



MINISTERSTWO EDUKACJI  
NARODOWEJ



**Małgorzata Redlicka**

**Wykonywanie czynności związanych z procesem sprzedaży  
522[01].Z2.01**

**Poradnik dla ucznia**

**Wydawca**  
**Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy**  
**Radom 2007**

**Recenzenci:**

mgr Agnieszka Mikina

mgr Bożena Miazek

**Opracowanie redakcyjne:**

mgr Małgorzata Sienna

**Konsultacja:**

dr inż. Bożena Zając

Poradnik stanowi obudowę dydaktyczną programu jednostki modułowej 522[01].Z2.01 „Wykonywanie czynności związanych z procesem sprzedaży”, zawartego w programie nauczania dla zawodu sprzedawca.

**Wydawca**

Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom 2007

# SPIS TREŚCI

<b>1. Wprowadzenie</b>	3
<b>2. Wymagania wstępne</b>	4
<b>3. Cele kształcenia</b>	5
<b>4. Materiał nauczania</b>	6
<b>4.1. Ustalanie należności za towary</b>	6
4.1.1. Materiał nauczania	6
4.1.2. Pytania sprawdzające	19
4.1.3. Ćwiczenia	19
4.1.4. Sprawdzian postępów	24
<b>4.2. Gospodarka opakowaniami w jednostkach handlu detalicznego</b>	25
4.2.1. Materiał nauczania	25
4.2.2. Pytania sprawdzające	31
4.2.3. Ćwiczenia	31
4.2.4. Sprawdzian postępów	34
<b>4.3. Prawne aspekty umowy sprzedaży konsumenckiej</b>	35
4.3.1. Materiał nauczania	35
4.3.2. Pytania sprawdzające	47
4.3.3. Ćwiczenia	47
4.3.4. Sprawdzian postępów	51
<b>5. Sprawdzian osiągnięć ucznia</b>	52
<b>6. Literatura</b>	57

# 1. WPROWADZENIE

Poradnik ten będzie Ci pomocny przy wykonywaniu czynności związanych z procesem sprzedaży.

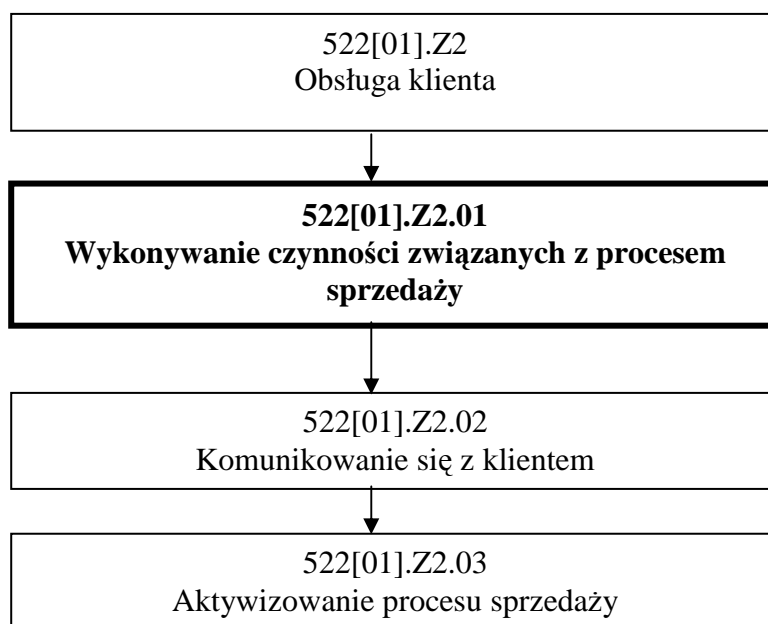
W poradniku zamieszczono:

- wymagania wstępne – wykaz umiejętności, jakie powinieneś mieć już ukształtowane, abyś bez problemów mógł korzystać z poradnika,
- cele kształcenia – wykaz umiejętności, jakie ukształtujesz podczas pracy z poradnikiem,
- materiał nauczania – wiadomości teoretyczne niezbędne do osiągnięcia założonych celów kształcenia i opanowania umiejętności zawartych w jednostce modułowej,
- zestaw pytań, abyś mógł sprawdzić, czy już opanowałeś określone treści,
- ćwiczenia, które pomogą Ci zweryfikować wiadomości teoretyczne oraz ukształtować umiejętności praktyczne,
- sprawdzian postępów,
- sprawdzian osiągnięć, przykładowy zestaw zadań, zaliczenie testu potwierdzi opanowanie materiału całej jednostki modułowej,
- literaturę.

Materiał nauczania został podzielony na trzy części: należności za towary, gospodarka opakowaniami w jednostkach handlu detalicznego, prawne aspekty umowy sprzedaży konsumenckiej.

Przed przystąpieniem do realizacji ćwiczeń odpowiedz na pytania sprawdzające, które są zamieszczone w każdym rozdziale po materiale nauczania. Udzielone odpowiedzi pozwolą Ci sprawdzić, czy jesteś dobrze przygotowany do wykonania zadań. Jeżeli udzielenie odpowiedzi na niektóre pytania lub wykonanie niektórych ćwiczeń sprawi Ci trudności, zawsze możesz zwrócić się o pomoc do nauczyciela.

Po zakończeniu realizacji programu tej jednostki modułowej nauczyciel sprawdzi Twoje wiadomości i umiejętności za pomocą testu pisemnego.



Schemat układu jednostek modułowych

## **2. WYMAGANIA WSTĘPNE**

Przystępując do realizacji programu jednostki modułowej powinieneś umieć:

- poszukiwać informacji w różnych źródłach,
- selekcjonować, analizować i przechowywać informacje,
- posługiwać się podstawowymi pojęciami z zakresu ekonomii i handlu,
- czytać ze zrozumieniem,
- analizować i wyciągać wnioski,
- oceniać własne możliwości sprostania wymaganiom wybranego zawodu,
- posługiwać się biurowymi programami komputerowymi,
- współpracować w grupie,
- prezentować wykonaną pracę.

### 3. CELE KSZTAŁCENIA

W wyniku realizacji programu jednostki modułowej powinieneś umieć:

- obsłużyć urządzenia licząco-ważące stosowane w handlu,
- obliczyć i zainkasować należną kwotę za sprzedane towary,
- ustalić i wydać należną resztę,
- rozpoznać autentyczność banknotów przyjmowanych od klientów,
- obsłużyć testery banknotów,
- zastosować procedurę postępowania w przypadku otrzymania falsyfikatu,
- zainkasować należności w formie bezgotówkowej,
- obsłużyć czytnik kart płatniczych,
- wypełnić dokumenty związane ze sprzedażą ratalną,
- wypełnić kartę gwarancyjną,
- rozróżnić materiały pakowe wykorzystywane w handlu,
- dobrać materiały pakowe do właściwości towarów,
- dobrać elementy dekoracyjne do opakowania okolicznościowego,
- zabezpieczyć towar przed uszkodzeniem,
- zapakować towary o różnych kształtach i właściwościach,
- zapakować towar w opakowanie okolicznościowe,
- posłużyć się przepisami prawa dotyczących gwarancji, reklamacji,
- rozpatrzyć reklamację klienta zgodnie z obowiązującymi przepisami,
- zastosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.

## 4. MATERIAŁ NAUCZANIA

### 4.1. Ustalanie należności za towary

#### 4.1.1. Materiał nauczania

##### Urządzenia licząco-ważące

Kasy usprawniają i przyspieszają pobieranie należności za towary, są czynnikiem kontroli oraz wyrazem postępu technicznego w handlu. Wyróżniamy kasy rejestracyjne i kasy rejestrujące (fiskalne).

Kasa rejestracyjna może być stosowana na życzenie przedsiębiorstwa handlowego, natomiast stosowanie kas fiskalnych jest obowiązkiem niektórych przedsiębiorstw handlowych.

Kasy rejestracyjne są warunkiem sprawnej obsługi konsumentów, ułatwiają rozliczenie między właścicielem przedsiębiorstwa a pracownikami.

Funkcje kas rejestracyjnych:

- obliczanie należności, jaką ma uiścić klient za dokonane zakupy,
- wystawianie paragonów kasowych,
- informowanie na temat stanu gotówki w kasie,
- sumowanie ogólnego obrotu sklepu z uwzględnieniem ewentualnych zwrotów towarów dokonywanych przez klienta.

Kasy fiskalne (rejestrujące) stosowane są przez niektóre przedsiębiorstwa handlowe ze względu na obowiązujące w Polsce przepisy prawa podatkowego. Wprowadzony w Polsce w 1993 r. podatek od towarów i usług (VAT), nakłada na podatników obowiązek ewidencjonowania za pomocą kas rejestrujących obrotu i kwot podatku od towarów i usług (VAT). Dotyczy to podatników, którzy sprzedają towary i świadczą usługi na rzecz:

- osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej,
- osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą w formie indywidualnych gospodarstw rolnych.

Kasy fiskalne wyposażone są w tzw. pamięć fiskalną, która umożliwia:

- trwały, jednokrotny zapis,
- wielokrotny odczyt danych,
- rejestrowanie obrotów (w ujęciu ilościowym i wartościowym wg poszczególnych towarów),
- rejestrowanie wysokości podatku od towarów i usług,
- przechowywanie danych przez okres 5 lat.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami do ewidencjonowania obrotu i podatku od towarów i usług mogą być stosowane tylko takie kasy, które spełniają warunki techniczne określone w Rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 23 grudnia 1999r. w sprawie kryteriów warunków technicznych, którym muszą odpowiadać kasy rejestrujące, oraz warunków stosowania tych kas przez podatników (Dz.U.Nr109, poz.1249 z późn. zm).

Najważniejsze z nich to:

- niedostępna dla użytkownika pamięć fiskalna zabezpieczona ołowianą plombą,
- pamięć musi być oznaczona nadanym przez Ministra Finansów unikatowym numerem niedostępnym dla użytkownika i serwisu,
- kasa musi posiadać dwa wyświetlacze (jeden dla klienta) i drukarkę paragonów,
- kasa musi zawierać zabezpieczenia zapisów na wypadek braku zasilania elektrycznego.

Kasy rejestrujące muszą również posiadać takie funkcje jak:

- rejestrowanie nazw sprzedanych towarów, ich cen i stawek podatku,

- wyświetlenie łącznej kwoty sprzedaży wraz z kwotą podatku od towarów i usług,
  - zapisywanie w pamięci fiskalnej informacji o dziennej sprzedaży (numer i data raportu kasowego, wartość sprzedaży według poszczególnych stawek podatku oraz wartość sprzedaży zwolnionej z podatku, łączną kwotą podatku, łączną kwotą należności, ilość paragonów w okresie objętym raportem),
  - drukowanie na taśmie kontrolnej raportów zgodnych z zapisami w pamięci fiskalnej,
  - drukowanie oryginałów i kopii paragonów (w języku polskim) dla każdej sprzedaży.
- W ciągu 14 dni od nabycia kasy przedsiębiorstwo informuje właściwy urząd skarbowy o zainstalowaniu kasy. Urząd skarbowy nadaje kasie numer ewidencyjny, który musi być zapisany w pamięci kasy fiskalnej (przed rozpoczęciem działalności), w książce serwisowej, na obudowie kasy (w sposób uniemożliwiający usunięcie).

Urządzenia fiskalne możemy podzielić na trzy grupy:

- kasy jednostanowiskowe – przeznaczone dla małych punktów sprzedaży detalicznej,
  - kasy komputerowe pracujące w sieci – przeznaczone dla punktów sprzedaży detalicznej, w których ilość pozycji sprzedawanego towaru jest duża,
  - drukarki fiskalne – urządzenia wyposażone w pamięć fiskalną, połączone z komputerem.
- Kasy rejestrujące połączone z komputerem posiadają dodatkowe funkcje, takie jak:
- dostępne bezpośrednio z klawiatury kasy rejestrującej artykuły handlowe – oznacza to, że do poszczególnych klawiszy kasy przypisane są określone towary i wystarczy wciśnięcie konkretnego klawisza, aby zarówno do pamięci komputera, jak i na wyświetlaczu wpisana została nazwa i cena tego towaru,
  - drukowanie faktur VAT i paragonów fiskalnych,
  - automatyczne wyliczanie wysokości podatku od towarów i usług według stawek procentowych podatku,
  - odczytywanie kodów kreskowych, możliwość stosowania skaningu,
  - odczytywanie za pomocą czytnika kart płatniczych nazwy i adresu klienta płacącego kartą płatniczą,
  - odrębne rejestrowanie transakcji zakończonych zapłatą gotówką, czekami (w tym rejestracja tych czeków) i kartą płatniczą,
  - automatyczne obliczanie reszty dla klienta,
  - możliwość przeliczania walut,
  - sporządzanie dziennych raportów sprzedaży z podziałem na działy, grupy asortymentowe towarów, umożliwiające rozliczenia kasjerów, czasu, w jakim najlepiej sprzedają się poszczególne odmiany towarów,
  - prowadzenie bieżącej ewidencji stanu posiadanych towarów,
  - wyświetlanie nie tylko ceny towaru, lecz także jego nazwy.

W celu zabezpieczenia środków pieniężnych znajdujących się w kasie przed rabunkiem, kasy w dużych obiektach handlowych są często połączone ze skarbcem centralnym pocztą pneumatyczną. Poczta pneumatyczna jest to system szczelnych przewodów (rur), którymi w specjalnych pojemnikach przemieszczana jest gotówka. To przemieszczanie dokonuje się poprzez stwarzanie różnicy ciśnienia.

Skaner kodów kreskowych to urządzenie służące do odczytywania kodów kreskowych. Po zeskanowaniu kodu towaru kasa fiskalna odnajduje w bazie danych informacje o przedmiocie przypisanym do kodu, (nabija) go na kasie, ewentualnie drukuje produkt na paragonie i kontynuuje pracę do zakończenia skanowania produktów. Coraz częściej kasjerzy pobierają należność, wykorzystując tzw. scanning (skaningu). Jest to nowoczesna forma inkasowania należności połączona z rejestracją ruchu zapasów poszczególnych towarów w punkcie sprzedaży detalicznej. Warunkiem stosowania skaningu jest wprowadzenie kodów kreskowych (prążkowych). Kod kreskowy to znak składający się głównie z 13 kresek, które zawierają zakodowane informacje o towarze. Trzy pierwsze kreski oznaczają numer kraju,



z którego towar pochodzi (np. Polska ma numer 590), następne 4 kreski oznaczają producenta, a 5 kolejnych określa nazwę produktu. Ostatnia kreska pełni funkcję kontrolną zapisanego kodu. W przypadku towarów bardzo małych stosuje się kod ośmiocyfrowy – trzy pierwsze cyfry dotyczą kraju, z którego towar pochodzi, cztery następne cyfry określają produkt, a ostatnia jest cyfrą kontrolną.

Obecnie na świecie stosuje się już nowe rodzaje kodów, które mają wprowadzić taką samą powierzchnię całkowitą, ale zawierają znacznie więcej informacji.



Rys. 1. Kod kreskowy [5, s. 71]

Towary znakowane są przez producentów, pośredników lub punkty sprzedaży detalicznej dokonujących paczkowania.

Technika skaningu przyspiesza proces inkasa należności gdyż kasjerka/kasjer:

- nie musi wystukiwać na klawiaturze kasy rejestracyjnej cen poszczególnych towarów,
- nie musi pamiętać zmieniających się cen towarów,
- nie jest narażona na ryzyko popełnienia błędów związanych z niewłaściwym wprowadzeniem cen do kasy rejestracyjnej czy wydawaniem reszty.

Kasjerka/kasjer przesuwają jedynie towar wzdłuż skanera, który z kodów kreskowych odczytuje informacje o towarze i przekazuje je do pamięci komputera, po czym przetworzona informacja wraca do kasy rejestracyjnej. Skaner może mieć postać okienka wmontowanego na stałe w tę część stanowiska kasowego, po której przesuwają się towary lub też może to być skaner ręczny. Niektóre stanowiska kasowe wyposażone są jednocześnie w oba rodzaje skanerów. Skaner ręczny wykorzystuje się do towarów ciężkich lub dużych, których przesuwanie nad skanerem stałym byłoby utrudnione. W przypadku trudności z odczytaniem kodu kreskowego przez skaner istnieje możliwość wprowadzenia informacji przez klawiaturę kasy rejestracyjnej.

Wagi stanowią kolejny element wyposażenia placówek handlowych. Wykorzystywane są głównie w sklepach z artykułami spożywczymi. W punktach sprzedaży detalicznej stosuje się dwa rodzaje wag:

- elektroniczne,
- mechaniczne.

Wagi elektroniczne to urządzenia projektowane na podstawie najnowszych technologii.

Do istotnych funkcji wag należą:

- wyświetlanie ciężaru towaru, jego nazwy, ceny i kwoty do zapłaty,
- sumowanie kilku kupowanych przez klienta towarów,
- obliczanie reszty, po wprowadzeniu wartości banknotu wręconego przez klienta,
- wprowadzanie do pamięci wagi nazw i cen poszczególnych towarów oraz przypisywanie poszczególnym klawiszom najczęściej kupowanych towarów,
- drukowanie etykiet z informacjami dla klienta i kodem kreskowym,
- drukowanie paragonów dla klientów,
- drukowanie raportów na temat wartości sprzedaży dokonanej za pomocą wagi, ilości klientów dokonujących zakupy, a także wielkości sprzedaży poszczególnych towarów.

Na szczególną uwagę zasługują wagi elektroniczne dla klientów sklepów samoobsługowych.

