

# Prawa konsumenta w Internecie

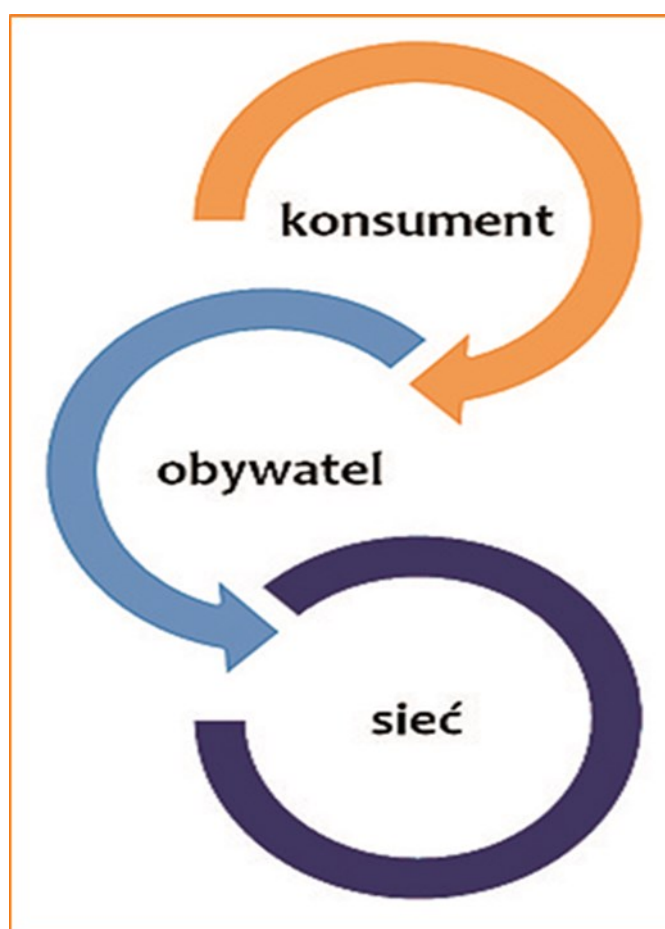
## W TYM NUMERZE:

Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej	2
Niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową	3-7
Procedura reklamacyjna	7
Wzór pisma reklamacyjnego	8-10
Gwarancja	11-12

Newsletter nr 13

marzec 2014

**KOLPING**  
Bochnia



*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej.*

Omawiając prawa konsumenta w Internecie, nie można pominąć bardzo ważnej sprawy, jaką jest prawo do składania reklamacji. Najważniejszym aktem prawnym, który dotyczy praw konsumentów w zakresie reklamacji towaru jest ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).

## Uwaga!

Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej zostanie uchylona wraz z wejściem w życie ustawy o prawach konsumenta. Ustawa o prawach konsumenta jest obecnie na etapie prac legislacyjnych i powinna wejść w życie dnia 13 czerwca 2014 r. Przepisy o prawach konsumenta w zakresie reklamowania towaru będą w całości uregulowane w Kodeksie cywilnym – na nieco innych zasadach niż ma to miejsce obecnie.

### Zakres zastosowania ustawy

Ustawę o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej stosuje się do dokonywanej w zakresie przedsiębiorstwa sprzedaży rzeczy ruchomej osobie fizycznej, która nabywa tę rzecz w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą.

Aby przepisy ustawy mogły znaleźć zastosowanie, muszą być zatem spełnione następujące warunki:

- Ustawa znajdzie zastosowanie do umowy sprzedaży (ale również umowy o dzieło i dostawy)
- Przedmiotem umowy sprzedaży musi być rzecz ruchoma (np. ubranie, telefon komórkowy, sprzęt elektroniczny, sportowy, sprzęt AGD, itd.)
- Rzecz ruchoma jest nabywana w celu nie związanym w ogóle z działalnością gospodarczą lub zawodową nabywcy
- Sprzedającym w zakresie swej działalności jest przedsiębiorca, a kupującym osoba fizyczna
- Nie zachodzi okoliczność wyłączająca zastosowanie ustawy



### Do sprzedaży konsumpcyjnej nie stosuje się przepisów Kodeksu cywilnego o rękojmi i gwarancji.

Zwrócić należy uwagę, że konsument będzie mógł skorzystać z przepisów tej ustawy jedynie wówczas, gdy cel nabycia rzeczy w ogóle nie jest związany z jego działalnością gospodarczą lub zawodową (definicja konsumenta, o której była mowa a newsletterze nr 1 mówi zaś o osobie fizycznej dokonującej czynności prawnej nie związanej **bezpośrednio** z działalnością gospodarczą lub zawodową tej osoby).

