



KRAJOWA IZBA
RADCÓW PRAWNYCH

SCENARIUSZ LEKCJI
SZKOŁA PODSTAWOWA KLASY V - VIII

PRAWA KONSUMENTA, JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ?



1. CELE LEKCJI

ZDOBYCIE NOWYCH WIADOMOŚCI I POZYSKANIE UMIEJĘTNOŚCI PRAKTYCZNYCH.

UCZEŃ:

- zna pojęcie konsumenta na gruncie prawa cywilnego;
- wie, jakie prawa przysługują konsumentowi w przypadku, gdy zakupiony towar okaże się niezgodny z umową (wadliwy);
- potrafi wypełnić protokół reklamacyjny;
- zna podstawowe tryby reklamacyjne.

2. METODA I FORMA PRACY Z UCZNIAMI

- Lekcję z uczniami można poprowadzić w formie interaktywnej. W tym celu warto zadawać uczniom pytania otwarte zachęcające do dyskusji, organizować pracę w grupach.

3. PLAN LEKCJI

- Lekcję można rozpocząć od zadania pytania uczniom, czy zdarzyła im się sytuacja, gdy kupili jakiś towar lub otrzymali w prezencie np. obuwie, kurtkę, piórnik, a następnie towar ten okazał się wadliwy, np. obuwie przemakało, kurtka farbowała, a w piórniku zepsuł się zamek?
- Uczniom należy wyjaśnić, kim jest konsument, a kim jest przedsiębiorca.
- Uczniom należy wyjaśnić, że jeżeli towar posiada wadę, czyli towar jest niezgodny z umową, to taki towar można reklamować u sprzedawcy lub u producenta, jeżeli producent udzielił oświadczenia gwarancyjnego (gwarancji).
- Następnie warto porozmawiać na temat uszkodzeń mechanicznych rzeczy np. mechaniczne rozdarcie kurtki i wyjaśnić, że w takiej sytuacji reklamacja najprawdopodobniej nie zostanie uznana, tak jak w przypadku, gdy rzecz zostanie zużyta przez konsumenta, ponieważ nie mamy wtenczas do czynienia z wadą rzeczy, czyli z niezgodnością towaru konsumpcyjnego z umową.
- Uczniom warto przybliżyć procedurę składania reklamacji, wyjaśnić jakie mają prawa osoby pełnoletnie składające reklamację.
- Warto zapoznać uczniów z przykładowym protokołem reklamacyjnym i przekonać uczniów do samodzielnego wypełnienia protokołu, można zaproponować również uczniom pracę w parach.
- Ostatnim zadaniem dla uczniów jest zapoznanie się z przygotowanym kazusem i udzielenie odpowiedzi na zadane przez prowadzącego pytania. Do tego zadania można przydzielić uczniów do różnych grup.

4. KAZUS

12 letnia Hania uczennica 6. klasy szkoły podstawowej w dniu 2 stycznia 2023 roku wybrała się z rodzicami na zakupy. Rodzice Hani planują kupić córce nową zimową kurtkę. W jednym ze sklepów Hania znalazła wymarzoną kurtkę w kolorze: biało-błękitno-granatowym, czyli taką, o jakiej zawsze marzyła. Pomimo, że cena kurtki była wysoka i wynosiła 499,00 złotych, mama dziewczynki zdecydowała się na zakup. Mama Hani otrzymała paragon fiskalny jako dowód zakupu i została poinformowana przez sprzedawcę, że na jego podstawie może zareklamować kurtkę, gdyby zaistniała taka konieczność, w terminie dwóch lat od daty jej wydania, czyli w tym przypadku w terminie dwóch lat od daty kupna kurtki.

Hania z wielką radością zaczęła nosić kurtkę już od następnego dnia. Ponieważ kurtka po kilku dniach noszenia zbrudziła się, mama Hani postanowiła ją wyprać. Na metce informacyjnej wszytej przy podszewce widniało oznaczenie, że kurtkę należy prać w pralce w temperaturze 30 stopni w programie odzież delikatna. Mama Hani ustawiła pralkę zgodnie z zaleceniami. Po wypraniu kurtki okazało się, że granatowe pasy pofarbowały resztę kurtki. Hania, gdy to zobaczyła była zrozpaczona, natomiast mama Hani postanowiła pojechać do sklepu i zareklamować wadliwy towar. Mama Hani wypełniła protokół reklamacyjny, a sprzedawca przyjął do reklamacji kurtkę wraz z protokołem reklamacyjnym.