Są to urządzenia z pamięcią, do której wprowadza się informacje o poszczególnych towarach. Jednocześnie każdemu przyciskowi klawiatury przyporządkowuje się określony produkt. Klawisz taki zawiera z reguły nazwę towaru i jego rysunek. Klient kładzie określony

produkt na wagę, a następnie wciska klawisz z nazwą i rysunkiem tego towaru. Na wyświetlaczu wagi pojawia się aktualna cena, ciężar oraz kwota, jaką należy zapłacić. Jednocześnie drukarka będąca integralną częścią wagi, drukuje samoprzylepną naklejkę, na której zamieszczone są informacje z wyświetlacza wagi oraz dodatkowo nazwa towaru, ewentualnie nazwa przedsiębiorstwa handlowego, data i godzina sprzedaży i co bardzo ważne kod kreskowy, który pozwala na odczytanie ceny i wprowadzenie transakcji sprzedaży przez skaner w stanowisku kasowym. Wagi te są bardzo proste w obsłudze, ich stosowanie przynosi wiele korzyści zarówno konsumentowi, który ma możliwość samodzielnego wyboru konkretnego towaru, jak i jednostce handlowej, która może stosować samoobsługową formę sprzedaży bez konieczności wcześniejszego porcjowania np. owoców i warzyw. Wszelkie zmiany cen powodują konieczność korekty danych wprowadzonych do pamięci wagi.

Wagi mechaniczne dzielą się na:

- szalkowe,
- uchylne,
- odważnikowo-uchylne.

Wagi szalkowe (stołowe) działają na zasadzie dźwigni równoramiennej. Na jednej szalce układa się towar, a na drugiej odważniki. Przed ważeniem należy zawsze zwrócić uwagę na położenie wskaźnika równowagi. Wagi te, choć tanie, wymagają czasochłonnego dobierania odważników, przez co wydłuża się proces obsługi konsumentów. Wagi uchylne wyposażone są w tarczę widoczną zarówno dla nabywcy jak i dla sprzedawcy, na której odczytywany jest wynik ważenia. Do wagi odważnikowo-uchylnej stosuje się dodatkowo odważniki i zwiększa się tym samym jej nośność. Tradycyjne wagi mechaniczne są obecnie zastępowane wagami elektronicznymi.

Wagi muszą być dokładne, rzetelne, czułe i wytrzymałe. Powinny dokładnie wskazywać wynik ważenia i dlatego też muszą być poddawane procesowi legalizacji dokonywanej przez obwodowe urzędy miar co trzy lata (w sytuacji użytkowania wagi w trudnych warunkach okres ten jest krótszy). Legalizacja to sprawdzenie, stwierdzenie i poświadczenie dowodem legalizacji, że przyrząd pomiarowy spełnia wymagania metrologiczne. Należy pamiętać, że z uwagi na nieuniknione wejście Polski do strefy euro, wagi powinny mieć możliwość pracy również w tej walucie.

### **Formy pieniądza i rozpoznawanie ich autentyczności**

W nowoczesnej gospodarce występują następujące formy pieniądza:

- zdawkowy (zwany bilonem),
- papierowy,
- bankowy (zwany bezgotówkowym),
- elektroniczny.

Wszystkie wymienione rodzaje są formami pieniądza fiducyjnego, czyli opartego na zaufaniu. W nowoczesnej gospodarce pieniądz nie jest wymienialny na złoto – państwa nie posiadają już rezerw, które pokrywałyby w całości lub w określonej części emitowane pieniądze. Oznacza to, że mamy do czynienia z pieniądzem fiducyjnym – opartym na zaufaniu społecznym. Pieniądz taki jest emitowany przez państwo i jest prawnym środkiem płatniczym na danym terytorium, nie można go jednak wymienić na złoty kruszec, jak to miało miejsce we wcześniejszych fazach rozwoju obrotu gospodarczego.

Pieniądz zdawkowy jest najczęściej zwany bilonem. Są to monety, wybite z metali nieszlachetnych. W Polsce znajdują się w obiegu następujące monety: 1, 2, 5, 10, 20 i 50 groszy, 1, 2 i 5 złotych. Pieniądz papierowy jest obecnie (podobnie jak bilon) niewymienialny na złoto, choć w przeszłości był potwierdzeniem zdeponowania w banku złotych monet. Pieniądz papierowy ma wartość niezależną od materiału, z którego jest wyprodukowany, posiada tak zwany „kurs przymusowy”, nadany przez bank centralny działający w imieniu

państwa. Obok bilonu jest drugim najważniejszym elementem systemu fiducyjnego. Obecnie w Polsce znajdują się w obiegu banknoty: 10, 20, 50, 100 i 200-złotowe. Pieniądz bankowy jest nazywany inaczej bezgotówkowym. Ma on postać zapisu na rachunku depozytowym w banku. Zapis tego typu zaczyna funkcjonować jako pieniądz w momencie, gdy jest wykorzystywany do dokonywania płatności (przesuwania zapisu z jednego konta na drugie). Typowym przykładem takiej operacji jest polecenie przelewu.

Najnowszą formą jest pieniądz elektroniczny, zakodowany na karcie magnetycznej w postaci elektronicznych impulsów. Pieniądz taki może być zamieniany na banknoty w bankomatach. Z drugiej strony można nim realizować transakcje bezgotówkowe, na przykład płacąc kartą za zakupione towary w sklepie.

Banknoty w Polsce różnią się od siebie nie tylko kolorem, ale i rozmiarem. Każdy kolejny nominał jest większego formatu niż poprzedni. Ponadto każdy z banknotów posiada inny symbol, pozwalający osobom niewidomym na rozpoznanie jego nominału. Te symbole, jak również cyfry oznaczające nominał, napis Narodowy Bank Polski oraz wizerunek władcy są wykonywane specjalną techniką druku, który można wyczuć dotykiem. Jeżeli na posiadanym banknocie nie można wyczuć palcami druku (jego powierzchnia jest całkowicie gładka), istnieje prawdopodobieństwo, że banknot nie jest prawdziwy. Banknot, którego autentyczność budzi wątpliwości, należy obejrzeć pod światło. Tylko w ten sposób można zobaczyć znak wodny, który powinien być taki sam jak wizerunek władcy umieszczony na pierwszej stronie. Jeżeli znak wodny jest zauważalny „gołym okiem”, może to oznaczać, że banknot jest fałszywy. Również tylko pod światło powinna być widoczna z lewej części banknotu nitka zabezpieczająca z mikronadrukiem. Z obu stron nitki powinien znajdować się napis określający nominał banknotu, np. 50 zł, 100 zł oraz jego lustrzane odbicie. Należy również obejrzeć pod światło owal z koroną. Korony z obu stron banknotu powinny się uzupełniać i tworzyć jedną całość. Kolejnym krokiem jest obejrzenie banknotu pod różnymi kątami. Wszystkie banknoty mają elementy pokryte farbą metaliczną, widoczną po przechyleniu banknotu. Na banknotach 10 zł i 20 zł farbą tą są pokryte elementy po lewej stronie wizerunku władcy, natomiast na banknotach 50 zł, 100 zł i 200 zł po jego prawej stronie. Ponadto w banknotach 10 zł i 20 zł po odpowiednim przechyleniu banknotu można zaobserwować jasne lub ciemne cyfry nominału, a na banknotach 50 zł, 100 zł i 200 zł cyfry nominału lub koronę (w zależności od kąta patrzenia). W przypadku banknotu 100 zł należy zwrócić uwagę na wielkość, kształt i rysunek na złotej folii, a banknotu 200 zł na występowanie hologramu. Rysunek na hologramie powinien zmieniać się w zależności od kąta patrzenia. Ponadto wszystkie banknoty mają elementy graficzne pokryte farbą zmienną optycznie, która w zależności od pochylenia banknotu zmienia swój odcień. Przedstawione sposoby zabezpieczeń banknotów można zauważyć „gołym okiem” i każda osoba może je spróbować samodzielnie odszukać.

### **Testery banknotów**

Testery banknotów to urządzenia służące do wykrywania fałszywych banknotów. Tester bada przede wszystkim dwie najważniejsze cechy zabezpieczenia banknotów:

- reakcje na promienie ultrafioletowe (UV),
- znak wodny (znaki widzialne w świetle białym).

Jest to urządzenie przenośne, które doskonale sprawdza się podczas pracy w miejscu, gdzie nie ma dostępu do stałego źródła zasilania. Tester uruchamiany jest przyciskiem znajdującym się na płycie przedniej urządzenia. Po zaświeceniu się świetlówki, możemy rozpocząć testowanie, w tym celu wsuwamy banknot pod lampę UV. Prawdziwy banknot absorbuje światło ultrafioletowe, są w nim widoczne tylko wybrane znaki. Jeśli światło jest przez banknot odbijane, banknot jest fałszywy! Jest to związane z rodzajem papieru, jaki wykorzystuje się przy produkcji banknotów oraz specyfiką farb, którymi są pokryte.

W świetle ultrafioletowym możemy także badać inne dokumenty zabezpieczone podobnie jak banknoty (certyfikaty, czek, bony, papiery wartościowe, banderole).

W połączeniu z tajnopisem (specjalny flamaster piszący w sposób widoczny w świetle lampy ultrafioletowej) umożliwia ukazanie napisów niewidocznych w zwykłym świetle, co może być dowodem pochodzenia skradzionych przedmiotów odzyskanych przez Policję. Tajnopis pozwala także oznaczyć wszelkie elementy wyposażenia (m.in. numerem inwentarzowym) w sposób nie naruszający ich estetyki.

Testery banknotów powinny być umieszczane tak, aby czynność sprawdzania banknotu mogła być przeprowadzona w zasięgu wzroku klienta. Niedopuszczalne jest wynoszenie banknotu na zaplecze, bowiem wtedy klient nie może mieć pewności, czy kasjer nie zamienił banknotu.

W sytuacji gdyby się jednak okazało, że znajdujemy się w posiadaniu falsyfikatów lub sfalszowanych banknotów należy udać się do najbliższej jednostki Policji lub banku. Upoważnieni pracownicy banku sporządzą protokół z zatrzymania banknotu i wyślą go na Policję, a ta do Centrali Narodowego Banku Polskiego w celu dokonania ekspertyzy. W przypadku stwierdzenia przez centralę, że falsyfikat jest nowego typu (tzn. do tej pory nie zatrzymano banknotu o takich cechach), sporządza się dokładny opis słowno-graficzny i zawiadamia o tym Komendę Główną Policji.

Falszywe znaki pieniężne podlegają zatrzymaniu, bez prawa do zwrotu ich równowartości. Jeżeli falsyfikat zostanie rozpoznany w sklepie, jego posiadacz nie otrzyma w zamian banknotu o takim samym nominale. Co więcej, czasami może się narazić na odpowiedzialność karną. Jeżeli znajdujemy się w posiadaniu falsyfikatu, nie próbujemy pozbyć się go, robiąc zakupy lub płacąc za usługę. Takie zachowanie stanowi przestępstwo. Zgodnie z art. 312 Kodeksu karnego osobie, która puszcza w obieg podrobiony lub przerobiony pieniądź, który otrzymała jako prawdziwy, grozi kara grzywny, ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do jednego roku. Oczywiście, jeżeli nieświadomi posiadania falsyfikatu puścimy go w obieg, nie poniesiemy żadnej odpowiedzialności karnej.

Podstawę prawną stanowi zarządzenie Prezesa Narodowego Banku Polskiego z dnia 12.05.1995r. w sprawie ustalenia wzorów banknotów nominalnej wartości 100 zł i 200 zł oraz terminu wprowadzenia ich do obiegu (Mon. Pol. nr 25, poz. 306) oraz zarządzenie Prezesa Narodowego Banku Polskiego z dnia r. w sprawie ustalenia wzorów banknotów nominalnej wartości 10 zł, 20 zł i 50 zł (Mon. Pol. nr 64, poz. 575).

### **Formy zapłaty za towar**

Transakcja kupna-sprzedaży kończy się przyjęciem należności za towar (inkaso). Sprzedawca dokonuje obliczenia należności na podstawie cen lub kodów kreskowych wydrukowanych na etykietach. Inkaso może odbywać się w formie:

- gotówkowej,
- bezgotówkowej.

Podstawową formą zapłaty za towar jest forma gotówkowa. Rozliczenia określa się jako gotówkowe, gdy kupujący płaci za towar gotówką, czekiem gotówkowym lub przekazem pocztowym. Obiegowe znaki pieniężne w postaci banknotów i monet (bilonu) to gotówka.

Kasjer, przyjmując pieniądze, musi przestrzegać następujących zasad:

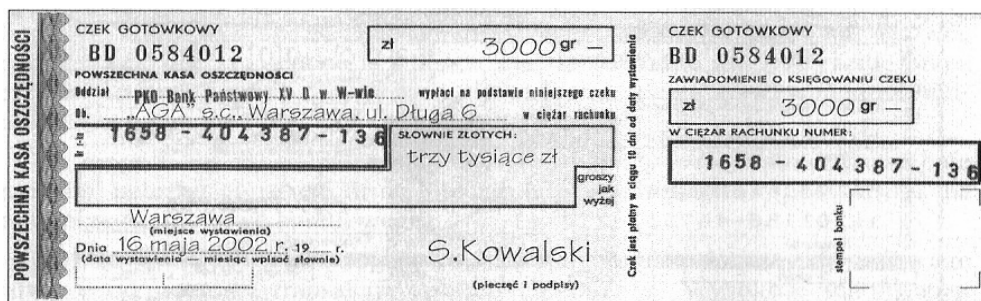
- trzymać banknot w lewej ręce, a resztę wydawać prawą ręką,
- nie wkładać do kasy pieniędzy zanim klient nie sprawdzi otrzymanej reszty,
- sprawdzić autentyczność otrzymanych banknotów (np. za pomocą testera banknotów).

Czek gotówkowy jest papierem wartościowym wydawanym przez bank w formie blankietów posiadaczom rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych. Czek jest pisemnym poleceniem skierowanym przez wystawcę czeku do banku. Polecenie dotyczy wypłacenia określonej na czeku kwoty pieniężnej z rachunku wystawcy czeku remitentowi (osobie

uprawnionej do otrzymania kwoty określonej na czeku). Zgodnie z polskim prawem czekowym czek musi zawierać w treści:

- słowo „czek”,
- bezwarunkowe polecenie zapłaty określonej kwoty pieniężnej,
- oznaczenie miejsca płatności i banku czyli trasata, który ma zapłacić,
- datę wystawienia,
- podpisy wystawcy czyli trasanta.

Trasatem czeku może być wyłącznie bank, a trasantem każda osoba fizyczna i prawna mająca zdolność do czynności prawnych. Rozróżnia się czeki imienne (na czeku określa się dokładnie osobę, na rzecz której ma nastąpić zapłata) i czeki na okaziciela (nie wymienia się osoby uprawnionej do kwoty zapisanej na czeku, bowiem zapłatę otrzyma każdy posiadacz czeku). Czek gotówkowy pozwala na podjęcie w banku gotówki przez wystawcę czeku lub przez osobę wskazaną na czeku. Czek gotówkowy imienny przyjęty przez sprzedawcę jako zapłata za towar nie służy do podjęcia gotówki z banku, ale stanowi podstawę do przekazania należności na rachunek bieżący sklepu.



Rys. 2. Czek gotówkowy imienny [5, s. 174]

Przekaz pocztowy służy do przesyłania pieniędzy przez nabywcę za pośrednictwem poczty na adres wierzyciela. Może być gotówkowy lub bankowy. W przypadku przekazu pocztowego gotówkowego dostawca otrzymuje gotówkę, a w przypadku przekazu pocztowego bankowego pieniądze zostają przekazane na rachunek bankowy dostawcy.

Rozliczenia bezgotówkowe odbywają się za pomocą tzw. pieniędzy bankowych. Zapłata należności następuje przez dokonanie odpowiednich zapisów na rachunkach bankowych dłużnika (kupującego) i wierzyciela (sprzedawcy).

Rozliczenia bezgotówkowe mogą być dokonywane za pomocą:

- karty płatniczej,
- czeku rozrachunkowego,
- polecenia przelewu,
- weksła,
- akredytywy.

Karta płatnicza, karta bankowa to elektroniczny instrument płatniczy wydawany przez banki stanowiący podstawowe narzędzie zdalnego dostępu do pieniędzy zgromadzonych na rachunku bankowym. Pozwala na podejmowanie gotówki z bankomatu lub dokonywanie bezgotówkowych płatności za towary i usługi. Karty płatnicze nazywane są także plastikowym pieniądzem. Na czołowej stronie karty płatniczej umieszczona jest nazwa i ewentualnie znak graficzny banku lub innej instytucji, która tę kartę wystawiła. Dodatkowo umieszczane są następujące informacje: numer karty płatniczej, data jej ważności oraz imię i nazwisko jej posiadacza. Na drugiej stronie karty znajduje się pasek magnetyczny, a pod nim podpis posiadacza karty. Zapłaty kartą płatniczą może dokonać wyłącznie osoba do tego uprawniona, a więc jej użytkownik. Obsługą obrotu regulowanego za pomocą kart płatniczych zajmują się wyspecjalizowane instytucje, które pełnią rolę centrum

rozliczeniowego potwierdzającego możliwości płatnicze posiadaczy kart płatniczych (autoryzacja transakcji). W ciągu kilku dni od momentu dokonania zapłaty kartą płatniczą następuje przelanie należności przez firmę obsługującą obrót kartami płatniczymi na konto przedsiębiorstwa handlowego. Rozróżnia się następujące rodzaje kart płatniczych:

- debetowe – można nimi płacić tylko do wysokości kwoty znajdującej się na rachunku bankowym lub też do wysokości tzw. limitu ustalonego przez bank i posiadacza karty,
- kredytowe – bank przydziela posiadaczowi karty tzw. kredyt odnawialny, który zaraz po jego spłacie jest odnawiany. Użytkownik karty nie musi posiadać rachunku bankowego. Zapłata kartą kredytową powoduje powstanie zadłużenia wobec banku lub innego podmiotu, który ją wystawił,
- charge (obciążeniowe, z odroczonym terminem płatności) – odmiana karty kredytowej umożliwiająca zapłatę za zakupione towary i usługi w odroczonym terminie. Jej użytkownik otrzymuje limit wydatków, a korzystając z niej tworzy zadłużenie, które musi spłacić w 100% raz w miesiącu w terminie wskazanym przez bank. Po spłacie zadłużenia klient ma do dyspozycji pełny miesięczny limit wydatków.