Ustawa zawęża zastosowanie zawartych w niej przepisów jedynie do umowy sprzedaży rzeczy ruchomej. Do sprzedaży energii elektrycznej, gazu i wody przepisy ustawy stosuje się jedynie wtedy, gdy są sprzedawane w ograniczonej ilości lub określonej objętości.

Ponadto ustawa stanowi, że w niektórych przypadkach zachodzi okoliczność wyłączająca jej zastosowanie (np. ustawy nie stosuje się do sprzedaży egzekucyjnej).

Dla konsumenta internetowego ważna jest informacja, że ustawa ta znajdzie zastosowanie nie tylko w przypadku umów zawieranych na odległość, ale także zawieranych w innych okolicznościach (w sklepach stacjonarnych, a także poza lokalem przedsiębiorstwa).



Głównym pojęciem, jaki pojawia się w ustawie jest towar konsumpcyjny.

**Towar konsumpcyjny** jest to rzecz ruchoma kupowana przez konsumenta od przedsiębiorcy, w celu niezwiązanym z działalnością gospodarczą lub zawodową konsumenta.

Jak widać, przepisy ustawy znajdują zastosowanie w wielu przypadkach umów zawieranych przez konsumentów ze sklepami internetowymi.

Ustawa przewiduje dwa rodzaje odpowiedzialności wobec konsumenta:

1. odpowiedzialność z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową
2. odpowiedzialność z tytułu gwarancji

Warto wiedzieć, czym się różnią te rodzaje odpowiedzialności, aby wiedzieć, z jakich uprawnień możemy skorzystać np. jeśli zakupiony przez nas przedmiot nie spełni naszych oczekiwań.

## Odpowiedzialność z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową

### Kiedy towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową?

Ustawa tego nie definiuje. Uważa się jednak, że towar jest niezgodny z umową, jeśli np.:

- \* rzecz została nam wydana w stanie niekompletnym
- \* towar jest wadliwy (pod względem fizycznym lub prawnym).
- \* rzecz nie nadaje się do tego, do czego zwykle jest używana
- \* rzecz nie ma właściwości jakie powinny cechować taki produkt i o jakich zapewniał sprzedawca lub producent

za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową uważa się również nieprawidłowość w jego zamontowaniu i uruchomieniu, jeżeli czynności te zostały wykonane w ramach umowy sprzedaży przez sprzedawcę lub przez osobę, za którą ponosi on odpowiedzialność, albo przez kupującego według instrukcji otrzymanej przy sprzedaży.

Skoro o niezgodności z umową może decydować niekompletność lub nieprawidłowości w instrukcji, warto wspomnieć, że przy sprzedaży konsumenckiej sprzedawca jest obowiązany wydać kupującemu wraz z towarem konsumpcyjnym wszystkie elementy jego wyposażenia oraz instrukcje obsługi, konserwacji i inne dokumenty wymagane przez odrębne przepisy. Sprzedawca dokonujący sprzedaży w Rzeczypospolitej Polskiej jest obowiązany udzielić kupującemu jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania ze sprzedanego towaru konsumpcyjnego. W szczególności należy podać: nazwę towaru, określenie producenta lub importera, znak zgodności wymagany przez odrębne przepisy, informacje o dopuszczeniu do obrotu w RP oraz, stosownie do rodzaju towaru, określenie jego energochłonności, a także inne dane wskazane w odrębnych przepisach. Informacje oraz dokumenty powinny być sporządzone w języku polskim lub w powszechnie zrozumiałej formie graficznej. Wymogu używania języka polskiego nie stosuje się do nazw własnych, znaków towarowych, nazw handlowych, oznaczeń pochodzenia towarów oraz zwyczajowo stosowanej terminologii naukowej i technicznej.

**Odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową wynika z ustawy i nie można jej z góry ograniczyć ani wyłączyć.**

## Zapamiętaj!



Sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeśli towar był niezgodny z umową w chwili wydania.

Odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową **jest obligatoryjna!** Odpowiedzialności z tego tytułu nie można wyłączyć ani ograniczyć w drodze umowy zawartej przed zawiadomieniem sprzedawcy o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. W szczególności nie można tego dokonać przez oświadczenie kupującego, że wie o wszelkich niezgodnościach towaru z umową.

Ustawa ułatwia sytuację konsumenta poprzez wprowadzenie domniemania, że jeśli niezgodność z umową została stwierdzona w terminie 6 miesięcy od daty wydania towaru – domniemywa się, że ta niezgodność istniała w chwili wydania. Krótko mówiąc, jeśli okaże się, że zakupiony przez nas przedmiot stanie się niezdatny do użytku np. po 5 miesiącach od daty wydania – konsument nie musi udowadniać, że rzecz była niezgodna z umową w chwili wydania. Jeśli sprzedawca będzie chciał powoływać się na to, że pomimo stwierdzenia niezgodności w tym terminie przedmiot był zgodny z umową w chwili jego wydawania – będzie musiał to udowodnić.

Czasami jednak konsument nie będzie mógł skorzystać z tego domniemania. Jeśli minie termin 6 miesięcy od daty wydania rzeczy – to konsument będzie musiał udowodnić, że towar był niezgodny z umową w chwili jego wydania.

## Data wydania a data sprzedaży.

W cytowanych przepisach ustawodawca odwołuje się do daty wydania towaru, a nie daty zawarcia umowy (sprzedaży). Warto o tym pamiętać, ponieważ data zawarcia umowy nie zawsze jest tożsama z datą wydania rzeczy.

## Kupujemy z przeceny.

Czasami za obniżoną cenę świadomie kupujemy rzecz uszkodzoną lub obniżonej jakości czy przydatności. Ustawa stanowi, że sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, gdy kupujący w chwili zawarcia umowy o tej niezgodności wiedział lub, oceniając rzecz rozsądnie, powinien był wiedzieć. To samo odnosi się do niezgodności, która wynika z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonej przez kupującego.

Wyżej cytowana zasada oznacza w praktyce, że jeśli np. decydujemy się na zakup uszkodzonego przedmiotu, nie będziemy mogli podnosić wobec sprzedawcy roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową z powodu znanego nam uszkodzenia, które spowodowało obniżenie ceny. Nie oznacza to jednak, że roszczenia te nam nie będą przysługiwać z powodu niezgodności z umową w pozostałym zakresie. Sam fakt, że towar jest przeceniony nie pozbawi nas w zupełności prawa do składania reklamacji. Może się bowiem okazać, że np. towar sprzedawany jako wadliwy z jakiegoś powodu ma jeszcze inną wadę, nieznaną konsumentowi, która jeszcze bardziej obniża przydatność rzeczy. Dlatego postanowienie regulaminu sklepu, że towar przeceniony nie podlega reklamacji byłoby niezgodne z prawem.

# ZAPAMIĘTAJ!



**Okoliczność, że nabywasz rzecz po obniżonej cenie nie pozbawia cię prawa do składania reklamacji.**

## Towar jest niezgodny z umową – jakie mamy uprawnienia?

Jeśli towar jest niezgodny z umową, możemy żądać w pierwszej kolejności:

- 1) doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową poprzez nieodpłatną naprawę
- 2) doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową poprzez nieodpłatną wymianę towaru na nowy—

chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia.

Nieodpłatność oznacza, że to sprzedawca ma również obowiązek zwrócić konsumentowi m. in. koszty dostarczenia reklamowanego towaru do sprzedawcy.

Natomiast jeżeli:

- konsument nie może żądać naprawy albo wymiany (bo są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów) albo
  - sprzedawca nie zdoła uczynić zadość temu żądaniu w odpowiednim czasie lub
  - naprawa albo wymiana narażałyby konsumenta na znaczne niedogodności
- wtedy konsument ma prawo:

- 3) żądać stosownego obniżenia ceny
- 4) odstąpić od umowy (z uprawnienia do odstąpienia od umowy nie może odstąpić, jeśli niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna).

Przy określaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj towaru i cel jego nabycia.