◆ PYTANIA DLA UCZNIÓW

1. Na podstawie jakich przepisów mama Hani powinna zareklamować pofarbowaną kurtkę?
2. Jakie uprawnienia przysługują mamie Hani i czego może domagać się w protokole reklamacyjnym?
3. W jakim terminie sprzedawca powinien odpowiedzieć na złożoną reklamację?
4. Jaki skutek prawny zaistnieje w sytuacji, gdy sprzedawca przekroczy termin 14 dni na udzielenie odpowiedzi na reklamację?

► ODPOWIEDZI DO KAZUSU

ad 1.

Mama Hani powinna zareklamować kurtkę córki na podstawie przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta. (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287, z 2021 poz. 2105, z 2022 poz. 2337 i 2105)

ad 2.

Składając pierwszą reklamację mama Hani może w pierwszej kolejności domagać się: naprawy lub wymiany kurtki na nową. Mama Hani może również składając pierwszą reklamację, domagać się wymiany kurtki na nową, jeżeli brak zgodności towaru z umową będzie na tyle istotny, że będzie uzasadniał obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez konieczności skorzystania z żądania naprawy lub wymiany; albo z oświadczenia sprzedawcy lub z okoliczności będzie wyraźnie wynikało, że sprzedawca nie doprowadzi towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta – art. 43d ust 1 w zw. z art. 43e ust. 1 pkt. 4 i 5 ustawy o prawach konsumenta. (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287, z 2021 poz. 2105, z 2022 poz. 2337 i 2105)

ad 3.

Sprzedawca ma obowiązek odpowiedzieć na reklamację złożoną przez konsumenta w terminie 14 dni od daty jej otrzymania – art. 7a ust.1 ustawy o prawach konsumenta. (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287, z 2021 poz. 2105, z 2022 poz. 2337 i 2105)

ad 4.

W przypadku, gdy sprzedawca przekroczy termin na udzielenie odpowiedzi na reklamację to uważa się, że uznał tą reklamację za uzasadnioną – art. 7a ust. 2 ustawy o prawach konsumenta. (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287, z 2021 poz. 2105, z 2022 poz. 2337 i 2105)

5. PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY

Uczniowie wypełniają punkty od pierwszego do siódmego.

PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY z tytułu niezgodności towaru z umową

1. Data sporządzenia, miejscowość:
2. Dane kupującego:
imię:
nazwisko:
adres:
kod pocztowy:
nr konta bankowego, na które nastąpi ewentualny zwrot pieniędzy:
3. Data zakupu towaru:
4. Dowód zakupu:
5. Dokładny opis towaru (opcjonalnie nazwa, producent), rozmiar:
6. Opis reklamowanej wady:
7. Żądanie konsumenta co do sposobu załatwienia reklamacji (naprawa, wymiana, obniżenie ceny, zwrot pieniędzy):
8. Stanowisko sprzedawcy wobec żądania kupującego:

podpis sprzedawcy

podpis kupującego

6. ŹRÓDŁA

- Kodeks Cywilny (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1360, z 2022 poz. 2337) (wyciąg)
- ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta tj. z dnia 28 stycznia 2020 roku (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287, z 2021 poz. 2105, z 2022 poz. 2337 i 2105)

7. ZESTAWIENIE PRZYDATNYCH PRZEPISÓW

I. USTAWA Z DNIA 23 KWIETNIA 1964 ROKU KODEKS CYWILNY

(t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1360, z 2022 poz. 2337)

Art. 22¹. [Pojęcie konsumenta]

Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Art. 43¹. [Pojęcie przedsiębiorcy]

Przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 331 § 1, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

Art. 110.

Jeżeli ustawa, orzeczenie sądu lub decyzja innego organu państwowego albo czynność prawna oznacza termin nie określając sposobu jego obliczania, stosuje się przepisy poniższe.

Art. 111.

§ 1. Termin oznaczony w dniach kończy się z upływem ostatniego dnia.