Firma obsługująca obrót kartami płatniczymi, w zamian za pobieraną prowizję od sprzedaży, wyposaża punkty sprzedaży detalicznej, które będą przyjmowały zapłatę kartą płatniczą w:

- emblematy tych wszystkich wystawców kart, którzy współpracują z firmą, obsługującą obrót kartami płatniczymi,
- urządzenia do akceptacji kart:
  - powielacze – ręczne urządzenia do odbijania danych z kart płatniczych i drukowania ich na rachunkach obciążeniowych,
  - elektroniczne czytniki kart (tzw. terminale POS),
  - oprogramowanie dla systemu kasowego punktu sprzedaży detalicznej, które uruchamia i obsługuje czytnik kart kasy fiskalnej,
  - urządzenia umożliwiające zapłatę kartą w sytuacji, gdy zakup dokonywany jest: telefonicznie lub za pomocą Internetu,
- druki rachunków obciążeniowych i inne druki służące rozliczeniu przedsiębiorstwa handlowego z firmą obsługującą obrót kartami płatniczymi.

Rozliczenie za pomocą karty płatniczej składa się z następujących etapów:

- sprawdzenie autentyczności karty płatniczej,
- przeprowadzenie transakcji,
- uzyskanie autoryzacji,
- rozliczenie sklepu z bankiem.

Sprzedawcy powinni znać zasady przyjmowania zapłaty kartą płatniczą. W jednostkach, które nie posiadają elektronicznych terminali sprzedaży, sprzedawca kartę wkłada do inprinteru awersem do góry wraz z dowodem sprzedaży. Po przesunięciu dźwigni zostaje czytelnie odbity awers, następnie sprzedawca wpisuje kwotę i datę transakcji. Klient natomiast podpisuje dowód sprzedaży. Sprzedawca sprawdza, czy wzór podpisu na karcie jest identyczny ze złożonym. Czasami niezbędna jest autoryzacja. Sprzedawca przeprowadza ją, gdy:

- podpis na dowodzie nie zgadza się z wzorem na karcie,
- kwota transakcji przekracza limit jednostki,
- karta jest nieważna, uszkodzona,
- karta jest zastrzeżona,
- klient zachowuje się podejrzanie.

Autoryzacja polega na telefonicznym potwierdzeniu przez centrum rozliczeniowe firmy obsługującej obrót kartami płatniczymi możliwości przyjęcia zapłaty kartą płatniczą. Przyjmujący zapłatę zapisuje numer autoryzacji na rachunku obciążeniowym.

W sklepach stosujących komputerowe stanowisko, które wyposażone jest w czytnik kart magnetycznych i połączone jest z komputerem bankowym, inkaso należności jest dodatkowo ułatwione. Zapłata następuje wtedy poprzez automatyczne pomniejszenie stanu rachunku bankowego klienta o wartość dokonywanych zakupów i powiększenie stanu konta przedsiębiorstw. Firma zajmująca się obsługą kart pobiera od przedsiębiorstwa handlowego prowizję od wartości transakcji opłacanych kartami. Karta jest bardzo wygodnym i bezpiecznym środkiem zapłaty, co powoduje, że klienci chętnie z niej korzystają, a tym samym oczekują przyjmowania zapłaty przez sklepy w tej formie.

Czek rozrachunkowy stanowi dyspozycję wystawcy czeku udzieloną bankowi do obciążenia jego rachunku kwotą, na którą czek został wystawiony oraz uznania tą kwotą rachunku posiadacza czeku. Wystawcą czeku może być każda osoba fizyczna i prawna mająca zdolność do czynności prawnych. Płatnikiem czeku może być tylko bank. Na wniosek wystawcy czeku bank może potwierdzić czek rozrachunkowy, rezerwując jednocześnie środki na wykupienie czeku. Bank potwierdza czek, umieszczając na nim klauzulę „czek potwierdzony”, a na odwrocie czeku bank potwierdza zarezerwowanie określonej kwoty na pewien okres. Czek potwierdzony stosowany jest w przypadkach zapłaty większych kwot i jest on formą zabezpieczenia przedsiębiorstwa handlowego przed przyjęciem czeku bez pokrycia, czyli czeku, który nie mógłby być przez przedsiębiorstwo handlowe zrealizowany. Czek rozrachunkowy jest przedstawiony bezpośrednio w banku, w którym posiadacz czeku posiada rachunek. Czek rozrachunkowy jest bezpieczniejszą formą od czeku gotówkowego. Zagubiony lub ukradziony czek rozrachunkowy nie może zostać zamieniony na gotówkę. Czek ważny jest przez 10 dni od jego wystawienia. Na czeku nie wolno dokonywać żadnych poprawek.

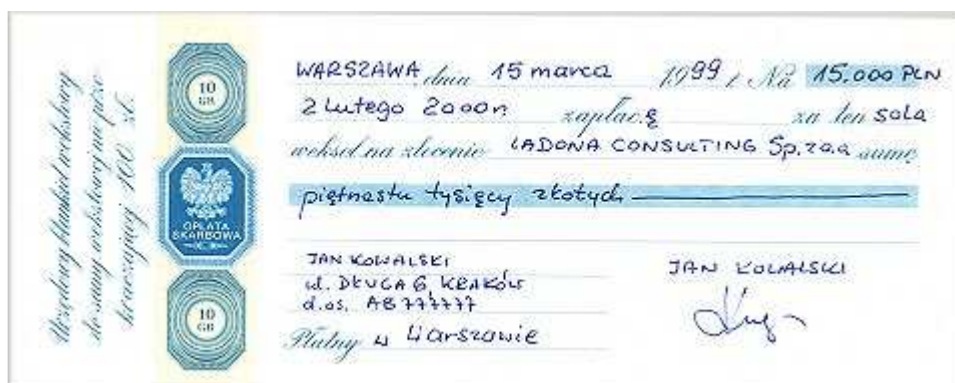
Polecenie przelewu stanowi udzieloną bankowi dyspozycję dłużnika obciążenia jego rachunku określoną kwotą i uznania tą kwotą rachunku wierzyciela. Bank wykonuje dyspozycję dłużnika w trybie przewidzianym w umowie rachunku bankowego. Polecenie przelewu jest jedną z podstawowych form rozliczeń bezgotówkowych z różnych tytułów. Operacje rozliczeniowe są przeprowadzane na podstawie bankowego formularza „Polecenie przelewu”. Formularze te mogą być składane bezpośrednio w banku lub przesyłane pocztą.

Piśmo maszynowe: norma ISO 6424 Piśmo odręczne: norma ISO 6424 Wypełniać drukowanymi literami, każdą w osobnej kratce * nieporozumienia	nazwa odbiorcy		EKOINOMIK s.c.		
	nazwa odbiorcy cd.		Zwierzyńwiecka 7/1 Warszawa		
	Lk.	nr rachunku odbiorcy	10201156194927-270-1-111		
	nr rachunku zlecającego (przelew) / kwota słownie (wpłata)		W	PLN	160.00
	nr rachunku zlecającego (przelew) / kwota słownie (wpłata)		10201789-178-56-1		
	nazwa zlecającego		Księgarnia PAPIRUS		
	nazwa zlecającego cd.		Krakowska 26 35-200 Radość		
	tytułem		Rozliczenie faktury VAT		
	tytułem cd.		147/2003		
	KSIĘGARNIA „PAPIRUS” ul. Krakowska 26 09.06.2003 r. Jan Kowalski pieczęć, data i podpis zlecającego na ostatnim blankiecie		Opłata:		

Rys. 3. Polecenie przelewu [5, s. 175]

Inną formą są rozliczenia bezgotówkowe dokonywane za pomocą weksli. Weksel jest dokumentem zobowiązującym wystawcę lub wskazaną przez niego osobę do bezwarunkowego zapłacenia określonej kwoty pieniężnej w oznaczonym terminie i miejscu danej osobie. Stosownie do wymogów prawa wekslowego dokument weksla powinien zawierać nazwę „weksel” w języku, w którym został wystawiony, bezwarunkowe zobowiązanie zapłaty określonej kwoty pieniężnej, nazwisko osoby, która ma zapłacić,

oznaczenie terminu i miejsca płatności, nazwisko osoby, na której zlecenie ma być dokonana zapłata, datę i miejsce wystawienia oraz podpis wystawcy weksla.



Rys. 4. Weksel [5, s. 198]

Weksel pełni funkcje:

- płatniczą – forma zapłaty za towary i usługi,
- kredytową – odroczenie w czasie zobowiązania płatniczego,
- gwarancyjną – zabezpiecza zapłatę kwoty podanej na wekslu przez osoby na nim podpisane,
- obiegową – jest uproszczonym sposobem przenoszenia praw z weksla z jednego podmiotu na drugi.

Rozróżnia się weksel:

- własny (sola),
- ciągniemy (trasowany).

Weksel własny jest przyrzeczeniem zapłaty przez wystawcę weksla podanej w nim kwoty pieniężnej na rzecz remitenta (osoby wskazanej na wekslu, której ta kwota ma być wypłacona). Natomiast weksel trasowany jest poleceniem wydanym przez wystawcę weksla osobie trzeciej (trasatowi) wypłacenia przez nią sumy weksla osobie wskazanej na wekslu (remitentowi) lub na jej zlecenie w oznaczonym terminie. Istotną cechą weksla jest możliwość przenoszenia praw w drodze indosu, polegającego na umieszczeniu na odwrocie weksla formuły „ustępuję na zlecenie” oraz podpisu indosanta, czyli osoby odstępującej weksel. Jest to tzw. indos pełny, imienny. Występuje także indos in blanco wyrażający się tylko podpisaniem odwrotnej strony weksla przez indosanta. Indos umożliwia łatwe i szybkie przeniesienie praw z weksla na inne osoby, przy solidarnej odpowiedzialności za zobowiązania wekslowe wszystkich osób podpisanych na wekslu. Większą gwarancję na wyegzekwowanie należności daje większa ilość podpisów na wekslu, a w szczególności gdy są to podpisy banków. Dodatkową formą zabezpieczenia zapłaty jest poręczenie osoby trzeciej, najczęściej banku, zwane awalem. Wyraża się ono umieszczeniem na przedniej stronie weksla wyrazu „poręczam”, poręczyciel odpowiada solidarnie za zobowiązania.

Kolejną formą rozliczeń bezgotówkowych za pośrednictwem banków jest akredytywa. Akredytywa jest upoważnieniem wystawionym przez odbiorcę towaru do zablokowania odpowiedniej kwoty środków pieniężnych na określony czas na rzecz wskazanego dostawcy towaru. Stanowi dla dostawcy zabezpieczenie terminowej zapłaty, gdy wywiąże się on z warunków dostawy określonych umową. Akredytywa gwarantuje dostawcy otrzymanie zapłaty, a u odbiorcy uzależnienia dokonania zapłaty od spełnienia przez dostawcę określonego świadczenia. W obrotach krajowych akredytywa nie ma zbyt szerokiego zastosowania, natomiast jest ona powszechniej stosowana w rozrachunkach zagranicznych.



Transakcje zawierane za pośrednictwem Internetu spowodowały wprowadzenie tzw. pieniądza elektronicznego.

Zgodnie z art. 4 pkt. 5 ustawy Prawo bankowe z dnia 29 sierpnia 1997 r. pieniądz elektroniczny jest wartością pieniężną stanowiącą elektroniczny odpowiednik znaków pieniężnych, która spełnia łącznie następujące warunki:

- jest przechowywana na elektronicznych nośnikach informacji,
- jest wydawana do dyspozycji na podstawie umowy w zamian za środki pieniężne o nominalnej wartości nie mniejszej niż ta wartość,
- jest przyjmowana jako środek płatniczy przez przedsiębiorców innych niż wydający ją do dyspozycji,
- na żądanie jest wymieniana przez wydawcę na środki pieniężne,
- jest wyrażona w jednostkach pieniężnych.

Posługiwanie się pieniądzem elektronicznym możliwe jest wtedy, gdy kupujący i sprzedający, posiadają w banku swoje rachunki bankowe. Bank wówczas akceptuje operacje przeprowadzone z wykorzystaniem pieniądza elektronicznego.

### **Sprzedaż na raty**

Sprzedaż ratalna oznacza inny sposób regulowania należności za towar. Sprzedaż na raty została uregulowana w Kodeksie cywilnym w artykułach 583–588. Przepisy te będą miały zastosowanie do umowy sprzedaży, jeśli jednocześnie zostaną spełnione następujące przesłanki:

- sprzedawca jest przedsiębiorcą,
- sprzedaży dokonuje w zakresie działalności prowadzonego przedsiębiorstwa,
- przedmiotem sprzedaży jest rzecz ruchoma,
- kupujący jest osobą fizyczną (nie dotyczy zatem sytuacji, gdy jest to osoba prawna),
- kupujący nie nabywa rzeczy w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa, a zatem na własne potrzeby, co oznacza, że jest konsumentem – w przeciwnym razie sprzedaż taka nie jest szczególnym rodzajem sprzedaży i sytuacja stron kształtuje się stosownie do regulacji ogólnych,
- cena płatna jest w określonych ratach,
- rzecz zostaje kupującemu wydana przed całkowitym zapłaceniem ceny.

Warunkiem realizacji sprzedaży ratalnej jest uzyskanie przez klienta kredytu. Kredyt może być udzielony przez bank (kredyt bankowy), agencje sprzedaży ratalnej (kredyt agencji sprzedaży ratalnej) bądź też przedsiębiorstwo handlowe (kredyt kupiecki).

Kredyt kupiecki aktywizuje sprzedaż w danej jednostce handlowej, obejmuje cztery etapy:

- przekazanie konsumentowi informacji na temat warunków uzyskania kredytu,
- zebranie dokumentów zabezpieczających spłatę kredytu i podpisanie umowy kredytowej,
- wydanie rzeczy i przyjęcie wpłaty gotówkowej,
- spłata rat.

Konsument podejmuje decyzje o dokonaniu zakupu na raty jeśli posiada wyczerpujące informacje na temat warunków, na jakich udzielony jest kredyt. Dotyczą one przede wszystkim:

- wielkości kwoty jaką musi zapłacić kupujący w momencie otrzymania towaru,
- wartości udzielonego kredytu i ilości rat,
- terminów płatności,
- wielkości oprocentowania,
- sposobu zabezpieczenia spłaty kredytu (zaświadczenia o dochodach, poręczenie osób trzecich, weksel).

Niektóre przedsiębiorstwa handlowe nie pobierają odsetek od kredytu, na rzecz aktywizacji sprzedaży. Inne podmioty pobierają odsetki informując klienta o wielkości oprocentowania kredytu.

Po uzgodnieniu z klientem warunków spłaty kredytu przedsiębiorstwo zbiera dokumenty zabezpieczające spłatę kredytu (zaświadczenie o wysokości dochodów, weksel). Później następuje podpisanie umowy kredytowej. Umowa sporządzona jest w dwóch egzemplarzach, z których jeden po podpisaniu przez sprzedającego, kupującego i ewentualnie poręczyciela, otrzymuje kupujący. Po podpisaniu umowy następuje wydanie rzeczy i przyjęcie wpłaty gotówkowej. Klient musi otrzymać potwierdzenie wpłaconej kwoty. Spłatę rat klient dokonuje w określonych w umowie terminach (za pośrednictwem poczty, banku lub w sklepie).

W przypadku udzielania kredytu przez bank kredytobiorca składa do banku wniosek kredytowy, w którym określa m.in. wysokość kredytu. Do wniosku dołącza zaświadczenie o dochodach i ewentualnie inne wskazane przez bank dokumenty. Jeśli bank podejmie pozytywną decyzję o udzieleniu kredytu, podpisana zostaje umowa kredytowa. Kredyt może być gotówkowy, wówczas klient zakupuje towar za gotówkę, lub bezgotówkowy. Kredyt bezgotówkowy przekazany jest na konto bankowe przedsiębiorstwa handlowego, które wskaże kredytobiorca.

#### Kredyt agencji sprzedaży ratalnej

Przedsiębiorstwo handlowe podpisuje umowę z agencją sprzedaży ratalnej (biurem obsługi ratalnej). Sklep kompletuje dokumenty niezbędne do uzyskania kredytu przez klienta (zaświadczenie o wysokości dochodów, kserokopie dowodu tożsamości i inne). Następnie sklep wydaje towar kupującemu a dokumenty przekazuje agencji, która wpłaca na konto sklepu kwotę wynikającą z ceny towaru pomniejszoną o pierwszą ratę. Raty wpłacane są przez klienta na konto agencji.

Szczególna regulacja sprzedaży na raty pozwala na ochronę sprzedawcy przed ryzykiem niezapłacenia całej ceny przez kupującego oraz ochronę konsumenta przed narzuceniem mu niekorzystnych postanowień umowy.

Termin płatności rat jest terminem zastrzeżonym na korzyść dłużnika, co oznacza, że kupujący może spłacić raty przed terminem płatności. W razie przedterminowej zapłaty kupujący może odliczyć kwotę, która odpowiada wysokości stopy procentowej obowiązującej dla danego rodzaju kredytów Narodowego Banku Polskiego.