Ważne jest zatem pamiętanie o odpowiedniej kolejności przysługujących konsumentowi roszczeń. Nie możemy zatem od razu wystąpić z żądaniem obniżenia ceny lub od razu odstąpić od umowy, jeśli możemy skorzystać z możliwości wymiany lub naprawy.

O tym, czy konsument żąda naprawy czy wymiany rzeczy na nową decyduje konsument. Nic jednak nie stoi na przeszkodzie, aby konsument dał sprzedawcy możliwość wyboru – żądając bezpłatnej naprawy lub wymiany na towar wolny od wad.

## A gdyby konsument np. od razu zażądał obniżenia ceny?

Wówczas sprzedawca nie musiałby spełnić tego żądania – o ile, oczywiście istniałaby możliwość nieodpłatnej naprawy lub wymiany towaru. Jest jeszcze jeden wyjątek: w razie gdyby sprzedawca nie rozpatrzył reklamacji w terminie 14 dni, musi spełnić żądanie konsumenta.

Sprzedawca ma bowiem 14 dni na rozpatrzenie reklamacji. Jeśli w tym terminie nie ustosunkował się do żądania konsumenta, uważa się, że uznał żądanie za uzasadnione. Jeśli więc konsument od razu zażądał obniżenia ceny to w razie braku reakcji ze strony sprzedawcy w terminie 14 dni – konsumentowi przysługiwałoby wobec sprzedawcy roszczenie o obniżenie ceny.

## Jak należy rozumieć „w terminie 14 dni”?

Zwrot ten należy interpretować w ten sposób, że w ciągu 14 dni od daty otrzymania przez sprzedawcę reklamacji z żądaniem konsumenta odpowiedź sprzedawcy powinna dotrzeć do konsumenta w taki sposób, że mógł on się zapoznać z jej treścią. Ustawa nie czyni bowiem zastrzeżenia, że do zachowania tego terminu wystarczy aby sprzedawca wysłał swoje oświadczenie przed upływem terminu.

## Jak wygląda procedura reklamacyjna?

W przypadku zakupów internetowych powinniśmy przypomnieć sobie treść zapisów regulaminu sklepu odnoszących się do składania reklamacji. Zgodnie z art. 9 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...)konsument powinien być poinformowany, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy o miejscu i sposobie składania reklamacji (zob. newsletter nr 7). Jednak nie oznacza to, że wszystkie postanowienia regulaminu będą nas obowiązywać. Wśród zapisów regulaminowych mogą zdarzyć się także klauzule abuzywne, które mogą w sposób niezgodny z prawem np. ograniczać konsumentowi możliwość składania reklamacji. Jeśli dla potrzeb reklamacji nie korzystamy z elektronicznych form komunikacji (np. z formularza reklamacji, udostępnianego nam przez sprzedawcę), możemy wysłać własne pismo. W piśmie tym należy przedstawić, czego się żąda, opisać powód składania reklamacji oraz przedstawić dowód zakupu (w przypadku zakupu w e-sklepie można powołać się na datę i nr transakcji). Powinniśmy też odesłać reklamowany towar.



## Zapamiętaj!

**To konsument decyduje, czy chce wymienić towar na nowy, czy żądać bezpłatnej naprawy. Jeśli konsument zażądał wymiany towaru na nowy, przedsiębiorca nie może bez zgody konsumenta zdecydować o dokonaniu naprawy.**

## Wzór pisma reklamacyjnego

Jan Kowalski  
ul. Kazimierza Wielkiego 99  
32-700 Bochnia

Bochnia, dnia 4 kwietnia 2014 r.

.....  
(Nazwa i adres Sprzedawcy)

### Reklamacja

Dnia 10 stycznia 2014 r. kupiłem w Państwa sklepie internetowym ..... (*opis towaru*) (nr transakcji .....), który dostarczono mi 13 stycznia 2014 r.. Dnia 28 marca 2014 r. stwierdziłem, że towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, ponieważ ..... (*opisać niezgodność, np. na czym polega wada*). W związku z powyższym zwracam się o wymianę na przedmiot wolny od wad oraz pokrycie kosztów wysyłki w kwocie .....zł przelewem na konto nr..... lub przekazem pocztowym na adres wskazany w nagłówku. Wraz z niniejszym pismem przesyłam zakupiony przedmiot.