§ 2. Jeżeli początkiem terminu oznaczonego w dniach jest pewne zdarzenie, nie uwzględnia się przy obliczaniu terminu dnia, w którym to zdarzenie nastąpiło.

Art. 112.

Termin oznaczony w tygodniach, miesiącach lub latach kończy się z upływem dnia, który nazwą lub datą odpowiada początkowemu dniowi terminu, a gdyby takiego dnia w ostatnim miesiącu nie było - w ostatnim dniu tego miesiąca. Jednakże przy obliczaniu wieku osoby fizycznej termin upływa z początkiem ostatniego dnia.

Art. 113.

§ 1. Jeżeli termin jest oznaczony na początek, środek lub koniec miesiąca, rozumie się przez to pierwszy, piętnasty lub ostatni dzień miesiąca.

§ 2. Termin półmiesięczny jest równy piętnastu dniom.

Art. 114.

Jeżeli termin jest oznaczony w miesiącach lub latach, a ciągłość terminu nie jest wymagana, miesiąc liczy się za dni trzydzieści, a rok za dni trzysta sześćdziesiąt pięć.

Art. 115.

Jeżeli koniec terminu do wykonania czynności przypada na dzień uznany ustawowo za wolny od pracy, lub na sobotę, termin upływa następnego dnia, który nie jest dniem wolnym od pracy ani sobotą.

Art. 116.

§ 1. Jeżeli skutki czynności prawnej mają powstać w oznaczonym terminie, stosuje się odpowiednio przepisy o warunku zawieszającym.

§ 2. Jeżeli skutki czynności prawnej mają ustać w oznaczonym terminie, stosuje się odpowiednio przepisy o warunku rozwiązującym.

Art. 535. [Pojęcie]

Przez umowę sprzedaży sprzedawca zobowiązuje się przenieść na kupującego własność rzeczy i wydać mu rzecz, a kupujący zobowiązuje się rzecz odebrać i zapłacić sprzedawcy cenę.

USTAWA Z DNIA 30 MAJA 2014 ROKU O PRAWACH KONSUMENTA

(t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287, z 2021 poz. 2105, z 2022 poz. 2337 i 2105)

Art. 7a. [Obowiązek udzielenia odpowiedzi na reklamację]

1.²⁵ Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

2. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 1, uważa się, że uznał reklamację.

3. Odpowiedź na reklamację przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku.

ROZDZIAŁ 5A⁷². UMOWY ZOBOWIĄZUJĄCE DO PRZENIESIENIA WŁASNOŚCI TOWARU NA KONSUMENTA

Art. 43a. [Zakres stosowania przepisów rozdziału; wyłączenie stosowania przepisów k.c.]

1. W razie braku zgodności towaru z umową konsumentowi przysługują uprawnienia określone w niniejszym rozdziale. Do umów zobowiązujących do przeniesienia własności towaru na konsumenta, w tym w szczególności umów sprzedaży, umów dostawy oraz umów o dzieło będące towarem, nie stosuje się przepisów księgi trzeciej tytułu XI działu II ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1360 i 2337).

2. Przepisów niniejszego rozdziału nie stosuje się do towaru, który służy wyłącznie jako nośnik treści cyfrowej.

Art. 43b. [Zgodność towaru z umową]

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

- 1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi - również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
- 2) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny konsumentowi, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.

2. Ponadto towar, aby został uznany za zgodny z umową, musi:

- 1) nadawać się do celów, do których zazwyczaj 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 rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że przedsiębiorca wykaże, że:
 - a) nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,

- b) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
- c) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy;
- 3) być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać;
- 4) być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które przedsiębiorca udostępnił konsumentowi przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.

3. Do towarów z elementami cyfrowymi przepisy art. 43k ust. 3 i 4 oraz art. 43l ust. 4 stosuje się odpowiednio.

4. Przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową w zakresie, o którym mowa w ust. 2 lub 3, jeżeli konsument, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha towaru odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w ust. 2 lub 3, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy towaru.

5. Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową wynikający z niewłaściwego zamontowania towaru, jeżeli:

- 1) zostało ono przeprowadzone przez przedsiębiorcę lub na jego odpowiedzialność;
- 2) niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez konsumenta wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez przedsiębiorcę lub osobę trzecią, o której mowa w art. 6 ust. 2.