#### Uregulowania dotyczące skutków zwłoki w zapłacie rat

Jeśli kupujący spóźnia się ze spłatą rat, sprzedawcy przysługują pod pewnymi warunkami dwie możliwości:

- może żądać pozostałej części ceny, gdy:
  - cena płatna jest w określonych ratach (było to uczynione na piśmie przy zawarciu umowy),
  - kupujący musi być w zwłoce z zapłatą co najmniej dwóch rat (nie muszą to być dwie raty jedna po drugiej),
  - łączna suma zaległych rat musi przewyższać 1/5 umówionej ceny,
- może odstąpić od umowy – jest to możliwe gdy:
  - kupujący jest w zwłoce z zapłatą co najmniej 2 rat,
  - łączna suma zaległych rat przewyższa 1/5 umówionej ceny,
  - sprzedawca powinien wyznaczyć kupującemu odpowiedni dodatkowy termin do zapłacenia zaległości, z zagrożeniem, iż w razie bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu będzie uprawniony do odstąpienia od umowy.

Warto zwrócić uwagę na to, że znaczenie przepisów Kodeksu Cywilnego o sprzedaży na raty jest poważnie uszczuplone, ponieważ nie mają one zastosowania do umów objętych ustawą o kredycie konsumenckim z 20 lipca 2001 r. (Dz.U. nr 100 poz. 1081).

Przez umowę o kredyt konsumencki rozumie się umowę, na mocy której przedsiębiorca w zakresie swojej działalności, udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia konsumentowi kredytu w jakiegokolwiek postaci.

Umowa o kredyt konsumencki powinna być zawarta na piśmie, chyba że odrębne przepisy przewidują inną szczególną formę. Kredytodawca jest obowiązany niezwłocznie doręczyć konsumentowi egzemplarz umowy.

Za umowę o kredyt konsumencki uważa się w szczególności umowę, na mocy której świadczenie pieniężne konsumenta ma zostać spełnione później niż świadczenie kredytodawcy.

Ustawy o kredycie konsumenckim nie stosuje się do umów:

- o wysokości większej niż 80 000 zł albo równowartości tej kwoty w innej walucie niż waluta polska; wartość waluty obcej oblicza się według średniego kursu ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski dla danej waluty, obowiązującego w dniu poprzedzającym dzień zawarcia umowy,
- na mocy których termin spłaty kredytu nie przekracza trzech miesięcy,
- na mocy których konsument nie jest zobowiązany do zapłaty oprocentowania ani innych kosztów związanych z udzieleniem lub spłatą kredytu konsumenckiego.

Oto przykład umowy sprzedaży na raty:

### **Sprzedaż na raty**

**Zawarta w dniu.....pomiędzy.....1. Firmą....., zwanym „Sprzedawcą”, reprezentowanym przez....., a 2. ...., zam. w....., zwanym dalej „Kupującym”, o następującej treści:**

§ 1. Sprzedawca prowadzący w..... przy ul. .... sklep ..... sprzedaje Kupującemu....., składający się z....., a Kupujący..... nabywa.

§ 2. Cena kupna wynosi ..... zł (słownie: ..... złotych) Kwota ta zostanie wpłacona w następujący sposób: a) w dniu dzisiejszym Kupujący zapłacił Sprzedawcy kwotę ..... zł (słownie: ..... złotych), jako część ceny kupna. Sprzedawca pokwituje przyjęcie tej kwoty, b) resztę ceny kupna Kupujący zapłaci w ratach po ..... zł (słownie: ..... złotych) miesięcznie dnia ..... każdego miesiąca, aż do zupełnej zapłaty ceny kupna. Początek spłaty rat nastąpi w dniu .....

§ 3. Sprzedawca zastrzega sobie na przedmiocie sprzedaży prawo własności aż do zupełnej zapłaty ceny kupna.

§ 4. Przedmiot sprzedaży został już wydany Kupującemu, co ten niniejszym potwierdza.

§ 5. W razie zalegania przez Kupującego z zapłatą dwu lub większej liczby rat Sprzedawca może żądać natychmiastowego zapłacenia przez Kupującego całej należnej mu kwoty.

§ 6. W razie zalegania przez Kupującego z zapłatą dwu lub większej liczby rat Sprzedawca będzie mógł odstąpić od umowy, wyznaczając uprzednio Kupującemu ..... termin dodatkowy do zapłaty zaległości.

§ 7. W przypadku odstąpienia od umowy Kupujący obowiązany będzie zwrócić Sprzedawcy przedmiot umowy i zapłacić wynagrodzenie za używanie go za każdy miesiąc w kwocie po ..... % od ceny kupna, jak również zapłacić stosowne odszkodowanie, gdyby przedmiot był uszkodzony. Sprzedawca będzie zobowiązany w takim przypadku zwrócić Kupującemu uiszczoną przez niego kwotę na poczet ceny kupna, po potrąceniu z niej wzajemnych roszczeń.

§ 8. Niebezpieczeństwo połączone z posiadaniem przedmiotu ciąży na Kupującym od chwili wydania mu przedmiotu kupna.

§ 9. Wszelkie oświadczenia i zawiadomienia, jak również zmiana umowy wymagają dla swej ważności formy pisemnej.

§ 10. Koszty umowy ponosi Kupujący.

§ 11. W sprawach nie uregulowanych postanowieniami umowy zastosowanie mieć będą przepisy kodeksu cywilnego.

§ 12. Umowę sporządzono w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Sprzedawca

Kupujący

### 4.1.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Jakie funkcje posiada kasa fiskalna połączona z komputerem?
2. Czym różnią się kasy rejestracyjne od rejestrujących?
3. Na czym polega skaning?
4. Do czego służą testery banknotów?
5. Jakie znasz formy pieniądza?
6. Jak rozróżnić banknot prawdziwy od falsyfikatu?
7. W jakiej formie odbywa się inkaso?
8. Jakie funkcje ma waga elektroniczna?
9. Jakie procedury obowiązują kasjera przy przyjmowaniu zapłaty gotówką?
10. Jakie znasz rodzaje czeków?
11. Do czego służy polecenie przelewu?
12. Czym różni się czek gotówkowy od rozrachunkowego?
13. Jakie funkcje spełnia weksel?
14. Czym różni się weksel własny od trasowanego?
15. Na czym polega zapłata kartą płatniczą?
16. Z jakich etapów składa się rozliczenie za pomocą karty płatniczej?
17. Do czego służy akredytywa?
18. Jakie przesłanki świadczą o sprzedaży na raty?
19. Jakie wyłączenia przewiduje ustawa o kredycie konsumenckim?
20. W jakich formach może występować sprzedaż na raty?

### 4.1.3. Ćwiczenia

#### Ćwiczenie 1

Określ korzyści wynikające ze stosowania komputerowego stanowiska kasowego dla:

- klienta,
- przedsiębiorstwa handlowego.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z odpowiednim fragmentem materiału nauczania,
- 2) sporządzić notatkę na podstawie wiadomości teoretycznych i obserwacji w miejscu praktyk,
- 3) zaprezentować wykonane ćwiczenie na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusze papieru formatu A4,
- instrukcja obsługi kasy fiskalnej,
- kasa fiskalna.

## **Ćwiczenie 2**

Dokonaj rejestracji zakupów określonych towarów w kasie fiskalnej będącej na wyposażeniu pracowni szkolnej.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z instrukcją obsługi kasy fiskalnej,
- 2) dokonać analizy działania kasy fiskalnej,
- 3) zaplanować kolejno czynności obsługi kasy fiskalnej,
- 4) dokonać rejestracji określonych towarów,
- 5) sprawdzić poprawność wykonania zadania,
- 6) zaprezentować wykonaną pracę na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- kasa fiskalna,
- instrukcja obsługi kasy fiskalnej,
- lista towarów (z przydzielonymi kodami) wprowadzona również do pamięci kasy fiskalnej.

## **Ćwiczenie 3**

Sprawdź autentyczność banknotów 10, 20 i 50 złotych za pomocą testera.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z instrukcją obsługi testera,
- 2) dokonać analizy działania testera,
- 3) zaplanować kolejno czynności obsługi testera,
- 4) obsłużyć tester, sprawdzając autentyczność banknotów,
- 5) sprawdzić poprawność wykonania zadania,
- 6) zaprezentować wykonaną pracę na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- tester banknotów,
- instrukcja obsługi testera banknotów,
- banknoty 10, 20 i 50 złotych.

## **Ćwiczenie 4**

Dokonaj oceny stosowania skaningu jako nowoczesnej formy inkasowania należności za towar.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z odpowiednim fragmentem materiału nauczania,
- 2) zapoznać się z instrukcją obsługi skaningu,
- 3) scharakteryzować zalety stosowania skaningu,
- 4) zaprezentować wykonane ćwiczenie na forum grupy.

- Wyposażenie stanowiska pracy:
- arkusz do ćwiczenia,
  - instrukcja obsługi scanningu,
  - scanning lub plansza przedstawiająca to urządzenie.

### Ćwiczenie 5

Pracując w grupie, ustal zakres funkcji, jakie są dostępne w nowoczesnej wadze elektronicznej i dokonaj procesu ważenia dowolnych towarów.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) dobrać grupę do pracy,
- 2) zapoznać się z instrukcją obsługi wagi elektronicznej,
- 3) zapoznać się z odpowiednim fragmentem materiału nauczania,
- 4) dokonać analizy działania wagi elektronicznej,
- 5) zapisać funkcje wagi elektronicznej,
- 6) zaplanować kolejno czynności obsługi wagi,
- 7) dokonać procesu ważenia określonych towarów,
- 8) sprawdzić poprawność wykonania zadania,
- 9) zaprezentować wykonaną pracę na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- waga elektroniczna,
- instrukcja obsługi wagi elektronicznej,
- arkusz papieru formatu A4.

### Ćwiczenie 6

Określ, z jakiego rodzaju formą rozliczeń mamy do czynienia w opisanym przypadku:

Przykład	Forma rozliczeń-rodzaj dokumentu
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Jest przyrzeczeniem wystawcy, zapłaty podanej w tym dokumencie kwoty pieniężnej na rzecz remitenta.</li> <li>2) Jest papierem wartościowym wydawanym przez bank, w którym jego wystawca poleca swojemu bankowi, aby ten zapłacił ze środków pieniężnych na jego koncie, określoną kwotę pieniężną.</li> <li>3) Służy do przesyłania pieniędzy przez nabywcę za pośrednictwem poczty na adres wierzyciela.</li> <li>4) Jest to elektroniczny instrument płatniczy wydawany przez banki stanowiący podstawowe narzędzie zdalnego dostępu do pieniędzy zgromadzonych na rachunku bankowym.</li> <li>5) Stanowi dyspozycję wystawcy udzieloną bankowi do obciążenia jego rachunku kwotą, na którą dokument został wystawiony oraz uznania tą kwotą rachunku posiadacza tego dokumentu.</li> <li>6) Stanowi udzieloną bankowi dyspozycję dłużnika obciążenia jego rachunku określoną kwotą i uznania tą kwotą rachunku wierzyciela.</li> <li>7) Zobowiązuje wystawcę lub wskazaną przez niego osobę do bezwarunkowego zapłacenia określonej kwoty pieniężnej w oznaczonym terminie i miejscu danej osobie.</li> </ol>	

### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) zapoznać się z odpowiednim fragmentem materiału nauczania,
- 2) zidentyfikować dokumenty rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych,
- 3) zaprezentować wykonane ćwiczenie na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusz do ćwiczenia,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 poradnika.

### Ćwiczenie 7

Wypełnij czek gotówkowy na kwotę 4500 zł. Remitentem jest Andrzej Nowak, a trasantem osoba wypełniająca ćwiczenie. Data i miejsce wystawienia czeku to data i miejsce wykonania ćwiczenia.

### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) zgromadzić wzory czeków,
- 2) zapoznać się z odpowiednim fragmentem materiału nauczania,
- 3) wybrać i wypełnić czek gotówkowy,
- 4) zaprezentować wykonane ćwiczenie na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- wzory czeków,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 poradnika.

### Ćwiczenie 8

Zastanów się, jakie znasz formy rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych, a różnice między nimi zapisz w tabeli.

<b>Formy rozliczeń</b>	
<b>gotówkowe</b>	<b>bezugówkowe</b>

### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) zapoznać się z odpowiednim fragmentem materiału nauczania,
- 2) wpisać po dokładnej analizie różnice między formami regulowania należności za towary,
- 3) zaprezentować wykonane ćwiczenie na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusz do ćwiczenia,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 poradnika.

## Ćwiczenie 9

Wypełnij weksel własny. Miejszem zapłaty weksla jest Bank Spółdzielczy w Łodzi. Data i miejsce wystawienia weksla to data i miejsce wykonywania ćwiczenia. Wystawcą weksla jest Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Handlowe „Metr”, ul. Długa 10 w Łodzi. Remitentem jest Sklep Odzieżowy „Kora” Magdalena Kowalska, ul. Krótka 18 w Łodzi. Kwota weksla wynosi 12000 zł. Termin płatności weksla przypada za 3 miesiące od daty wystawienia.

### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zgromadzić wzory weksli,
- 2) zapoznać się z odpowiednim fragmentem materiału nauczania,
- 3) wybrać i wypełnić weksel własny,
- 4) zaprezentować wykonane ćwiczenie na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- wzory weksli,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 poradnika.

## Ćwiczenie 10

Wypełnij polecenie przelewu na podstawie następujących informacji:

- data wystawienia polecenia przelewu to data wykonania ćwiczenia,
- dyspozycje przelewu wydał Sklep Spożywczy „Rogal” – Jan Kowalski, ul. Mała 8 w Łodzi, rachunek nr 87 1020 3352 0000 2121 3300 4455 w PKO BP SA. I Oddział w Łodzi,
- podmiot uprawniony do otrzymania kwoty polecenia przelewu – Hurtownia Artykułów Spożywczych „TON” sp. z o.o., ul. Krótka 9 w Łodzi, rachunek nr 87 1020 3352 0000 5378 9865 3476 w PKO BP S.A. I Oddział w Łodzi,
- literatura z rozdziału 6,
- polecenie przelewu wystawione jest do faktury nr 2323/07 za dostarczone towary,
- kwot przelewu – 23000 zł.

### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przygotować wzór polecenia przelewu,
- 2) zapoznać się z odpowiednim fragmentem materiału nauczania,
- 3) wypełnić polecenie przelewu,
- 4) zaprezentować wykonane ćwiczenie na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusz do ćwiczenia,
- wzór polecenia przelewu,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 poradnika.



## Ćwiczenie 11

Zastanów się, jakie korzyści dla klienta i przedsiębiorstwa handlowego ma sprzedaż towaru na raty i zapisz je w tabeli.

Korzyści sprzedaży na raty dla:	
klienta	przedsiębiorstwa handlowego

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z odpowiednim fragmentem materiału nauczania,
- 2) wpisać po dokładnej analizie korzyści sprzedaży na raty do tabeli,
- 3) zaprezentować wykonane ćwiczenie na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusz do ćwiczenia,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 poradnika.

### 4.1.4. Sprawdzian postępów

<b>Czy potrafisz:</b>	<b>Tak</b>	<b>Nie</b>
1) wskazać funkcje kasy fiskalnej połączonej z komputerem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) scharakteryzować skaning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) obsłużyć tester banknotów?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) wyróżnić formy pieniądza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) wyodrębnić formy inkasa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) obsłużyć wagę elektroniczną?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) wymienić procedury obowiązujące kasjera przy przyjmowaniu zapłaty gotówką?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) scharakteryzować polecenie przelewu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) rozróżnić rodzaje czeków?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) przyjąć zapłatę czekiem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) wymienić funkcje weksla?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) scharakteryzować rodzaje weksli?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) przyjąć zapłatę kartą płatniczą?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14) scharakteryzować akredytywę?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15) wymienić przesłanki sprzedaży na raty?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16) wskazać formy sprzedaży na raty?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 4.2. Gospodarka opakowaniami w jednostkach handlu detalicznego

### 4.2.1. Materiał nauczania

#### Rola opakowania towaru

Opakowanie to wyrób, który ma chronić towar przed zniszczeniem, ułatwiać transport, magazynowanie, sprzedaż, użytkowanie oraz ma oddziaływać na wyobraźnię nabywcy poprzez atrakcyjny wygląd.

W handlu opakowanie towaru pełni następujące funkcje:

- informacyjną – dzięki danym umieszczonym na opakowaniu klient zapoznaje się z rodzajem, właściwościami i sposobem użytkowania towaru oraz identyfikuje producenta,
- reklamowo-promocyjną – opakowania podnoszą wartości estetyczne towarów, zachęcają do kupna, są mocnym punktem popularności wyrobu na rynku, zwiększają konkurencyjność i popyt,
- sprzedażową – opakowanie ułatwia dystrybucję, odbiór, eksponowanie oraz sprzedaż towarów,
- ochronno-transportową – opakowanie zabezpiecza produkt przed niekorzystnym wpływem czynników mechanicznych, biologicznych i klimatycznych w czasie transportu czy składowania,
- ekologiczną – opakowania powinny być przyjazne dla środowiska naturalnego, możliwe do wycofania z obrotu handlowego i nadawać się do utylizacji,
- ułatwiania konsumpcji – dzięki cechom ergonomicznym opakowania związanym z możliwością chwytania, otwierania, dozowania produktu i przechowywania.

Opakowanie nie może wydzielać zapachów szkodliwych dla opakowanego towaru i musi być tak dobrane, aby nie tworzyło szkodliwych związków z towarem, co jest niezbędnym warunkiem dla towarów spożywczych. Istotną kwestią jest przystosowanie wymiarów opakowań do wymiarów środków transportu, by umożliwić jak najlepsze wykorzystanie ich powierzchni. Opakowania wielokrotnego użytku powinny być trwałe, aby można je jak najdłużej używać.