.....  
Jan Kowalski

Otrzymują:

adresat  
a/a

Załącznik

..... (zakupiony przedmiot)

## „Reklamacje będą uwzględniane wyłącznie za okazaniem paragonu”

Takie informacje często są spotykane w sklepach stacjonarnych. Również w sklepach internetowych może się zdarzyć, że spotkamy taką klauzulę w regulaminie. Warto wiedzieć, że przedsiębiorca nie może utrudniać konsumentowi możliwość składania reklamacji ani przewidywać konieczność spełnienia dodatkowych wymogów, nie przewidzianych przez ustawę. Ustawa zaś w żaden sposób nie uzależnia możliwość reklamacji od posiadania paragonu. Z drugiej strony przedsiębiorca może od nas wymagać wykazania się dowodem, że dana rzecz została u niego zakupiona. Najprostszym dowodem jest właśnie okazanie paragonu, jednak jego brak nie pozbawia nas możliwości wykazania, że zakupiliśmy towar konsumpcyjny u danego przedsiębiorcy i ewentualnie kiedy to zrobiliśmy – możemy bowiem przedstawić na te okoliczności jakieś inne dowody, np. zeznania świadków, wyciąg z konta bankowego, itd. W każdym razie brak paragonu lub faktury nie oznacza, że mamy zamkniętą drogę do korzystania z roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową.

**Uwaga!**

**Brak paragonu nie oznacza, że mamy zamkniętą drogę do korzystania z roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową. Okoliczność, że daną rzecz zakupiliśmy w danym sklepie możemy udowodnić także w inny sposób.**

**Zapamiętaj!**

Gdy składamy reklamację dobrze jest zadbać o zapewnienie sobie dowodu, że zawiadomiliśmy sprzedawcę o niezgodności, wraz ze wskazaniem czego się domagamy i kiedy dokonaliśmy zawiadomienia. W przypadku sklepów stacjonarnych dobrze jest składać pisemnie – w razie zakupów w Internecie często będziemy posługiwać się korespondencją elektroniczną. Pamiętajmy, aby zachować dla siebie treść tej korespondencji. Gdy składamy reklamację, powinniśmy też dostarczyć sprzedawcy zakupiony przedmiot – jest to niezbędne, aby sprzedawca mógł dokonać oceny niezgodności i ustosunkować się do zasadności reklamacji.

## Czy przechowywać oryginalne opakowania?

Jest to jedno z zagadnień, które wzbudza wśród konsumentów sporo wątpliwości. Musimy jednak zacząć od ustalenia, czy chodzi nam o możliwość skorzystania z uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową czy z tytułu gwarancji. W tym pierwszym przypadku sprzedawca nie może od nas wymagać przechowywania oryginalnego opakowania, gdyż – podobnie jak w przypadku paragonu – nie może na nas nakładać dodatkowych wymogów do skorzystania z reklamacji ani narzucać sposobu, w jaki udowodnimy fakt zakupu.

Inaczej rzecz się ma z gwarancją; **warunki gwarancji mogą od nas wymagać posiadania oryginalnego opakowania.**

## Terminy

przypomnijmy, że sprzedawca musi się ustosunkować w ciągu 14 dni – czy uznaje reklamację za zasadną. W razie uchybienia temu terminowi, uważa się, że uznał ją za zasadną.

## O jakich terminach jeszcze należy pamiętać?

Przede wszystkim pamiętajmy, że sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu niezgodności towaru z umową jeśli niezgodność została stwierdzona w okresie 2 lat od daty wydania towaru kupującemu. W razie wymiany towaru na nowy – termin ten biegnie na nowo od daty wymiany. Jeśli kupujemy rzecz używaną, możliwe jest umowne skrócenie tego okresu, jednak nie bardziej niż do jednego roku.

Jeśli stwierdzimy niezgodność z umową, powinniśmy powiadomić sprzedawcę najpóźniej w terminie 2 miesięcy od daty stwierdzenia niezgodności (w przypadku żywności termin ten wynosi tylko 3 dni). Do zachowania tych terminów, podobnie jak w przypadku odstąpienia od umowy bez podania przyczyny, wystarczy wysłanie zawiadomienia o stwierdzonej niezgodności. Wydaje się, że najczęściej do zawiadomienia dochodzi jednocześnie ze zgłoszeniem roszczenia z tytułu niezgodności towaru. Jeśli uchybimy temu terminowi (tj. nie zawiadomimy sprzedawcy o niezgodności towaru z umową w ciągu 2 miesięcy od daty wydania) – tracimy uprawnienia jakie nam przysługują z tytułu niezgodności towaru z umową!

