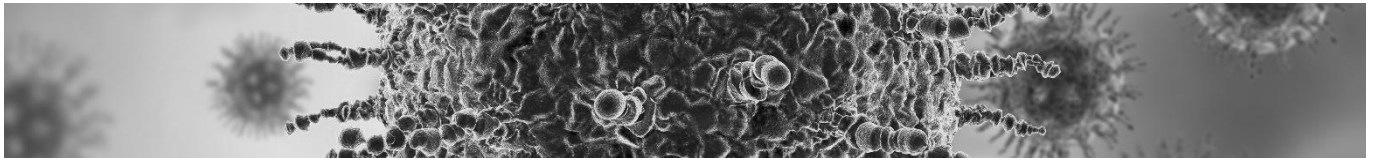


Umowa sprzedaży zawarta z konsumentem w obliczu prawdopodobieństwa ograniczenia ruchu w obrębie kraju



W związku z pandemią koronawirusa rząd wprowadził w Polsce stan zagrożenia epidemicznego. Wiąże się to z szeregiem obostrzeń dotyczących wjazdu do Polski cudzoziemców oraz obywateli polskich wracających z sąsiednich krajów. Na mocy nowowprowadzonych regulacji ograniczona została także praca galerii handlowych, oraz zamknięte wszystkie bary, restauracje, puby, kasyna i inne podobne miejsca rozrywki. Póki co, ruch w obrębie kraju pozostaje nieograniczony, niemniej również w tym zakresie pojawiają się już doniesienia, że sytuacja jest dynamiczna i może ulec zmianie.

Warto zatem zastanowić się, co dla przedsiębiorców trudniących się sprzedażą towarów na rzecz konsumentów może oznaczać wprowadzenie ewentualnych ograniczeń w ruchu i jak się przygotować na potencjalne utrudnienia.

- Jak w takiej sytuacji zapewnić konsumentom prawo do skutecznego złożenia reklamacji, w przypadku gdyby towar zakupiony przed wprowadzeniem ograniczeń okazał się wadliwy?
- Jakie podjąć działania, gdy klient w ustawowym terminie odstąpi od umowy zawartej na odległość, co będzie się wiązało z koniecznością przyjęcia zwrotu towaru?
- W jaki sposób prowadzić sprzedaż on-line, w sytuacji gdy wiadomo, że dostarczenie towaru w regulaminowym terminie może okazać się niemożliwe?

Po pierwsze – weryfikacja praw i obowiązków

W zależności od okoliczności, należy w pierwszej kolejności ustalić, jakie **mamy obowiązki jako przedsiębiorcy na gruncie obowiązujących przepisów prawa oraz jakich sytuacji i naruszeń jesteśmy w stanie uniknąć**, nie ponosząc przy tym nadmiernych kosztów.

Po drugie – rzetelna informacja

Ponadto, w obliczu rozprzestrzeniającej się pandemii koronawirusa, zarówno sprzedawcy jak i konsumenci - powinni przede wszystkim **zachować spokój i podejmować racjonalne działania**.

Zasadnym jest, aby **przedsiębiorcy w pierwszej kolejności dążyli do stałego i dostatecznie jasnego informowania swoich klientów o istniejących utrudnieniach oraz potencjalnych ryzykach**.

Konieczne jest, w miarę możliwości, **podejmowanie wszelkich działań w celu konsensualnego rozwiązywania i zapobiegania konfliktom**.

Jeżeli jest to niemożliwe, warto rozważyć uzgodnienie zasad przyjmowania reklamacji oraz oświadczeń o odstąpieniu od umowy w tej nadzwyczajnej sytuacji. W takiej sytuacji zyskać można wyłącznie w drodze wzajemnych ustępstw i kooperacji w tym trudnym czasie.

Po trzecie – profilaktyka

Warto już teraz solidnie **dokumentować wszelkie przypadki i przyczyny stosowania procedur, które mogą w jakikolwiek sposób naruszać interesy konsumentów, a których ze względów niezależnych od przedsiębiorców nie dało się uniknąć**. Pozwoli to w przyszłości, kiedy relacje gospodarcze wrócą na dawne tory, wykazać, że przedsiębiorca dochował należytej staranności, a podejmowane przez niego działania były spowodowane czynnikami zewnętrznymi o globalnym zasięgu.