Opakowanie odgrywa istotną rolę przy sprzedaży samoobsługowej, przejmuje w znacznej mierze funkcje sprzedawcy i musi przyciągnąć uwagę, przekazać informacje o produkcie oraz skłonić do jego zakupu. Znaczenie opakowań oraz waga poszczególnych jego funkcji różni się w przypadku różnych produktów i branż, zmienia się też w czasie. Wzrost dobrobytu powoduje, że konsumenci gotowi są płacić więcej za atrakcyjność, wygodę użytkowania, trwałość, wartość prestiżową opakowania. Szczególnie istotną rolę pełni opakowanie przy produktach kupowanych jako prezenty, często są one wybierane przez klientów tylko ze względu na eleganckie i estetyczne opakowanie.

Na wybór opakowania wpływ ma przede wszystkim:

- rodzaj produktu – surowiec, z jakiego wytworzony jest produkt. To czy produkt jest naturalny, sztuczny, drewniany, metalowy, czy też wykonany z tkaniny, może ograniczać rodzaj zastosowanego opakowania,
- właściwości fizyczne produktu – stan skupienia, wielkość, kształt,
- warunki transportu – opakowanie musi być dopasowane do wykorzystywanych środków transportu, liczby przeładunków, warunków składowania i przechowywania,
- forma sprzedaży – opakowanie powinno umożliwić wystawienie produktu,
- cena produktu – produkty drogie powinny być pakowane w niewielkie opakowania, aby większa liczba osób mogła je kupić,

- charakter nabywców i ich preferencje – inne oczekiwania będą mieli klienci indywidualni, a inne nabywcy instytucjonalni,
- koszt opakowania – często koszt opakowania jest wyższy niż koszt samego produktu np. perfumy.

### **Klasyfikacja opakowań**

Ze względu na zadanie, jakie opakowania spełniają w obrocie towarowym wyróżniamy:

- opakowania bezpośrednie (jednostkowe) – opakowania te bezpośrednio stykają się z towarami i stanowią podstawową ochronę towarów przed wpływami zewnętrznymi. Zaliczamy do nich torebki papierowe i z tworzyw sztucznych, pudełka tekturowe, puszki, butelki, słoje,
  - pośrednie (zbiornicze) – służą do zabezpieczenia towarów w czasie transportu, magazynowania. Chronią towar przed uszkodzeniami mechanicznymi, przed kradzieżą,
- Ze względu na trwałość wyróżniamy opakowania:

- trwałe (beczki, folie),
- nietrwałe (torebki).

W zależności od właściwości i wielokrotności wykorzystania wyróżniamy opakowania:

- jednorazowego użytku (puszki, tuby, torby papierowe, folie opakowań),
- wielokrotnego użytku: zwrotne (beczki, skrzynie, kontenery) i bezzwrotne (skrzynie po owocach).

Ze względu na stopień przystosowania opakowań do cech i właściwości towaru wyróżniamy:

- opakowania uniwersalne – wykorzystywane do towarów różnych branż,
  - opakowania specjalistyczne – mają ściśle określone przeznaczenie, np. kartony do jajek.
- Specjalnymi rodzajami opakowań, szczególnie żywności są:
- opakowania podciśnieniowe, gdy usunięto z nich powietrze,
  - opakowania ze sztuczną atmosferą, gdy powietrze zastąpiono gazami konserwującymi,
  - opakowania wyjałowione – dzięki napromieniowaniu zlikwidowano procesy biologiczne.
- W zależności od sposobu rozliczania z dostawcą wyróżnia się opakowania:
- sprzedawane – to te, które mogą być odsprzedane przez sklepy. Zwrot przez klientów niektórych opakowań opiera się na zasadzie pobierania kaucji. Kaucję zwraca się po przyniesieniu pustego, nieuszkodzonego opakowania. W grupie tych opakowań znajduje się opakowania fakturowane, których wartość nie jest wliczana w cenę towaru i opakowania niefakturowane wliczane w cenę towaru,
  - wypożyczane – są własnością dostawcy i należy je zwracać w ustalonym terminie. Opakowania uszkodzone trzeba przed zwróceniem w miarę możliwości naprawić lub odesłać do magazynu przedsiębiorstwa, gdzie na ogół dokonuje się naprawy.

### **Rodzaje materiałów pakowych wykorzystywanych w handlu:**

- drewniane – są to najczęściej opakowania transportowe (skrzynie, klatki, pojemniki, kosze). Dodatkowo cechy opakowań drewnianych to: dobra wytrzymałość mechaniczna, złe przewodzenie ciepła i prądu elektrycznego, nieznaczna przenikliwość powietrza. Do wad opakowań drewnianych zaliczamy: higroskopijność (zdolność wchłaniania wilgoci z otoczenia), są łatwo palne, niekiedy wydzielają zapach żywicy i mogą tym samym ujemnie oddziaływać na opakowany towar,
- metalowe – zaliczamy do nich, np. puszki, beczki, wiadra, kanistry, pudełka, pojemniki, skrzynie, tuby. Są stosowane jako opakowania wielokrotnego użytku. Zaletą ich jest duża wytrzymałość mechaniczna i trwałość, co ułatwia transport, przechowywanie, wielokrotne użytkowanie. Wadą jest duże przewodnictwo cieplne,

- papierowe:
    - opakowania miękkie (papier pakowy, papier pakowy uszlachetniony). Zaletami ich są: dobra właściwość mechaniczna, mała masa, słabe przewodnictwo ciepłe, łatwość przerobu. Wady: często uzyskiwany z kory drzewnej, co prowadzi do ich rozerwania,
    - opakowania sztywne (kartony, tektury jedno- i wielowarstwowa). Zalety: istnieje możliwość odzyskania z makulatury, przyjazne dla środowiska. Wady: mała odporność na czynniki zewnętrzne,
  - szklane – zaliczamy do nich butelki, słoiki, słoje, balony, ampułki, fiolki. Zalety: gładkość powierzchni, nienasiąkliwość, obojętność i odporność chemiczna, przezroczystość lub, gdy trzeba nieprzezroczystość, dobra higieniczność, możliwość barwienia i uzyskiwanie różnych kształtów. Wady: kruchość, tj. wrażliwość na urazy mechaniczne i na gwałtowność zmian temperatury, stosunkowo duża masa jednostkowa oraz konieczność stosowania często, dodatkowo innych opakowań ochronnych,
  - z tworzyw sztucznych – np. torebki, worki, opakowania grubościennne (kanistry). Opakowania z tworzyw sztucznych są odporne na działania wody, gazów, temperatury. Zaletą ich jest: duża wytrzymałość mechaniczna, odporność chemiczna, odporność na działanie drobnoustrojów i owadów, przezroczystość, ale również łatwość barwienia, niska cena i mała masa. Opakowania z tworzyw sztucznych nie mogą zawierać składników toksycznych, przy zetknięciu się z artykułami żywnościowymi nie mogą oddziaływać na właściwości i cechy opakowania towaru,
  - z tkanin – do nich należą worki produkowane z juty, lnu, konopi i wiskozy. Worki są chyba najlepszym rodzajem opakowań do towarów sypkich, którym należy zapewnić dopływ powietrza. Łatwość zanieczyszczenia, mała trwałość oraz mała odporność na czynniki zewnętrzne to główne wady tych opakowań,
  - ceramiczne – są to opakowania ozdobne o dużych możliwościach reklamowych i estetycznym wyglądzie, ale kruche i wrażliwe na urazy mechaniczne.
- Nowe technologie stosowane do produkcji opakowań mogą przedłużać trwałość produktów żywnościowych poprzez zastosowanie:
- folii lakierowanych (srebrnych lub złotych), które umożliwiają utrzymanie odpowiedniej wilgotności, ograniczają dopływ światła i tlenu, co pozwala na dłuższe zachowanie walorów smakowych,
  - tektury pokrytej po stronie wewnętrznej folią lakierowaną, np. produkty mleczne tak pakowane mają przedłużony okres przydatności do spożycia przy zachowaniu wysokiej jakości.

W jednostkach handlu detalicznego sprzedawcy bardzo często pakują towary zakupione przez klientów. W ten sposób:

- chronią towary przed przenikaniem zapachów lub bakteriami,
  - ozdabiają towary zakupione jako upominki, prezenty w specjalny papier, pudełko,
  - ułatwiają przenoszenie zakupionych towarów.
- Towary zakupione w sklepach mogą być pakowane w:
- torby papierowe,
  - papier pakowy (szary, kolorowy, z nadrukiem lub ozdobny),
  - ozdobne pudełka,
  - torby foliowe (ze względu na ochronę środowiska niektóre miasta wprowadzają zakaz pakowania w folie).

## Zasady paczkowania towarów

Zasady paczkowania produktów przeznaczonych do sprzedaży w opakowaniach zawiera ustawa z dnia 6 września 2001 r. o towarach paczkowanych (Dz. U. z 2001 r. nr 128, poz. 1409) określająca, że produkty mogą być umieszczane w opakowaniach jednostkowych dowolnego rodzaju pod warunkiem, że nie wprowadzają nabywcy w błąd co do ilości rzeczywiście. Ponadto, oznakowanie umieszczone na towarach paczkowanych powinno być łatwe do odczytania i dobrze widoczne, a także wykonane w sposób niedający się usunąć bez uszkodzenia opakowania. Towary paczkowane wprowadzane do obrotu powinny posiadać następujące oznakowania:

- 1) nazwę produktu,
- 2) ilość nominalną produktu,
- 3) oznaczenie paczkującego.

Na podstawie art. 7 ust. 2 przywołanej ustawy w dniu 10 listopada 2005 r. weszło w życie rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 11 października r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących oznakowań towarów paczkowanych (Dz. U. nr 211, poz. 1760).

Zgodnie z wynikającymi z niego przepisami:

- nazwę produktu, nazwę paczkującego i jego adres oraz ilość nominalną produktu podaje się na opakowaniu jednostkowym, etykiecie lub przywieszce trwale związanej z towarem paczkowanym,
- na opakowaniu jednostkowym, etykiecie lub przywieszce trwale związanej z towarem paczkowanym, oprócz ilości nominalnej produktu, może być podana pojemność opakowania. Aby klient nie pomylił pojemności z masą lub objętością, trzeba poprzedzić tę wielkość określeniem „pojemność opakowania”,
- nazwy i oznaczenia jednostek miar stosowanych w oznakowaniu towarów paczkowanych określono w załączniku do przywołanego rozporządzenia (np.: kilogram – kg, litr – l lub L),
- określone są minimalne wielkości cyfr i liter drukowanych na poszczególnych rodzajach opakowań (im mniejsze opakowanie, tym mniejsze mogą być zamieszczone na nim napisy), np. na pojemniku zawierającym do 50 ml jakiejś substancji można wydrukować informację cyframi i literami zaledwie 2-milimetrowej wysokości, natomiast na opakowaniu litrowym (kilogramowym) lub większym wysokość liter musi mieć co najmniej 6 mm,
- oznakowanie ilości nominalnej towaru paczkowanego może być poprzedzona dodatkowym napisem, odpowiednio „objętość netto”, „masa netto” lub „zawartość netto”,
- wartość liczbowa ilości nominalnych towaru paczkowanego może zawierać ułamek dziesiętny z nie więcej niż trzema cyframi po przecinku,
- określono zakresy objętości wyrobów aerozolowych obowiązujące przy pakowaniu takich substancji w zależności od rodzaju pojemników (metalowe lub przezroczyste albo nieprzezroczyste szklane bądź z tworzyw sztucznych).

## Pakowanie okolicznościowe towarów

Bardzo zmieniła się moda w sposobach pakowania prezentów. Dominuje papier zdobiony, ale moda na prostotę przywróciła do łask zwykły szary papier pakowy. Oczywiście trzeba go nieco przyozdobić. Możemy wykorzystać do tego sznurki (najlepiej utrzymane w stylu ekologicznym – papierowe, konopne), suszki, materiałowe kokardy itp. Całość powinna być dopasowana kolorystycznie do okazji. Papier powinien być idealnie dopasowany do wielkości paczki, którą pakujemy. W celu utrzymania papieru na miejscu można użyć wstążki, sznurka czy bezbarwnej taśmy klejącej (prawdziwi profesjonaliści używają dwustronnej, której w ogóle nie widać). Rozwiązaniem są również sakiewki z płacht folii czy (w wydaniu bardziej luksusowym) z materiału. Mają tą przewagę nad papierem, że

pozwalają opakować nieforemne przedmioty bez użycia pudełek, a przy tym wyglądają bardzo efektownie. Prezent stawia się na płachcie, ściąga jej rogi do góry i przewiązuje wstążką lub sznurkiem. Taka sakiewka może być oczywiście dwuwarstwowa – na folię kładziemy papier, a dopiero później prezent. Z kolei, podkładając pod prezent kawałek tektury, możemy uzyskać paczkę w kształcie grubej koperty.

Odmianą sakiewki jest pakowanie na kształt woreczka. Do tego celu najlepszy jest miękki papier pakowy, kolorowa szeroka wstążka oraz wąska kolorowa wstążeczka. Na papierze stawiamy prezent i odcinamy spory kwadrat lub prostokąt. Stykamy wszystkie rogi papieru do siebie, a następnie nieco powyżej pakowanego przedmiotu zbieramy wszystko tak, aby utworzył się woreczek. Na górze powstanie czubek papierowy, który można wymodelować np. w kwiat. Wszystko związujemy kolorową nitką, następnie dodajemy ozdobną, szeroką, wstążkę. Na końcu dodajemy wąską wstążeczkę z nawleczoną na nią pasującą ozdobą. Gnieciony papier pakowy również można wykorzystać do pakowania w woreczek. Stawiamy prezent na odpowiednio odmierzonej kawałku papieru. Zbieramy wszystkie rogi do siebie i tworzymy woreczek. Przewiązujemy sznurkiem z nawleczoną ozdobą i efekt końcowy jest bardzo ciekawy.

Pakowanie towaru o kształtach nietypowych, np. maskotki.

Do tego celu możemy użyć gniecionego papieru pakowego, długi sznurek, ozdobną wstążkę. Odmierzamy odpowiednią ilość papieru i zawijamy w niego maskotkę poczynając od zagięcia dolnej linii papieru. Następnie obie boczne linie zawijamy tak, aby lekko nachodziły jedna na drugą. Na górze związujemy sznurkiem czubek papierowy. Resztą sznurka okręcamy przedmiot, najpierw z góry na dół, a potem z dołu do góry i na końcu znów związujemy czubek. Dokładamy ozdobną wstążkę i prezent jest gotowy.

Pakowanie na kształt cukierka

Odpowiednimi materiałami do tego celu są: gnieciony papier pakowy, cienka kolorowa wstążka, szeroka, ozdobna kokarda. Kładziemy przedmiot na papierze, odmierzamy odpowiednią ilość papieru i zawijamy go tak jak cukierek. Związujemy oba końce cienką wstążką i dokładamy ozdobne, szerokie kokardy.

Klasyczny sposób pakowania

Pakujemy np. prostokątne pudełko, w którym znajduje się prezent w papier pakowy prosty z nadrukiem. Odmierzamy odpowiednią ilość papieru. Zawijamy pudełko w papier. Po obu końcach składamy papier tak aby powstały rogi. Rogi zaginamy do środka (na wierzch całości), ułatwieniem będzie podklejenie rogów cieniutkimi paseczkami przezroczystej taśmy klejącej. Wiązka rafii (naturalne łyko) obwiązujemy całość i dodajemy ozdobną wstążeczkę.

Pakowanie w tkaniny

Najczęściej wykorzystujemy takie materiały jak: zwiewne szyfony, jedwabie, stylony, len, bawełnę. Jako dodatki dobrze będą się komponowały z tkaniną kordonki, dekoracyjne, szerokie wstążki, gwiazdki, czy inne ozdoby. Składamy tkaninę do odpowiednich rozmiarów, kładziemy na nim np. pudełko, następnie zbieramy wszystkie rogi do siebie. Całość lekko skręcamy np. w stronę ruchu wskazówek zegara. Związujemy kolorowym kordonkiem, czubek modelujemy na kwiat. Na koniec dodajemy ozdobną wstążkę i gwiazdkę.

Inspiracje do pakowania okolicznościowego towarów, sprzedawca może czerpać z różnych źródeł.

## **Opakowania a ochrona środowiska**

Opakowania to pokłady folii, metalu lub plastiku, które od razu znajdują się w śmietniku. Nie zastanawiamy się w większości przypadków, co z tymi opakowaniami dalej się dzieje. Śmieci dalej trzeba przetworzyć, by nie zagrażały skażeniu środowiska naturalnego (wiele z nich nadaje się do powtórnego przetworzenia – recyklingu). Człowiek jest jedynym na świecie producentem śmieci, równomiernie do produkcji wzrosła ilość zużytych odpadów.

