

Kupując produkty w sklepie stacjonarnym przed zapłaceniem możemy obejrzeć towar, sprawdzić, czy nie jest uszkodzony, czy nam odpowiada, pasuje do koncepcji lub wystroju. Gdy kupujemy przez internet, mimo niewątpliwej wygody związanej z możliwością dokonania transakcji na własnym fotelu, narażeni jesteśmy na ryzyko zakupu rzeczy, która nam się nie podoba albo jest uszkodzona.

Zasady odpowiedzialności za uszkodzenia w transporcie są uzależnione od tego, czy towar kupujemy jako konsument, czy w ramach działalności gospodarczej. Jeśli w ramach

Phoca PDF

działalności, to na kupującym ciąży odpowiedzialność za przesyłkę w transporcie już od wydania jej kurierowi. Wówczas niezwykle ważne jest terminowe zgłoszenie szkody przewoźnikowi i tzw. spisanie protokołu szkody, bowiem to głównie przeciwko przewoźnikowi kierować możemy swoje roszczenia.

Kto odpowiada za uszkodzony towar w transporcie, gdy kupującym jest konsument.

Jeśli towar kupiony był na potrzeby prywatne to kupujący ma wybór. Może swoje roszczenia skierować albo do przewoźnika, albo do sprzedawcy.

Ma wybór - co oznacza, że sprzedający nie może wymagać od kupującego, by szkodę zgłaszał przewoźnikowi. Nie może także uzależniać swojej odpowiedzialności od sporządzenia protokołu szkody.

Jeszcze kilka lat temu powszechne były zapisy w regulaminach sklepów internetowych "*Towar uszkodzony przez pocztę - może być reklamowany, jeżeli został spisany odpowiedni protokół - w obecności pracownika poczty.*", "*W przypadku stwierdzenia przez Kupującego uszkodzenia przesyłki lub zastrzeżeń co do ilości dostarczonego towaru lub zawartości paczki należy bezwzględnie w obecności przedstawiciela firmy kurierskiej, spisać protokół szkody, który powinien zawierać datę, godzinę doręczenia oraz opis uszkodzeń/braków. Następnie podpisany protokół należy przesłać do XXX. Brak tego protokołu uniemożliwia pozytywne rozpatrzenie reklamacji z tytułu uszkodzeń mechanicznych lub braków w przesyłce*", "*Administrator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli poczta lub kurier uszkodzą przesyłkę*". Co łączy przytoczone przeze mnie postanowienia? To, że zostały uznane za klauzule niedozwolone i nie wiążą konsumentów. Sprzedawcy się doedukowali, więc takich postanowień w regulaminach już nie zamieszczają. Nadal jednak niejednokrotnie nie uwzględniają reklamacji albo odmawiają zwrotu pieniędzy po odstąpieniu od umowy, jeśli przesyłka została uszkodzona.

Nawet jeśli to kurier przejechał samochodem po paczce to wobec nabywcy - konsumenta, nadal odpowiada sprzedawca. Zgodnie bowiem z art. 548 § 3 kodeksu cywilnego zdanie pierwsze "*Jeżeli rzecz sprzedana ma zostać przesłana przez sprzedawcę kupującemu będącemu konsumentem, niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy przechodzi na kupującego* ***z chwilą jej wydania kupującemu".*** Wydanie ma miejsce z chwilą przekazania przewoźnikowi jedynie wtedy, gdy to kupujący organizował transport, co w praktyce sprzedaży konsumentom zdarza się bardzo rzadko.

Wymaga zatem powtórzenia- nawet jeśli do uszkodzenia doszło przez przewoźnika (kuriera lub pocztę) NIE WYŁĄCZA TO ODPOWIEDZIALNOŚCI SPRZEDAWCY.

Co więcej, jeśli kupujący konsument stwierdzi uszkodzenie w ciągu 1 roku (!) od odebrania przesyłki ustawodawca wprowadził domniemanie, że już w dniu odbioru taka wada była. Wynika to z art. 556^2 kodeksu cywilnego: *"Jeżeli kupującym jest konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego"*

Phoca PDF

Dostajemy uszkodzoną przesyłkę - co teraz?

Otwieramy, sprawdzamy i jeśli towar jest uszkodzony to spisujemy z kuerierem protokół szkody. Możemy to zrobić od razu albo w ciągu 7 dni od odebrania przesyłki. Zapytacie czemu? Przecież wcześniej pisałam, że za wszystko odpowiada sprzedawca, który nie może wymagać od nas protokołu szkody. Brak zgłoszenia szkody, jest również dla sprzedawcy argumentem za obaleniem domniemania, że towar był uszkodzony już w momencie jego odbioru przez kuriera.