UPRAWNIENIA I OBOWIĄZKI KONSUMENTÓW - szczególne zagadnienia

Jak zapewnić konsumentom prawo do skutecznego złożenia reklamacji, w przypadku gdyby towar zakupiony przed wprowadzeniem ograniczeń okazał się wadliwy?

Co do zasady, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący zachowuje następujące uprawnienia:

- uprawnienie do żądania obniżenia ceny,
- uprawnienie do odstąpienia od umowy,
- żądanie wymiany rzeczy na rzecz wolną od wad,
- żądanie usunięcia wady rzeczy.

W literaturze prezentowany jest pogląd, iż ustawowa odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady sprzedanej rzeczy ma charakter absolutny, tzn. sprzedawca nie może się z niej zwolnić, obciąża go ona niezależnie od tego, czy to on spowodował wadliwość rzeczy, czy ponosi w tym zakresie jakąkolwiek winę, a nawet czy w ogóle wiedział lub mógł wiedzieć o tym, że sprzedawana rzecz jest wadliwa. Wszelkie postanowienia umów lub regulaminów wyłączające lub ograniczające prawa konsumenta do złożenia reklamacji, uznawane są za klauzule niedozwolone, naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Pojawia się jednak pytanie – jak skutecznie zapewnić konsumentowi prawo do złożenia i zrealizowania reklamacji, w sytuacji, gdy dostarczenie mu naprawionego towaru, lub przyjęcie od niego wadliwego towaru, z uwagi na ograniczenia ruchu w obrębie kraju, będzie niemożliwe?

Jeżeli jako sprzedawca przyjęliśmy już towar do naprawy, jesteśmy związani dyspozycją art. 561 § 2 k.c., zgodnie z którym: „Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego.” Powyższe, nieostra klauzula „rozsądnego czasu” nie zwalnia jednak przedsiębiorcy z obowiązku zachowania terminu o którym mowa w art. 5615 k.c. Przepis ten stanowi, że : „Jeżeli kupujący będący konsumentem zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.” Jeżeli zatem przyjmujemy towar do naprawy i stwierdzamy, że roszczenie reklamacyjne jest bezzasadne, to nawet w tych szczególnych okolicznościach wywołanych koronawirusem – mamy obowiązek poinformować konsumenta o wynikach naszej weryfikacji, pod rygorem uznania reklamacji za uzasadnioną. Co zaś się tyczy faktycznego zwrotu towaru już naprawionego, to wydaje się klauzula „rozsądnego czasu” będzie stanowiła swoistą furtkę, umożliwiającą sprzedawcy zwrot towaru w najwcześniejszym możliwym momencie, w którym stanie się to możliwe.

Nieco inaczej wygląda sytuacja, kiedy dopiero po wprowadzeniu ograniczeń w ruchu, konsument zechciałby zgłosić reklamację. Wówczas, zgodnie z art. 5612 k.c.: „Kupujący, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na koszt sprzedawcy dostarczyć rzecz wadliwą do miejsca oznaczonego w umowie sprzedaży, a gdy takiego miejsca nie określono w umowie - do miejsca, w którym rzecz została wydana kupującemu.” Dopiero, „Jeżeli ze względu na rodzaj rzeczy lub sposób jej zamontowania dostarczenie rzeczy przez kupującego byłoby nadmiernie utrudnione, kupujący obowiązany jest udostępnić rzecz sprzedawcy w miejscu, w którym rzecz się znajduje.” Jak zatem wynika z brzmienia cytowanych przepisów, to przede wszystkim konsumenta obciąża obowiązek dostarczenia rzeczy wadliwej do sprzedającego. Wydaje się, że w takiej sytuacji konsument winien poinformować sprzedającego o wykryciu wady, dochowując tym samym terminu zgłoszenia reklamacji, zaś kolejno, w porozumieniu ze sprzedającym, dostarczyć mu wadliwy towar w pierwszym momencie, kiedy stanie się to realnie możliwe. Sprzedający, nie powinien zaś w takiej sytuacji odmówić konsumentowi przyjęcia takiego, uprzednio zareklamowanego towaru, bowiem mogłoby to stanowić naruszenie należnego mu uprawnienia.

Jakie podjąć działania, gdy klient w ustawowym terminie odstąpi od umowy zawartej na odległość, co będzie się wiązało z koniecznością przyjęcia zwrotu towaru?