Dlatego też w związku z ciągłym wzrostem znaczenia i tym samym zużycia opakowań na świecie, tendencje ekologiczne stają się coraz silniejsze. Powstają ruchy ekologiczne zwracające uwagę na problemy opakowań towarów. Krytycznie oceniają przede wszystkim nadmiar wykorzystywanych opakowań, co wiąże się z nieracjonalną eksploatacją zasobów naturalnych, stosowaniem materiałów opakowaniowych, które jako biologicznie trudno rozkładalne lub wcale nierozkładalne zanieczyszczają środowisko. Społeczeństwa domagają się ograniczenia nieuzasadnionego nadmiaru opakowań. Zmusza to między innymi producentów do produkcji opakowań o mniejszej masie jednostkowej, większej kolorystyce, która bardziej przyciągnie uwagę konsumenta niż wielkość opakowania i masa. Ekolodzy postulują by zmniejszać pojemność produktów w opakowaniach poprzez ich prasowanie, kondensowanie i koncentracje produktów by zajmowały mniej miejsca i potrzebowały mniejsze opakowanie. Postulują też, aby opakowania miały mniejszą chłonność produktu, np. poprzez zmniejszanie grubości opakowań szklanych lub blaszanych dzięki zmianie ich konstrukcji, modernizacji technologii produkcji opakowania czy też zastosowaniu ulepszonych bardziej wytrzymałych materiałów do ich produkcji. Producenci starają się produkować opakowania (głównie produktów spożywczych), które konsument nie będzie wyrzucać, tylko wykorzysta w gospodarstwie domowym do innych potrzeb. Jest to zgodne z oczekiwaniami konsumentów, którzy preferują funkcjonalność, wytrzymałość i wielokrotność wykorzystania. Zastępują też opakowania jednorazowe opakowaniami wielokrotnego użytku, opakowania z tworzyw sztucznych opakowaniami z tworzyw naturalnych.

Największym problemem dla środowiska naturalnego są opakowania z tworzyw sztucznych. Korzyści wynikające ze stosowania tworzyw sztucznych są wielkie i niezaprzeczalne, ponieważ stały się podstawą postępu i rozwoju w wielu dziedzinach. Jednak nadmiar tworzyw sztucznych wprowadzanych wraz z wyrobami jedno i wielorazowego użytku spowodował nadmierne obciążenie wysypisk śmieci, składowisk i spowodował nadmierny wzrost kosztów eksploatacji. Niekorzystny wpływ ma nie tylko wyrzucone opakowanie z tworzywa sztucznego po zużyciu, ale także proces produkcji takiego opakowania, ponieważ w momencie powstawania występuje zjawisko emisji do atmosfery szkodliwych substancji, takich jak: węgiel, siarka, związki chloru, azot, cyjanowodor, freony i wiele innych szkodliwych pierwiastków. Odpady z tworzyw sztucznych mogą być unieszkodliwiane lub poddawane recyklingowi. Jest to najpopularniejsza metoda ponownego wykorzystania po przeróbce przemysłowej tworzywa do dalszego eksploataowania. Następnym sposobem likwidacji opakowań z tworzyw sztucznych jest ich biodegradacja, czyli rozkład w środowisku biologicznym na elementy, które są naturalnymi składnikami środowiska lub pozostają z nimi w zgodności. Takie opakowania nazywamy bioopakowaniami. Nie wszystkie jednak odpady z tworzyw sztucznych podlegają biodegradacji, a proces ten jest wieloletni i nie daje skutecznych rezultatów. Inną metodą jest przetwórstwo odpadów dla celu uzyskania energii, jest to metoda dość kosztowna i napotyka wiele trudności. W związku z tym prowadzi się wiele badań i ciągle poszukuje się opakowań sprzyjających środowisku naturalnemu.

Gospodarkę odpadami normuje między innymi ustawa z dnia 11 maja 2001 r. o opakowaniach i odpadach opakowaniowych. (Dz. U. nr 63 poz. 638 z późn. zm.) i ustawa z dnia 27 kwietnia 2001 r. o odpadach (tekst jednolity Dz.U. z 2007 r. nr 39, poz. 251 z późn. zm.)

## 4.2.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Jakie znaczenie ma normalizacja opakowań?
2. Jakie funkcje pełni opakowanie towaru?
3. Jaką rolę pełni opakowanie w sklepie samoobsługowym?
4. Jakie czynniki mają wpływ na wybór opakowania?
5. Jakie opakowania wyróżniamy ze względu na trwałość?
6. Czym różnią się opakowania bezpośrednie od pośrednich?
7. Czym charakteryzują się specjalne opakowania żywności?
8. Kiedy mamy do czynienia z opakowaniami sprzedawanymi, a kiedy z wypożyczanymi?
9. Jakie wyróżniamy rodzaje materiałów pakowych?
10. Jakie opakowania przedłużają trwałość produktów żywnościowych?
11. Jakie opakowania wykorzystuje sprzedawca pakując klientowi zakupiony towar?
12. Jakie są zasady pakowania towarów?
13. Jakie materiały można wykorzystać do pakowania okolicznościowego towarów?
14. Jakie są podstawowe sposoby pakowania prezentów?

## 4.2.3. Ćwiczenia

### Ćwiczenie 1

Scharakteryzuj następujące opakowania uwzględniając ich cechy: torebka foliowa, torebka papierowa, słoik szklany, worek lniany, pudełko tekturowe, puszka metalowa, butelka z tworzywa sztucznego.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z odpowiednim fragmentem materiału nauczania,
- 2) zebrać informacje na temat znaczenia opakowań w handlu,
- 3) przeanalizować cechy poszczególnych opakowań,
- 4) dokonać charakterystyki wymienionych opakowań,
- 5) zaprezentować efekty swojej pracy na forum zespołu.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- papier formatu A4,
- flamastry.

### Ćwiczenie 2

Zbadaj potrzeby konsumentów (w sklepie, w którym odbywasz praktyki) w zakresie pakowania zakupionych towarów, prowadząc rozmowę bezpośrednią z klientem. Odpowiedzi pogrupuj według rodzajów opakowań, w jakich klienci chcieliby nabywać towary i scharakteryzuj je.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z odpowiednim fragmentem materiału nauczania,
- 2) sformułować pytania do klienta z uwzględnieniem celu badania,
- 3) pogrupować możliwe odpowiedzi,
- 4) scharakteryzować opakowania,
- 5) przedstawić wyniki na forum zespołu.



Wyposażenie stanowiska pracy:

- zeszyt,
- długopis,
- literatura z rozdziału 6 poradnika.

### Ćwiczenie 3

Pracując w grupach, zapakujcie prezent świąteczny, imieninowy, ślubny i walentynkowy dobierając odpowiedni papier pakowy i dodatki.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) dobrać grupę do pracy,
- 2) przygotować arkusze papieru okolicznościowego,
- 3) dobrać elementy dekoracyjne,
- 4) przedyskutować w grupie sposoby pakowania towaru,
- 5) wybrać odpowiedni sposób zapakowania prezentu,
- 6) zaplanować kolejno czynności pakowania okolicznościowego,
- 7) zapakować prezent,
- 8) sprawdzić poprawność wykonania zadania,
- 9) zaprezentować efekty swojej pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusze papieru okolicznościowego,
- elementy dekoracyjne,
- literatura z rozdziału 6 poradnika.

### Ćwiczenie 4

Pracując w grupach, zapakujcie towary różnych kształtów (książkę, maskotkę – misia, wazon, krawat), dobierając odpowiedni materiał pakowy i elementy dekoracyjne.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) dobrać grupę do pracy,
- 2) przeanalizować polecenia zawarte w tekście przewodnim,
- 3) przygotować arkusze papieru okolicznościowego,
- 4) dobrać elementy dekoracyjne,
- 5) przedyskutować w grupie sposoby pakowania towaru,
- 6) wybrać odpowiedni sposób zapakowania prezentu,
- 7) zaplanować kolejno czynności pakowania okolicznościowego,
- 8) zapakować wybrany towar,
- 9) sprawdzić poprawność wykonania zadania,
- 10) zaprezentować efekty swojej pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusze papieru okolicznościowego,
- elementy dekoracyjne,
- literatura z rozdziału 6 poradnika.

### Ćwiczenie 5

Wskaż pięć produktów występujących na rynku, których opakowanie ułatwia ich użytkowanie. Wpisz do tabeli produkt, rodzaj opakowania i uzasadnij wybór.

Przykłady produktów	Rodzaj opakowania	Uzasadnienie

#### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) zapoznać się z odpowiednim fragmentem materiału nauczania,
- 2) dokonać analizy wpływu opakowania na użytkowanie produktu,
- 3) uzasadnić wybór,
- 4) zaprezentować wykonane ćwiczenie w formie plakatu.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusz papieru,
- mazaki,
- literatura z rozdziału 6 poradnika.

### Ćwiczenie 6

Pracując w grupie, ustalcie funkcje, jakie powinno spełniać opakowanie następujących towarów: ryb, mięsa, jaj, srebrnego pierścionka, zegarka, serwisu obiadowego, telewizora, robota kuchennego, owoców, warzyw.

#### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) dobrać grupę do pracy,
- 2) zapoznać się z odpowiednim fragmentem materiału nauczania,
- 3) zapisać przykłady funkcji opakowań i uzasadnić,
- 4) zaprezentować wykonane ćwiczenie.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusze papieru,
- mazaki,
- literatura z rozdziału 6 poradnika.

### Ćwiczenie 7

W grupach rozwiąż problem: opakowania towarów a ochrona środowiska. Jakie opakowania wybrałybyś ze względu na ochronę środowiska i dlaczego?

#### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) dobrać grupę do pracy,

- 2) określić wpływ poszczególnych rodzajów opakowań na środowisko,
- 3) wybrać opakowania przyjazne środowisku,
- 4) przedyskutować pozytywne i negatywne skutki takiego wyboru,
- 5) wpisać wyniki do drzewka decyzyjnego,
- 6) zaprezentować efekty swojej pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusze papieru A0,
- mazaki,
- literatura z rozdziału 6 poradnika.

### Ćwiczenie 8

Korzystając z Internetu wyszukaj akty prawne dotyczące ochrony środowiska w kontekście używania różnego rodzaju opakowań.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) zapoznać się z odpowiednim fragmentem materiału nauczania,
- 2) zgromadzić materiały korzystając z Internetu,
- 3) sporządzić notatkę,
- 4) zaprezentować efekty pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusze papieru A4,
- komputer z dostępem do Internetu.

#### 4.2.4. Sprawdzian postępów

<b>Czy potrafisz:</b>	<b>Tak</b>	<b>Nie</b>
1) określić funkcje opakowań?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) zaprojektować opakowanie okolicznościowe towaru?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) wyodrębnić rodzaje materiałów pakowych?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) dobrać opakowania do rodzaju towaru?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) wyodrębnić rodzaje materiałów pakowych?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) określić zasady pakowania towarów?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) sklasyfikować opakowania?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) dokonać analizy wpływu opakowań na środowisko?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) rozróżnić opakowania przedłużające trwałość żywności?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) scharakteryzować sposoby pakowania okolicznościowego towarów?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) wyodrębnić czynniki wpływające na wybór opakowania?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 4.3. Prawne aspekty umowy sprzedaży konsumenckiej

### 4.3.1. Materiał nauczania

#### Sprzedaż konsumencka

Warunki sprzedaży konsumenckiej są w Polsce określone przepisami prawa. Podstawowym źródłem prawa dotyczącym sprzedaży konsumenckiej jest ustawa z 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz.1176 z późn. zm.). Uczestnikami sprzedaży konsumenckiej są: sprzedawca (przedsiębiorca) i konsument, czyli osoba fizyczna, która nabywa towar konsumpcyjny (rzecz ruchomą). „Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową” (Art. 221 Kodeksu cywilnego).

Rzecz to materialna część przyrody, która stanowi samoistną całość. Może mieć postać nieruchomości lub formę rzeczy ruchomej. Nieruchomością jest część powierzchni ziemskiej z tym co trwale z nią związane np. ziemia i budynki na niej stojące. Do rzeczy ruchomych zaliczamy wszystkie te rzeczy, które nie są nieruchomościami.

Sprzedaż w warunkach konsumenckich cechuje się wieloma różnicami w stosunku do umowy sprzedaży opisanej w Kodeksie cywilnym (Dz.U. 1964r., Nr 16, poz. 93 z późn. zm.). Przepisy Kodeksu cywilnego regulują umowę sprzedaży, gdy obie strony są profesjonalistami albo obie konsumentami.

Ustawa z 27 lipca 2002 r. nie reguluje sprzedaży następujących towarów:

- sprzedaż energii elektrycznej, gazu i wody, chyba że są sprzedawane w ograniczonej ilości lub określonej objętości (np. butla z gazem),
- do sprzedaży egzekucyjnej oraz sprzedaży dokonywanej w postępowaniu upadłościowym albo innym postępowaniu sądowym.

Wówczas znajdują zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące umowy sprzedaży.

Ochrona konsumenta obejmuje nie tylko umowę sprzedaży, ale także umowę:

- dostawy,
- sprzedaży komisowej,
- dzieła.

Przepisy ustawy regulują następujące zagadnienia:

#### 1. Cena oferowanego towaru

Cena musi być podana do wiadomości kupującego, a gdy towar sprzedawany jest luzem, podawana jest cena jednostkowa.

#### 2. Wymóg potwierdzenia umowy na piśmie w przypadku:

- sprzedaży na raty,
- sprzedaży na przedpłaty,
- sprzedaży na zamówienie,
- sprzedaży według wzoru,
- każdej sprzedaży, której wartość przekracza 2000 zł,
- na żądanie kupującego.

#### 3. Udzielenie informacji o przedmiocie sprzedaży

Sprzedawca ma obowiązek udzielenia kupującemu informacji dotyczących zawartej umowy, muszą być one zamieszczone na towarze, opakowaniu albo z nim trwale związane. Informacje te powinny być jasne, zrozumiałe i niewprowadzające w błąd, a ponadto przekazane w języku polskim. Ich istotą jest zapewnienie konsumentowi prawidłowego korzystania z nabytego towaru. Umożliwiają to w szczególności:

- nazwa towaru, producenta lub importera,

- znak bezpieczeństwa,
  - cena detaliczna,
  - niekiedy również: energochłonność i informacje o dopuszczeniu do obrotu w Polsce.
4. Sprzedawca ma obowiązek zapewnić kupującemu należyte techniczno-organizacyjne warunki sprzedaży dostosowane do rodzaju towaru i miejsca sprzedaży. Klient powinien mieć możliwość podjęcia decyzji o zakupie towaru po uprzedniej demonstracji przez sprzedawcę, która wskaże na prawidłową funkcjonalność, jakość i kompletność przedmiotu umowy (np. możliwość podłączenia do prądu urządzeń elektrycznych).
  5. Wydanie przedmiotu sprzedaży

Sprzedawca ma obowiązek wydać kupującemu wszystkie elementy stanowiące wyposażenie towaru oraz instrukcję w języku polskim. Jeśli towar jest objęty gwarancją, niezbędne jest również pokazanie nabywcy dokumentu gwarancyjnego, a także nienaruszonych plomb i innych zabezpieczeń wskazanych w dokumencie gwarancyjnym.

Na żądanie konsumenta, przedsiębiorca ma obowiązek wyjaśnienia postanowień umowy.

Niezwykle istotną regulacją w ustawie z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i zmianie Kodeksu cywilnego jest postępowanie w przypadku niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Szereg przepisów wskazuje, jakie są wówczas wzajemne prawa i obowiązki stron. Należy je odróżnić od tych powstałych na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego.

Odpowiedzialność sprzedawcy w razie niezgodności towaru z umową istnieje niezależnie od postanowień umownych pomiędzy nim a klientem. Oznacza to w praktyce, że choćby kupujący oświadczył, iż wie o wszystkich niezgodnościach towaru z umową, nie wyłącza to jego uprawnień wynikających z ustawy.

Przesłanki odpowiedzialności sprzedawcy w razie uznania towaru za niezgodny z umową.

### **Niezgodność towaru z umową**

Pojęcie niezgodności towaru z umową nie zostało wprost zdefiniowane w ustawie. Chodzi o sytuację, gdy dostarczony przez sprzedawcę towar nie ma cech wynikających z umowy. Trzeba wówczas określić treść umowy w zakresie dotyczącym właściwości towaru. Należy sformułować obraz towaru wzorcowego, który zostanie następnie porównany z towarem rzeczywiście wydanym. Strony mogą zawrzeć w umowie charakterystykę towaru. Jednak jeśli tego nie uczynią, dla wyznaczenia towaru modelowego należy posłużyć się gotowymi wzorcami, które przewiduje ustawodawca w omawianej ustawie.

Wyróżnia się 2 sytuacje:

1. Właściwości towaru zostały indywidualnie uzgodnione między stronami

Towar jest zgodny z umową wtedy, gdy:

- odpowiada podanemu przez sprzedawcę opisowi,
- ma cechy okazanej przez sprzedawcę próbki albo wzoru,
- nadaje się do celu określonego przez kupującego przy zawarciu umowy, chyba że sprzedawca zgłosił zastrzeżenia co do takiego użycia towaru.

2. Strony nie dokonały indywidualnych uzgodnień

Ustawodawca zatem samodzielnie buduje treść umowy, wskazując, że towar jest zgodny z umową, gdy:

- jest przydatny do zwykłego użytku (nadaje się do celu, do jakiego towar tego rodzaju jest zwykle używany),
- posiada cechy rodzajowe (gdy właściwości tego towaru odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju),
- towar odpowiada oczekiwaniom dotyczącym towaru tego rodzaju, opartych na składanych publicznie zapewnieniach sprzedawcy, producenta lub jego przedstawiciela (w szczególności uwzględnia się zapewnienia wyrażone w oznakowaniu towaru lub reklamie).

Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności za zapewnienia osób trzecich, jeśli wykaze, że:

- zapewnienia tego nie znał, ani oceniając rozsądnie nie mógł znać,
- że nie mogło ono mieć wpływu na decyzję kupującego o zawarciu umowy, (sam kupujący nie znał tych zapewnień),
- że jego treść sprostowano przed zawarciem umowy.

Na równi z zapewnieniami producenta traktuje się zapewnienia importera oraz producenta deklarowanego (np. sieć sklepów, która opatruje swoją marką gamę produktów).