Art. 43c. [Czasowe granice odpowiedzialności przedsiębiorcy za brak zgodności towaru z umową]

1. Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową.

2. Przedsiębiorca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności towaru z umową określonego w ust. 1, jeżeli brak ten podstępnie zataił.

3. W odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi, przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych w sposób ciągły, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z umową miały być dostarczane. Czas ten nie może być krótszy niż dwa lata od chwili dostarczenia towaru z elementami cyfrowymi. Domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową wystąpił w tym czasie, jeżeli w tym czasie się ujawnił.

Art. 43d. [Uprawnienia konsumenta w przypadku braku zgodności z umową]

1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.

2. Przedsiębiorca może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy, lub przedsiębiorca może dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

3. Przy ocenie nadmierności kosztów dla przedsiębiorcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności towaru z umową, wartość towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

4. Przedsiębiorca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której przedsiębiorca został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim konsument go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi przedsiębiorca.

5. Konsument udostępnia przedsiębiorcy towar podlegający naprawie lub wymianie. Przedsiębiorca odbiera od konsumenta towar na swój koszt.

6. Jeżeli towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności towaru z umową, przedsiębiorca demontuje towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.

7. Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykle korzystanie z towaru, który następnie został wymieniony.

Art. 43e. [Obniżenie ceny; odstąpienie od umowy]

1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:

- 1) przedsiębiorca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 2;
- 2) przedsiębiorca nie doprowadził towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 4-6;
- 3) brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
- 4) brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w art. 43d;**
- 5) z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.**

2. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową.

3. Przedsiębiorca zwraca konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny.

4. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.

5. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych towarów dostarczonych na podstawie umowy konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych towarów, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez konsumenta wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.

6. W razie odstąpienia od umowy konsument niezwłocznie zwraca towar przedsiębiorcy na jego koszt. Przedsiębiorca zwraca konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.

7. Przedsiębiorca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

Art. 43f. [Powstrzymanie się z zapłatą ceny do chwili wykonania przez przedsiębiorcę obowiązków z tytułu reklamacji]

Konsument może powstrzymać się z zapłatą ceny do chwili wykonania przez przedsiębiorcę obowiązków wynikających z art. 43d i art. 43e.

Art. 43g. [Gwarancja udzielona na rzecz konsumenta]

1. Odstępstwo od warunków gwarancji określonych w reklamie na niekorzyść konsumenta jest bezskuteczne, chyba że oświadczenie gwarancyjne złożone w reklamie przed zawarciem umowy zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakiej reklama została przeprowadzona, lub w porównywalny sposób.

2. Gwarancja trwałości nie może przewidywać warunków naprawy albo wymiany mniej korzystnych dla konsumenta niż określone w art. 43d.

III. USTAWA Z DNIA 4 LISTOPADA 2022 R. O ZMIANIE USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA

Ustawy - Kodeks cywilny oraz ustawy - Prawo prywatne międzynarodowe (t.j.Dz.U. z 2022 r. poz. 2337)

Art. 4. 1.

Do umów zobowiązujących do przeniesienia własności towaru zawartych przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy stosuje się przepisy dotychczasowe.

Art. 5.

Ustawa wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2023 r.

PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY

z tytułu niezgodności towaru z umową

1. Data sporządzenia, miejscowość:

2. Dane kupującego:

imię:

nazwisko:

adres:

kod pocztowy:

nr konta bankowego, na które nastąpi ewentualny zwrot pieniędzy:

3. Data zakupu towaru:

4. Dowód zakupu:

5. Dokładny opis towaru (opcjonalnie nazwa, producent), rozmiar:

6. Opis reklamowanej wady:

7. Żądanie konsumenta co do sposobu załatwienia reklamacji
(naprawa, wymiana, obniżenie ceny, zwrot pieniędzy):

8. Stanowisko sprzedawcy wobec żądania kupującego:

podpis sprzedawcy

podpis kupującego



KRAJOWA IZBA
RADCÓW PRAWNYCH

OPRACOWAŁA: r.pr. Anna Stawicka
Stan prawny na dzień 2 stycznia 2023 roku.