Obok uprawnień z tytułu reklamacji, konsumentom dokonującym zakupów w trybie umowy zawartej na odległość, zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, przysługuje także prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni bez podawania przyczyny i co do zasady, bez ponoszenia kosztów. Zgodnie z art. 32 powoływanej ustawy: „Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy”. Jednocześnie, zgodnie z art. 34 ust. 1 tejże ustawy: „Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz przedsiębiorcy lub przekazać ją osobie upoważnionej przez przedsiębiorcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.”

Tym samym, otrzymanie od konsumenta oświadczenia odstąpienia od umowy, otwiera dla przedsiębiorcy termin do zwrócenia konsumentowi dokonanych przez niego płatności, a dla konsumenta termin do zwrotu przedsiębiorcy rzeczy.

O ile zwrot środków pieniężnych nie powinien być problematyczny, o tyle zwrot towaru, przy założeniu wprowadzenia ograniczeń w obrocie, może okazać się uciążliwy. Powyższe, nie może jednak uzasadniać wydłużenia przez sprzedawcę terminu zwrotu konsumentowi jego płatności, ani też prowadzić do uzależnienia tego zwrotu, od otrzymania przez przedsiębiorcę towaru. Z tego względu, po otrzymaniu od konsumenta oświadczenia od odstąpieniu od umowy zawartej na odległość, rekomendujemy nie tylko zwrócić konsumentowi dokonane przez niego płatności w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia, ale także porozumieć się z nim celem uzgodnienia sposobu i terminu zwrotu rzeczy, w sposób umożliwiający jej odbiór. Godzi się bowiem zauważyć, że koszty zwrotu ponosi sprzedawca, więc zasadnym jest prowadzenie z konsumentem takich ustaleń, które koszty te pozwolą minimalizować, unikając kilkukrotnych prób doręczenia towaru (na wypadek ograniczenia ruchu w obrębie tylko niektórych części kraju). W miarę możliwości, jeżeli ograniczenia nie dotyczyłyby całego kraju, warto rozważyć także wyznaczenie miejsca przyjmowania zwrotów na terytorium nieobjętym ograniczeniami – oraz podjęcie wszelkich możliwych kroków, celem skutecznego poinformowania o tym konsumentów.

W jaki sposób prowadzić sprzedaż on-line, w sytuacji gdy wiadomo, że dostarczenie towaru w regulaminowym terminie może okazać się niemożliwe?

Szczególne przypadki, które nie zostały przedstawione w niniejszej informacji, powinny być weryfikowane odrębnie. W razie jakichkolwiek pytań zespół Kancelarii pozostaje na bieżąco do dyspozycji.

Niniejsza informacja uwzględnia stan prawny na dzień 16 marca 2020r.

Z racji dynamicznego rozwoju sytuacji i ciągłych zmian w zakresie wydawanych przepisów i regulacji oraz zaleceń organów państwowych, stanowisko w niej przedstawione może ulec zmianie.

Może również zdarzyć się tak, że z powodu wprowadzanych ograniczeń nie będzie możliwe prowadzenie sprzedaży on-line, w szczególności z uwagi na utrudnienia w dostawie zamawianych produktów. W takim przypadku, rekomendujemy, by przedsiębiorcy informowali swoich Klientów, jeszcze przed dokonaniem przez nich zamówienia o prawdopodobieństwie wystąpienia utrudnień. W miarę możliwości, sprzedający powinien wskazać realny termin realizacji zamówienia, a gdy jest to niemożliwe, powinien rozważyć wprowadzenie czasowego zawieszenia w przyjmowaniu nowych zleceń. Nie można bowiem zapominać, że z mocy art. 8 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, na przedsiębiorcy ciążyą szczególne obowiązki informacyjne.

I tak, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta, o ile informacje te nie wynikają już z okoliczności, w sposób jasny i zrozumiały, m.in. o sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę. Trzeba przy tym pamiętać, że informacja taka nie może być nieprawdziwa, bądź wprowadzająca w błąd, bowiem takie działanie może zostać uznane za nieuczciwą praktykę rynkową, naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Przedsiębiorcy muszą zatem, bacząc na profesjonalny charakter prowadzonej przez nich działalności, rzetelnie i w dobrej wierze, przekazywać konsumentom informacje o sposobie prowadzenia przez nich działalności w tym wyjątkowym czasie.

Materiał opracowany przez specjalistów AXELO Prawo i Podatki dla Biznesu