Pomimo tego, że spory, a szczególnie spory w sądzie to dla mnie praca (i pieniądze), to zawsze zwracam uwagę na to, że przy wykonaniu zobowiązania strony powinny ze sobą współpracować. To również wynika z przepisów prawa. Po co nam spór, po co nam proces, po co płacić wynagrodzenie adwokatowi, po co wreszcie robić ogromny problem sprzedawcy? Jeśli sprzedawca nie ma dowodów na to, że to firma kurierska odpowiada za uszkodzenie, będzie się bronił rękoma i nogami przed uznaniem naszej reklamacji. Jeśli takie dowody sprzedawcy przedstawimy to będzie sytacja win-win. My odzyskamy pieniądze (albo nowy towar), a sprzedawca będzie mógł dochodzić roszczeń od firmy kurierskiej.

Uprawnienia konsumenta przy uszkodzonej paczce.

Kupujący tak, jak przy kupnie wadliwej rzeczy może normalnie złożyć reklamację i wykorzystać swoje uprawnienia wynikające z rękojmi żądając wymiany, naprawy lub odstąpić od umowy (o ile są podstawy). Nic nie stoi również na przeszkodzie, by konsument skorzystał ze swojego uprawnienia odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od odebrania paczki.

Skorzystaniu z uprawnień z rękojmi lub odstąpienia bez podania przyczyny nie przeszkadza fakt otrzymania uszkodzonej paczki, choć część sprzedawców usiłuje w mailach przekonywać, że jest inaczej.

Jeśli sprzedawca poprosi Cię o cesję roszczeń przeciwko firmie kurierskiej - wyraź na to zgodę. Zazwyczaj reklamacja przebiega wówczas dużo sprawniej.

A co może zrobić sprzedawca w przypadku uszkodzenia towaru w transporcie?

Rozwiązanie przyjęte przez ustawodawcę są bardzo niesymetryczne. Ich celem jest oczywiście maksymalna ochrona konsumentów, którzy kupują kota "w worku" nie wiedząc, co zostało zapakowane do kartonu. W ewentualnym procesie sądowym to na sprzedawcy spoczywa ciężar wykazania, że do uszkodzenia doszło już po wydaniu towaru konsumentowi przez kuriera. W sporze zaś z firmą kurierską, to znowu sprzedawca musi udowodnić, że do uszkodzenia doszło w czasie transportu, a nie w czasie pakowania, albo już po wydaniu nabywcy.

Moim Klientom prowadzącym sklepy internetowe zawsze radzę zabezpieczanie się np. poprzez monitoring wizyjny pokazujący, co wkładają do paczki, jak towar jest zabezpieczany (szczególnie w przypadku droższych rzeczy). Wraz z mailem potwierdzającym

Phoca PDF

zamówienie/wysyłkę można poprosić kupującego o sprawdzenie przesyłki przy kurierze i jeśli jest uszkodzona, spisanie protokołu szkody (ale nie można uzależniać od tego ewentualnej reklamacji).

Dodatkowo zwracam uwagę, że nie zawsze sprzedawca może złożyć reklamację przewoźnikowi. Taką reklamację może złożyć tylko ta osoba, której przysługuje prawo rozporządzania przesyłką, zatem po jej odbiorze tylko nabywca. Uważam, że w przypadku odstąpienia od umowy roszczenie to niejako "wraca do sprzedawcy", ale nie jest to takie oczywiste. Dlatego z punktu widzenia sprzedawcy, jeśli podstawą reklamacji/odstąpienia od umowy jest uszkodzenie przesyłki w transporcie, warto poprosić nabywcę konsumenta o cesję roszczeń przeciwko przewoźnikowi.

Dodatkowo jeśli jesteś przekonany, że to konsument uszkodził towar i go odesłał w ciągu 14 dni, jako sprzedawca nie możesz po prostu odmówić zwrotu pieniędzy, bo w sądzie przegrasz. Z momentem odstąpienia od umowy, jako sprzedawca stajesz się ponownie właścicielem uszkodzonej przesyłki. Żeby "zatrzymać pieniądze", musisz najpierw wezwać kupującego do zapłaty odszkodowania i dopiero potem ewentualnie dokonać potrącenia wzajemnych roszczeń.

adw. Marta Rozwadowska - Kucka

Potrzebujesz więcej informacji skontaktuj się z **Kancelarią.**

Możesz także skorzystać z **Pomocy prawnej online.**

Jeśli to, co napisałam było dla Ciebie pinteresujące lub może pomóc Twoim znajomym, udostępnij artykuł na Fb.

Ilustracja wprowadzenia bluebudgie z Pixabay

Phoca PDF