Niezgodność towaru z umową musi udowodnić kupujący.

Za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową uważa się także nieprawidłowość w jego zamontowaniu i uruchomieniu, jeżeli te czynności zostały wykonane:

- w ramach umowy sprzedaży przez sprzedawcę lub przez osobę, za którą ponosi on odpowiedzialność,
- przez kupującego według instrukcji otrzymanej przy sprzedaży.

### **Niezgodność towaru z umową istnieje w chwili wydania towaru**

Udowodnienie tej przesłanki również ciąży na kupującym. Wymóg ten jest jednak łagodzony. Uważa się (domniemywa), że towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową w chwili jego wydania, gdy stwierdzi się tę niezgodność przed upływem sześciu miesięcy od wydania towaru. Konsekwentnie, jeśli upłynie sześć miesięcy od wydania towaru, kupujący musi wykazać, że niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową istniała w chwili jego wydania.

Istnieją okoliczności, które wyłączają odpowiedzialność sprzedawcy:

- sprzedawca może obalić domniemanie istnienia niezgodności w chwili wydania tzn. wykazać, że niezgodność powstała po upływie sześciu miesięcy od wydania towaru,
- sprzedawca nie odpowiada, gdy konsument wiedział o niezgodności lub oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć. Konsument nie jest jednak zobowiązany do badania rzeczy – chodzi zatem jedynie o oczywiste niezgodności towaru z umową,
- gdy niezgodność wynikła z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonym przez kupującego (nawiązanie do umowy dzieła – np. sami dostarczamy materiały do wykonania naszyjnika, nie zapewnia ich jubiler).

Zasady postępowania w przypadku niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową – uprawnienia konsumenta.

1. Żądanie doprowadzenia towaru do zgodności z umową przez nieodpłatną:

- naprawę,
- wymianę na nowy,

chyba, że naprawa albo wymiana są niemożliwe albo wymagają nadmiernych kosztów.

Nieodpłatność naprawy i wymiany oznacza, że sprzedawca ma również obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego, w szczególności kosztów demontażu, dostarczenia, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia.

Jeżeli sprzedawca, który otrzymał od konsumenta żądanie, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione.

Wybór wymiany lub naprawy należy do konsumenta, ale ustawodawca nie gwarantuje, że wybór kupującego będzie uwzględniony. Realizacja żądania może się okazać niemożliwa lub pociągać za sobą nadmierne koszty (np. coś było produkowane, a już nie jest).

Co oznacza sformułowanie „nadmierne koszty”? Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia jego żądania.

Jeżeli:

- kupujący nie może żądać naprawy ani wymiany albo
  - sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie (przy określaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj towaru i cel jego nabycia) lub gdy
  - naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności,
- to konsument może skorzystać z innych uprawnień.

2. Ma on prawo domagać się obniżenia ceny albo odstąpić od umowy.

Tu wybór też należy do konsumenta, ale znów jest znacznie ograniczony. Nie można odstąpić od umowy, gdy niezgodność jest nieistotna. Istotność lub nieistotność niezgodności może powodować spory między sprzedawcą a kupującym.

Dla właściwego wykorzystania przez konsumenta uprawnień, niezbędne jest przestrzeganie ustawowych terminów. Znaczenie mają następujące terminy:

1. Termin do stwierdzenia niezgodności towaru z umową

Sprzedawca jest odpowiedzialny za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania tego towaru kupującemu. Termin ten biegnie na nowo w razie wymiany towaru. Jeżeli przedmiotem sprzedaży jest rzecz używana, strony mogą skrócić termin, jednakże nie poniżej jednego roku. Przez dwa lata zatem sprzedawca ponosi ryzyko wyjścia na jaw niezgodności.

2. Termin do zawiadomienia o niezgodności towaru z umową

Konsument traci uprawnienia, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, nie zawiadomi o tym sprzedawcy. Jest to akt staranności będący przesłanką odpowiedzialności sprzedawcy. Dla towarów żywnościowych przewiduje się krótsze terminy zawiadomienia, określone w drodze rozporządzenia ministra właściwego do spraw gospodarki (trzy dni od otwarcia towaru).

Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem.

3. Termin przedawnienia dla roszczenia o dokonanie naprawy, wymiany, obniżenie ceny towaru

Istota instytucji przedawnienia polega na tym, że po upływie określonego w ustawie czasu dłużnik może uchylić się od spełnienia żądania wysuniętego przez wierzyciela.

Jeżeli spełnione są wszystkie przesłanki odpowiedzialności oraz nie zachodzą okoliczności zwalniające i zachowane są wymienione powyżej terminy, powstają odpowiednie roszczenia (o dokonanie naprawy, wymiany, obniżenie ceny towaru), które następnie mogą ulec przedawnieniu. Roszczenia te przedawniają się zasadniczo z upływem roku od stwierdzenia przez konsumenta niezgodności towaru z umową (z dalszych postanowień wynika, że faktycznie od zawiadomienia sprzedawcy o niezgodności, bo zawiadomienie przerywa bieg terminu przedawnienia). Mamy jednak do czynienia z instytucją wstrzymania zakończenia, przerwania i zawieszenia biegu przedawnienia:

- wstrzymanie zakończenia terminu przedawnienia: przedawnienie nie może się skończyć przed upływem dwóch lat od wydania/wymiany towaru, bo właśnie dwa lata ma konsument do stwierdzenia niezgodności towaru z umową,
- przerwanie biegu przedawnienia: zawiadomienie sprzedawcy o niezgodności przerywa bieg przedawnienia (wówczas roczny termin przedawnienia liczy się od początku),
- zawieszenie biegu przedawnienia - przedawnienie nie biegnie w czasie:
  - wykonywania naprawy lub wymiany,
  - prowadzenia przez strony rokowań w celu ugodowego załatwienia sprawy, nie dłużej jednak niż przez trzy miesiące.

4. Termin powodujący wygaśnięcie uprawnienia do odstąpienia od umowy.

Uprawnienie do odstąpienia od umowy wygasa z upływem roku od stwierdzenia niezgodności towaru z umową. Dla uproszczenia: jeśli konsument nie odstąpi od umowy

zanim minie rok od momentu, w którym stwierdził niezgodność towaru z tą umową, traci to uprawnienie.

Warty uwagi jest fakt, że jeśli w chwili zawarcia umowy, sprzedawca wiedział o niezgodności towaru z umową i nie zwrócił na to uwagi kupującego, wykonywanie uprawnień konsumenta nie jest wyłączone z powodu upływu terminów wymienionych w punktach 1, 3, 4.

### **Roszczenia zwrotne sprzedawcy**

W przypadku, gdy sprzedawca ma obowiązek zaspokojenia żądania konsumenta w postaci naprawy, wymiany, czy też obniżenia ceny towaru, może on dochodzić odszkodowania od któregośkolwiek z poprzednich sprzedawców. Dzieje się tak wyłącznie, jeżeli skutek jego działania lub zaniechania towar był niezgodny z umową sprzedaży konsumenckiej. Do odpowiedzialności odszkodowawczej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego o skutkach niewykonania zobowiązań.

Roszczenie zwrotne przedawnia się z upływem sześciu miesięcy. Staje się wymagalne (tzn. sprzedawca może żądać zaspokojenia przed sądem) z chwilą zaspokojenia kupującego, nie później jednak niż w dniu, w którym sprzedawca obowiązany był to uczynić.

Konsument, który stwierdził wady w nabytym towarze, reklamuje go osobiście lub korespondencyjnie. Jeśli sprzedawca ma wątpliwości, czy towar reklamowany przez klienta posiada wady niezależne od klienta, czy ta wada jest wynikiem uszkodzenia mechanicznego lub innego niewłaściwego działania klienta, sporządza na specjalnym formularzu zgłoszenie reklamacyjne w minimum 2 egzemplarzach. Oryginał wypełnionego zgłoszenia otrzymuje kupujący, a kopia zostaje u sprzedawcy.

Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać przede wszystkim takie dane jak:

- imię i nazwisko oraz adres kupującego,
- nazwę towaru i inne dane identyfikujące reklamowany towar,
- datę zakupu,
- datę ujawnienia wady,
- datę złożenia reklamacji,
- uzasadnienie reklamacji, rodzaj wady,
- żądanie reklamującego,
- propozycje sprzedawcy odnośnie naprawy lub wymiany.

Druk zgłoszenia po wypełnieniu podpisują obie strony.

Reklamowany towar zostaje przekazany do ekspertyzy przez rzeczoznawcę. Po dokonaniu oględzin, rzeczoznawca sporządza protokół i wówczas klient zostaje poinformowany o wyniku ekspertyzy.

Zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami, sklepy nie mają obowiązku dokonywania wymiany towaru na inny lub też zwrotu gotówki za towar, który przestaje się konsumentowi podobać. Sklepy jednak coraz częściej wprowadzają taki zwyczaj, gdyż w ten sposób pozyskują klientów. Możliwość dokonywania wymiany towaru lub jego zwrotu zmniejsza ryzyko klienta związane z podejmowaniem decyzji o zakupie. Klient nie traci zaufania do punktu sprzedaży. Zwracane towary nie powinny mieć cech użytkowania. Sprzedawca przy przyjmowaniu zwracanych towarów musi brać pod uwagę obowiązujące przedsiębiorstwa handlowe przepisy dotyczące dokumentowania sprzedaży.



**Tabela 1.** Przykład reklamacji towaru niezgodnego z umowa [15]

	<b>REKLAMACJA</b> <b>НИЕZGODNEGO Z UMOWĄ TOWARU</b> <b>NR .....</b>
(pieczętka firmowa sprzedawcy)	
Sporządzono w dniu .....	
w..... <i>(nazwa i adres placówki handlowej/usługowej)</i>	
.....	
Imię i nazwisko reklamującego.....	
Adres.....	
Data nabycia towaru.....	
Nazwa (oznaczenie) towaru.....	
Cena towaru..... przedłożony dowód zawarcia umowy – rachunek.....	
Opis niezgodności towaru z umową .....	
Kiedy niezgodność towaru z umową została stwierdzona .....	
Żądanie reklamującego:	
a) doprowadzenie towaru do zgodności z umową poprzez:	
- nieodpłatną naprawę *	
- wymianę na nowy *	
b)** - zwrot zapłaconej ceny *	
- obniżenie zapłaconej ceny *	
Uzgodniony termin załatwienia reklamacji.....	
..... <i>(podpis reklamującego)</i>	..... <i>(podpis sprzedawcy)</i>
.....	
Uwaga!	
Zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176)	
* wybór żądania należy do reklamującego	
** tylko w przypadkach gdy :	
- naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów,	
- sprzedawca nie wymienił rzeczy na nową albo rzeczy nie naprawił w odpowiednim czasie,	
- wymiana albo naprawa narażałaby reklamującego na znaczne niedogodności	

## Gwarancja

Regulację dotyczącą gwarancji można znaleźć zarówno w Kodeksie cywilnym jak i ustawie z 27 lipca r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego. Pierwsza nosi nazwę gwarancji jakości, druga zaś gwarancji handlowej. Obie mają istotne znaczenie z punktu widzenia umowy sprzedaży. Uregulowanie w Kodeksie cywilnym (gwarancja jakości) reguluje stosunki pomiędzy podmiotami w obrocie profesjonalnym (pomiędzy przedsiębiorcami) albo pomiędzy konsumentami. Gwarancja handlowa zaś, którą ustawodawca przewidział w ustawie z 27 lipca 2002 r. jest właściwa w stosunkach pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem.

## Gwarancja jakości

Gwarancja to umowa łącząca gwaranta z kupującym. Polega na zobowiązaniu się gwaranta (sprzedawcy albo wytwórcy rzeczy) do spełnienia odpowiednich świadczeń, na wypadek gdyby w oznaczonym terminie (okresie gwarancyjnym) ujawniły się wady fizyczne rzeczy sprzedanej.

Gwarancja udzielana jest zazwyczaj na towary trwałego użytku, jest zapewnieniem gwaranta, że rzecz cechuje się odpowiednią jakością i będzie funkcjonować należycie przynajmniej przez okres oznaczony w umowie gwarancyjnej.

### Charakter prawny gwarancji

Gwarancja jakości powstaje w wyniku zawarcia umowy między kupującym a podmiotem udzielającym gwarancji na rzecz sprzedaną. Prawa i obowiązki stron nie powstają zatem z mocy samego prawa (ex lege), ale wymagana jest dodatkowa, oprócz sprzedaży, umowa stron transakcji. Udzielenie gwarancji jest dobrowolne, co wynika z zasady swobody zawierania umów.

Gwarancja jest umową łączącą gwaranta z kupującym. Powstaje w wyniku umowy będącej zastrzeżeniem w treści umowy sprzedaży. Przepisy Kodeksu cywilnego wskazują, że dla zawarcia umowy gwarancji niezbędne jest wręczenie dokumentu gwarancyjnego określającego treść gwarancji. Często pojawia się jednak opinia, że nie jest to konieczne, gdyż umowa gwarancji dochodzi już do skutku przez zgodne oświadczenia woli stron.

Gwarantem jest wystawca dokumentu gwarancyjnego. Może to być:

- sprzedawca – najczęściej, gdy jest importerem,
- wytwórca – umowa pomiędzy wytwórcą a kupującym dochodzi do skutku za pośrednictwem sprzedawcy. Wytwórca wystawia dokument gwarancyjny, który dołącza do swojego produktu, składając ofertę potencjalnemu kupującemu. Adresat oferty konkretyzuje się w momencie zawarcia umowy sprzedaży, bo sprzedawca wydaje towar z kartą gwarancyjną. Sprzedawca jest tylko posłańcem, gdyż przenosi cudze oświadczenie woli. Sprzedając produkt, stempluje dokument gwarancyjny i wydaje go wraz z produktem. Kupujący, odbierając produkt wraz z kartą, przyjmuje ofertę gwarancyjną wytwórcy.

Przesłanki odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu gwarancji jakości:

1. Ujawnienie się w okresie gwarancyjnym wady fizycznej uzasadniającej tę odpowiedzialność według postanowień umowy gwarancyjnej - nie są wymagane żadne akty staranności ze strony kupującego. Istnieje domniemanie, że wada fizyczna rzeczy powstała w okresie gwarancyjnym, co oznacza, że po stronie sprzedawcy występuje ciężar udowodnienia, że tak nie było.
2. Wada powstała z przyczyn tkwiących w sprzedanej rzeczy (jeżeli nie zastrzeżono inaczej); kupujący ma jedynie wykazać, że wada wystąpiła w okresie gwarancyjnym.

Gwarant może zwolnić się z odpowiedzialności, wykazując, że powstała ona z innych przyczyn niż tkwiące w sprzedanej rzeczy, np. sam kupujący zepsuł rzecz albo inna zewnętrzna przyczyna spowodowała uszkodzenie rzeczy.

### Uprawnienia kupującego

Kupującemu przysługują takie prawa, jakie wynikają z umowy gwarancyjnej. Jeśli gwarancja nie stanowi nic innego, to w razie wątpliwości gwarant jest zobowiązany do:

- usunięcia wady fizycznej rzeczy (naprawa),
- do dostarczenia rzeczy wolnej od wad (wymiana).

Jeżeli nic innego nie wynika z umowy gwarancji, o wyborze świadczeń z tytułu gwarancji nie decyduje kupujący, lecz gwarant. Jeśli okaże się, że wykonanie naprawy jest niemożliwe, to kupujący przejmuje inicjatywę. Pozostaje wówczas wydanie nowej rzeczy wolnej od wad. Niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy w czasie od wydania jej gwarantowi do jej odebrania przez uprawnionego ponosi gwarant.

## **Okres gwarancyjny**

Jeśli w gwarancji nie zastrzeżono innego terminu, to wynosi on rok, licząc od dnia, kiedy rzecz została kupującemu wydana. Gwarant może jednak zastrzec dłuższy okres gwarancyjny. Termin roczny gwarancji jest czasem do ujawnienia się wady. Jeśli w tym terminie pojawi się wada, to zrealizują się roszczenia kupującego i powstanie zobowiązanie gwaranta. Jeśli wada ujawni się w ostatnim dniu gwarancji, zaktualizuje się zobowiązanie gwaranta do naprawy lub wymiany i odpowiednio powstanie roszczenie u kupującego. To roszczenie można wykonać, dopóki się nie przedawni. Nie istnieje szczególny termin przedawnienia gwarancji, więc stosuje się termin ogólny, który wynosi dziesięć lat.

Termin gwarancji jest roczny od dnia wydania przedmiotu sprzedaży, ale może ulegać przedłużeniom:

- w przypadku dokonywania naprawy przez gwaranta termin gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego konsument nie mógł korzystać z rzeczy,
- termin gwarancji biegnie na nowo, gdy gwarant wymienia rzecz na nową, wolną od wad lub dokonuje istotnych napraw.

Jeśli gwarant wymienił pewne elementy rzeczy sprzedanej, gwarancja biegnie na nowo w stosunku do nowej części, a okres gwarancyjny dotyczący całej rzeczy może być krótszy niż w stosunku do wymienionego podzespołu.

## **Gwarancja handlowa**

W odróżnieniu od gwarancji jakości uregulowanej w Kodeksie cywilnym gwarancja handlowa jest prawną instytucją opisaną w ustawie z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianach Kodeksu cywilnego. Gwarancja ta jest jednostronną czynnością prawną, oświadczeniem gwarancyjnym sprzedawcy, a nie jak w przypadku gwarancji jakości, umową zawieraną pomiędzy stronami stosunku sprzedaży. Oświadczenie gwarancyjne określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego, na wypadek gdy właściwość sprzedanego towaru nie odpowiadałaby właściwości wskazanej w tym oświadczeniu.

