

PRZED
ZAKUPEM

Obowiązek informacyjny przedsiębiorcy wobec konsumenta

Zapewnienia zgodności towaru z umową

Przedsiębiorca (sprzedawca) powinien poinformować konsumenta (kupującego):

- o odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową,
- na czym polega zgodność towaru z umową,
- czego może żądać kupujący, gdy powstanie niezgodność towaru z umową.

Słowniczek:

Umowa – umowa zobowiązująca do przeniesienia własności towaru na konsumenta (np. umowa sprzedaży towaru).

Towar – rzecz ruchoma, a także woda, gaz i energia elektryczna, w przypadku gdy są sprzedawane w określonej objętości lub ilości.

Towar z elementami cyfrowymi – towar zawierający treść cyfrową lub usługę cyfrową, lub jest z nimi połączony w taki sposób, że brak treści cyfrowej lub usługi uniemożliwiłyby jego prawidłowe funkcjonowanie (np. smartfon z systemem operacyjnym).

Funkcjonalność – zdolność towaru do pełnienia swoich funkcji z uwzględnieniem jego przeznaczenia.

Kompatybilność – współdziałanie towaru ze sprzętem komputerowym lub oprogramowaniem, które są używane do korzystania z towaru tego samego rodzaju, bez konieczności jego przekształcania.

Interoperacyjność – zdolność towaru do współdziałania ze sprzętem komputerowym lub oprogramowaniem innym niż to, które jest używane do korzystania z towaru tego samego rodzaju.

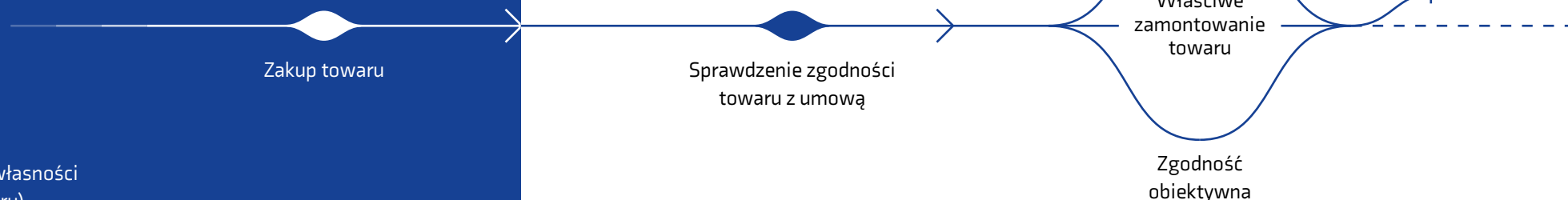
Trwałość – zdolność towaru do zachowania jego funkcji i właściwości w toku zwykłego korzystania.

PO
ZAKUPIE

Zgodność subiektywna oznacza, że zakupiony towar spełnia oczekiwania kupującego, które może mieć na podstawie treści umowy zawartej ze sprzedawcą.

Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności:

1. Opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi także kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji.
2. Przydatność do szczególnego celu, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę w chwili zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.



Zgodność obiektywna oznacza, że zakupiony towar musi:

1. nadawać się do celów, do których używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk,
2. występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo (a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – również funkcjonalność i kompatybilność), jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których konsument może oczekiwać, biorąc pod uwagę np. reklamę czy etykietę,
3. być dostarczony z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami,
4. być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które zostały udostępnione konsumentowi przed zawarciem umowy.

W pierwszej kolejności

Żądanie naprawy
lub wymiany towaru

Odbiór towaru
od kupującego

Jeśli brak zgodności towaru z umową jest istotny, to kupujący może żądać od razu obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy.

Obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy, jeśli sprzedawca:

1. odmówił naprawy lub wymiany towaru,
2. nie naprawił lub nie wymienił towaru,
3. próbował naprawić lub wymienić towar, ale niezgodność towaru z umową nadal występuje,
4. oświadczy, że nie wymieni lub nie naprawi w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla kupującego.

Żądanie
obniżenia ceny

Dokonanie naprawy
lub wymiany towaru

Złożenie oświadczenia,
które wynika z braku
zgodności towaru
z umową

Ponowne złożenie oświadczenia,
które wynika z braku zgodności
towaru z umową

W drugiej kolejności

Zwrot towaru

Żądanie odstąpienia
od umowy