Uprawnienie do żądania naprawy, wymiany lub obniżenia ceny przedawnia się po upływie roku od stwierdzenia niezgodności – **jednak nie może się skończyć przed upływem terminu 2 lat od daty wydania rzeczy!**

Zawiadomienie sprzedawcy o niezgodności towaru z umową przerywa bieg przedawnienia – tj. termin przedawnienia biegnie na nowo od daty zawiadomienia. Przedawnienie nie biegnie w czasie wykonywania naprawy lub wymiany oraz w czasie prowadzonych przez strony, jednak nie dłużej niż 3 miesiące, rokowań w celu ugodowego załatwienia sprawy.

Uprawnienie do odstąpienia od umowy wygasa po upływie roku od daty stwierdzenia niezgodności towaru

Upływ terminów nie wyłącza wykonania uprawnień wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, jeżeli sprzedawca w chwili zawarcia umowy wiedział o niezgodności i nie zwrócił na to uwagi kupującego.

## ZAPAMIĘTAJ!



Konsument musi powiadomić sprzedawcę o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową najpóźniej **2 miesiące** od daty wydania towaru.

Sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu niezgodności towaru z umową co do zasady w przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem 2 lat od daty wydania towaru kupującemu.

## Gwarancja

W przeciwieństwie do odpowiedzialności z tytułu niezgodności towaru z umową, uprawnienia z tytułu gwarancji przysługują jedynie wtedy, gdy udzielono gwarancji. Inaczej mówiąc: udzielenie gwarancji nie jest obligatoryjne. Gwarancji udziela się poprzez oświadczenie gwaranta zawarte w dokumencie gwarancyjnym lub reklamie. Oświadczenie to określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy właściwość sprzedanego towaru nie odpowiada właściwości wskazanej w tym oświadczeniu. Nie uważa się za gwarancję takiego oświadczenia, które nie kształtuje obowiązków gwaranta. Okres odpowiedzialności gwaranta wynika z gwarancji. Gwarantem jest najczęściej producent.

Ważne, aby pamiętać, że udzielenie gwarancji nie wyłącza uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową, a decyzja z jakich uprawnień skorzystać należy wyłącznie do konsumenta.

## ZAPAMIĘTAJ!



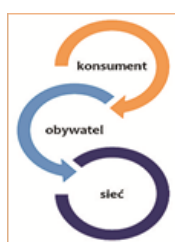
Udzielenie gwarancji **nie wyłącza** uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową. To od konsumenta zależy, czy skorzysta z uprawnień wynikających z tytułu niezgodności towaru z umową czy z uprawnień, jakie mu przysługują z tytułu gwarancji.

Sprzedawca (ani nikt inny) nie może narzucać konsumentowi wyboru ścieżki ochrony swoich praw.

Konsument dokonujący zakupu nie zawsze będzie mógł skorzystać z przepisów ustawy i szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Nie oznacza to jednak, że jest pozbawiony możliwości składania reklamacji. Jeśli jego przypadek nie mieści się w zakresie zastosowania ustawy, zastosowanie znajdą przepisy Kodeksu cywilnego o rękojmi i ewentualnie gwarancji przy umowie sprzedaży. To samo dotyczy sytuacji, gdy nie możemy korzystać ze statusu konsumenta, bo kupiliśmy rzecz poza sklepem, od osoby nie prowadzącej działalności. W takiej sytuacji nasze uprawnienia w zakresie reklamacji zakupionego przedmiotu wynikać będą nie z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, ale z przepisów Kodeksu cywilnego.



**Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej.**



**Biuro projektu:**

„Konsument-Obywatel-Sieć”

ul. Wyspiańskiego 25,  
Bochnia 32-700  
tel./fax: 14/635 11 17  
[bochnia@kolping.pl](mailto:bochnia@kolping.pl)

**Organizator:**



**Partnerzy:**