Udzielenie kupującemu gwarancji następuje bez odrębnej opłaty przez oświadczenie gwaranta, zamieszczone w dokumencie gwarancyjnym lub reklamie, odnoszących się do towaru konsumpcyjnego. Określa ono obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego, w przypadku gdy właściwość sprzedanego towaru nie odpowiada właściwości wskazanej w tym oświadczeniu. Nie uważa się za gwarancję oświadczenia, które nie kształtuje obowiązków gwaranta. Sprzedawca udzielający gwarancji wydaje kupującemu wraz z towarem dokument gwarancyjny. Powinien także sprawdzić zgodność znajdujących się na towarze oznaczeń z danymi zawartymi w dokumencie gwarancyjnym oraz stan plomb i innych umieszczonych na towarze zabezpieczeń. Oświadczenie gwarancyjne powinno być sformułowane zgodnie z wymaganiami określonymi w art. 3 ust. 1 zdanie pierwsze ustawy z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianach Kodeksu cywilnego. Jednakże uchybienie tym wymaganiom pozostaje bez wpływu na ważność gwarancji i nie pozbawia kupującego wynikających z niej uprawnień.

W dokumencie gwarancyjnym należy zamieścić podstawowe dane potrzebne do dochodzenia roszczeń z gwarancji, w tym w szczególności nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Rzeczypospolitej Polskiej, czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej. Ponadto powinno być w nim zawarte stwierdzenie, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

**Tabela 2** Przykład karty gwarancyjnej [14]

<b>KARTA GWARANCYJNA NR .....</b>
Nazwa urządzenia - System Alarmowy
Nr fabryczny - .....
Data sprzedaży użytkownikowi - .....
podpis i pieczęć punktu sprzedaży
1. Firma X zwana dalej Sprzedawcą, gwarantuje Użytkownikowi dobrą jakość i sprawne działanie urządzenia, pod warunkiem przestrzegania fabrycznych wymagań przechowywania, instalacji i eksploatacji zawartych w instrukcji obsługi.
2. Przekazując urządzenie do naprawy gwarancyjnej Użytkownik ma obowiązek przedłożyć ważną kartę gwarancyjną.
3. Ogólne warunki gwarancji. Okres gwarancyjny kończy się z upływem 12 miesięcy od dnia sprzedaży urządzenia Użytkownikowi. Sprzedawca udziela gwarancji z zastrzeżeniem zachowania następujących warunków: - gwarancja obejmuje bezpłatną naprawę i wymianę uszkodzonych części, jeżeli została stwierdzona wada z winy Sprzedawcy. - na karcie gwarancyjnej nie mogą znajdować się żadne ślady zmian, poprawek, skreslen itp. - użytkownik traci prawo gwarancji, w szczególności gdy: pomieszczenie nie odpowiada wymogom zapewniającym poprawną pracę urządzenia, stwierdzono ślady ingerencji wewnątrz urządzenia.
4. Gwarancja nie obejmuje: - uszkodzeń mechanicznych zewnętrznych,
5. W celu wykonania naprawy gwarancyjnej, Użytkownik jest zobowiązany do dostarczenia urządzenia do Sprzedawcy lub do wskazanej przez niego jednostki usługowej. Urządzenie zostanie naprawione w ciągu 14 dni lub w wyjątkowych przypadkach wymienione na nowe, licząc od dnia dostarczenia go do Sprzedawcy lub punktu sprzedaży. W przypadku, gdy wada w urządzeniu nie ma charakteru trwałego i jej potwierdzenie wymaga dłuższych obserwacji urządzenia, Sprzedawca zastrzega sobie prawo przedłużenia wyżej wymienionego terminu naprawy. Urządzenie powinno być dostarczone w oryginalnym opakowaniu. Okres gwarancji przedłuża się o czas naprawy.
Opis naprawy:..... .....
Data naprawy - .....
Pieczęć i podpis sprzedawcy.....
<b>Adnotacje o naprawach:</b> Data przyjęcia do naprawy..... Opis naprawy..... Data oddania po naprawie..... Przedłużenie gwarancji..... Podpis i pieczęć naprawiającego
Potwierdzenie naprawy System alarmowy Nr fabryczny - ..... Nr karty gwarancyjnej - ..... Data sprzedaży - ..... <p style="text-align: right;">podpis i pieczęć punktu sprzedaży</p>

### **Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość**

W sytuacji, gdy klienci dokonują zakupu towarów poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, obowiązują odmienne warunki od tych uregulowanych w Kodeksie cywilnym.

Dlaczego powyższe umowy mają odrębną regulację?

Konsument, zawierając umowę w lokalu przedsiębiorstwa, ma możliwość podjęcia samodzielnej i przemyślanej decyzji w kwestii nabycia konkretnego towaru. Zanim wybierze podmiot, z którym nawiąże stosunek prawny w postaci umowy sprzedaży, może porównać oferty różnych przedsiębiorców. Klient sam decyduje o tym, czy w ogóle wstąpi do

konkretnego lokalu. Inaczej jest, gdy umowa zawierana jest poza lokalem przedsiębiorstwa. W tym wypadku sprzedawca inicjuje kontakt handlowy, nie zaś konsument. Wstępując do sklepu czy biura wiadomo, że osoby obsługujące klientów są uprawnione do działania w imieniu przedsiębiorcy. Zawierając umowę poza lokalem, nie ma takiej pewności. Istnieje niebezpieczeństwo, że osoba składająca ofertę, nie posiada ważnego pełnomocnictwa do obrotu towarami w imieniu określonego w umowie przedsiębiorcy. Taka wiedza jest niezbędna konsumentowi, na przykład po to, by złożyć reklamację.

Odwiedzanie klientów w domach, miejscach pracy lub na ulicy w celu dokonania sprzedaży stanowi działanie poza lokalem przedsiębiorstwa. Tego rodzaju miejsca zawierania umów ze względu na ich nietypowy charakter mogą powodować u klienta zaskoczenie. Konsekwencją jest nieroztropne dokonywanie zakupu ze względu na utrudnioną możliwość analizy warunków umowy, wiarygodności kontrahenta oraz przewidzenia prawnych i finansowych konsekwencji składanych oświadczeń woli. Ustawodawca postanowił zatem ochronić kupujących przed ryzykiem nietrafnych decyzji podejmowanych w powyższych okolicznościach w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22 z 31 marca r., poz. 271). Polska regulacja opiera się na prawie europejskim (dyrektywa 85/577/EWG z 20 grudnia r. w sprawie ochrony konsumenta w umowach zawieranych poza miejscem prowadzenia handlu). Przepisy te mają na celu wyrównanie szans nieprofesjonalistów (konsumentów) względem przedsiębiorców, czyli profesjonalnych uczestników obrotu. Chronią również prawo konsumentów do prywatności. Ustawa obciąża przedsiębiorców szczególnymi obowiązkami informacyjnymi oraz przyznaje kupującym prawo do zastanowienia się nad zawartą umową, a nawet rezygnacji z niej we wskazanym terminie.

### **Zasady regulujące sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa:**

1. Regulacja zawarta w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny dotyczy umowy, którą zawiera konsument (osoba fizyczna, która nabywa towar w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością zawodową lub gospodarczą) z profesjonalistą, który w taki sposób zorganizował swoją działalność, że do zawierania umów z konsumentami dochodzi poza lokalem przedsiębiorstwa.

Lokalem przedsiębiorstwa jest miejsce przeznaczone do obsługi „publiczności” i oznaczone zgodnie z przepisami o działalności gospodarczej. Ustawowe wymogi spełnia nawet stragan na oznakowanym bazarze czy jarmarku (niekoniecznie zadaszony budynek), więc przepisy o umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa nie mają w tym wypadku zastosowania.

Ustawę stosuje się także do zbierania ofert konsumentów w czasie odwiedzin przedsiębiorcy lub osoby działającej w jego imieniu w miejscu pracy konsumenta, w jego mieszkaniu albo w innym miejscu jego prywatnego pobytu.

2. Ważnym uregulowaniem ustawy jest szczególnie obowiązek informacyjny leżący po stronie przedsiębiorcy. Jego realizacja polega na tym, że agent profesjonalisty powinien:

- prawidłowo przedstawić siebie oraz firmę, w której imieniu działa,
- okazać dokument potwierdzający prowadzenie działalności gospodarczej oraz dokument tożsamości,
- w razie zawierania umowy w imieniu przedsiębiorcy – okazać dokument potwierdzający swoje umocowanie,
- poinformować na piśmie konsumenta o prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni bez podania przyczyny,

- wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby),
- wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę.

### **Odstąpienie od umowy**

Jeśli konsument nie zostanie poinformowany na piśmie o prawie odstąpienia od umowy, to ma prawo odstąpić od umowy w terminie dziesięciu dni od uzyskania informacji o takim prawie (niezależnie z jakiego źródła). Konsument nie może jednak skorzystać z uprawnienia później niż po upływie trzech miesięcy od wykonania umowy.

Powyższe terminy mają na celu skłonienie kupującego do szybkiej decyzji w kwestii odstąpienia od umowy, jeśli taka potrzeba istnieje. Dla pełnej skuteczności niezbędne jest złożenie odpowiedniego oświadczenia, które warto sprzedawcy doręczyć osobiście lub wysłać listem poleconym za zwrotnym poświadczeniem odbioru. Odstąpienie od umowy powoduje, że jest ona uważana za niezawartą. Jest to najsurowsza konsekwencja znana prawu cywilnemu. Konsument zostaje wówczas zwolniony z wszelkich zobowiązań. Świadczenia stron podlegają zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że pewne zmiany były niezbędne w granicach zwykłego zarządu (by utrzymać rzecz w stanie przydatnym do normalnego użytku). Jeśli konsument dokonał przedpłaty, należą się od nich odsetki ustawowe od dnia dokonania przedpłaty.

W zasadzie całość konsekwencji związanych z odstąpieniem konsumenta od umowy obciąża sprzedawcę. Nie można w umowie zastrzec odstępnego – klauzuli, która przewiduje możliwość odstąpienia od umowy wraz z zapłatą oznaczonej sumy pieniężnej. Obowiązek powstaje po stronie konsumenta tylko wówczas, gdy sprzedawca wykaże, że na skutek zwrotu rzeczy niezbędne jest poczynienie w niej zmian przekraczających zwykły zarząd, by przywrócić ją do poprzedniego stanu. Ta możliwość jest często wykorzystywana przez przedsiębiorców, by przerzucić na konsumenta skutki finansowe regeneracji rozmontowanych urządzeń będących przedmiotem umowy. Zdarza się również tak, że charakter nabytej rzeczy (np. przytwierdzonej na stałe do ściany) powoduje ekonomiczną nieopłacalność odstąpienia od umowy. Koszty przywrócenia do stanu poprzedniego mogą okazać się niewspółmiernie wysokie w porównaniu z wartością przedmiotu umowy.

Powyższych zasad przewidzianych przez ustawę nie stosuje się, nawet jeśli umowa była zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa. Ustawodawca przewidział wyłączenia w przypadku umów:

- o charakterze ciągłym lub okresowym, zawieranych na podstawie oferty sprzedaży lub przez odwołanie się do ogłoszeń, reklam, cenników i innych informacji skierowanych do ogółu albo do poszczególnych osób, jeżeli konsument mógł uprzednio zapoznać się z treścią otrzymanej oferty lub informacji pod nieobecność drugiej strony umowy, a zarazem w tej ofercie lub informacji, jak i w umowie zastrzeżono prawo konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia,
- sprzedaży artykułów spożywczych dostarczanych okresowo przez sprzedawcę do miejsca zamieszkania konsumenta,
- powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego, o wartości przedmiotu umowy do równowartości 10 EURO,
- o prace budowlane,
- dotyczących nieruchomości, z wyłączeniem usług remontowych,
- ubezpieczenia, w tym o członkostwo w otwartych funduszach emerytalnych, oraz reasekuracji,
- dotyczących papierów wartościowych oraz jednostek uczestnictwa w funduszach powierniczych i inwestycyjnych (usługi inwestycyjne).

## **Sprzedaż na odległość**

Umowa zawarta na odległość to taka, która doszła do skutku przy zastosowaniu technik komunikowania się na odległość jak np. Internet, poczta, telefon, faks. Niektórzy przedsiębiorcy właśnie w ten sposób wstępują w stosunki prawne z klientami. O tym, że umowa została zawarta na odległość, nie przesądza sposób prowadzonych negocjacji. W tego rodzaju działalności przedsiębiorcy posługują się formularzami zamówienia wysyłanymi pocztą, katalogami wysyłkowymi, reklamą prasową z formularzem zamówienia. Oferta sprzedaży na odległość powinna zawierać:

- jednoznaczny (zrozumiały i łatwy do odczytania) zamiar zawarcia umowy na odległość,
- nazwę i adres (siedzibę) przedsiębiorcy, nazwę organu, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy oraz numer, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany,
- nazwę towaru i jego właściwości,
- cenę towaru i zasady jej zapłaty,
- informację o dodatkowych kosztach, jakie poniesie kupujący oraz sposób dostawy,
- informację o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni,
- informację o kosztach wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli odbiegają one od normalnej taryfy (np. telefonicznej),
- termin, w jakim oferta lub informacja o cenie ma charakter wiążący,
- informację o miejscu i sposobie składania reklamacji,
- informację o prawie wypowiedzenia umowy.

Prawo odstąpienia od umowy może być zrealizowane przez konsumenta w terminie dziesięciu dni od dnia wydania rzeczy. Jeśli strony umowy inaczej nie postanowiły, prawo odstąpienia nie przysługuje w wypadkach:

- nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na nośnikach programów komputerowych, jeżeli konsument usunął oryginalne opakowanie tych produktów,
- produktów wykonanych na indywidualne zamówienie klienta,
- produktów o bardzo krótkim okresie przydatności do spożycia,
- prasy.

Finalizacja umowy na odległość musi nastąpić nie później niż po upływie trzydziestu dni od złożenia oświadczenia woli przez klienta o chęci zawarcia umowy. Po stronie przedsiębiorcy kształtuje się ważny obowiązek zawiadomienia kupującego o niemożności dostarczenia towaru. Powinien to uczynić niezwłocznie (bez zbędnej zwłoki), ale najpóźniej w terminie trzydziestu dni od zawarcia umowy wraz ze zwrotem otrzymanych pieniędzy. Niezbędnym elementem umowy jest informacja o miejscu i sposobie składania reklamacji. Tryb jej składania nie może być zbyt kłopotliwy i kosztowny dla klienta. Umowa nie może zawierać postanowienia, że konsument ma obowiązek zapłaty ceny zanim sprzedawca doręczy towar.

Odstąpienie od umowy powoduje powstanie po stronie kupującego obowiązku zwrotu towaru przedsiębiorcy, który musi pisemnie potwierdzić jego otrzymanie.

Jeżeli konsument otrzymał towar, którego nie zamawiał, nie ma obowiązku zapłaty, czy też zawiadomienia dostawcy o odmowie przyjęcia ani zwrotu nie zamówionego towaru.

Ustawa przewiduje, że przepisy o sprzedaży na odległość nie stosują się do:

- sprzedaży z automatów,
- ubezpieczeń inwestycji kapitałowych,
- usług bankowych,
- rent,
- licytacji.

### 4.3.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Jakie znasz źródła prawa dotyczące sprzedaży konsumenckiej?
2. Jakie strony uczestniczą w sprzedaży konsumenckiej?
3. Jakie warunki musi spełniać informacja załączona do towaru?
4. Jakie są przesłanki odpowiedzialności sprzedawcy w razie uznania towaru za niezgodny z umową?
5. Jakie są zasady postępowania w przypadku niezgodności towaru z umową i związane z tym uprawnienia konsumenta?
6. Jakich terminów musi przestrzegać konsument, by skorzystać z reklamacji?
7. Jakie są przesłanki odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu gwarancji jakości?
8. Dlaczego sprzedaż na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa ma odrębną regulację prawną?
9. Jaka jest różnica między umowami poza lokalem przedsiębiorstwa a umowami zawieranymi na odległość?
10. Jakie są szczególne obowiązki przedsiębiorcy wobec kupującego w przypadku sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa?
11. Czym powinna charakteryzować się oferta sprzedaży na odległość?
12. Jakie są uregulowania prawne w zakresie gwarancji?
13. Jakie są różnice w uprawnieniach konsumenta z tytułu gwarancji a z tytułu niezgodności towaru z umową?

### 4.3.3. Ćwiczenia

#### Ćwiczenie 1

Podaj rozwiązania następujących sytuacji zgodnie z prawem konsumenckim.

Lp.	Opis sytuacji	Uprawnienia klienta z tytułu niezgodności z umową
1.	Buty kupione miesiąc wcześniej rozkleiły się.	
2.	Jogurt z pleśnią, zakupiony dwa dni wcześniej (data przydatności do spożycia upływa za dwa tygodnie).	
3.	Bluzka zakupiona w promocji po upraniu rozciągnęła się.	
4.	Telewizor kupiony rok wcześniej popsuł się, ale wyrzucono opakowanie.	
5.	Bluzkę zamówiono w sprzedaży wysyłkowej, ale jest innego koloru.	
6.	Buty zakupione 6 miesięcy wcześniej przemakają.	

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) dobrać grupę do pracy,
- 2) przeanalizować Ustawę z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego oraz poradnik dla ucznia,
- 3) przeczytać i dobrać przepisy prawne regulujące konkretną sytuację, w której znajduje się klient,
- 4) przedyskutować w grupie rozwiązanie zadania,
- 5) zapisać w tabeli rozwiązanie zadania,



- 6) sprawdzić poprawność wykonania zadania,
- 7) zaprezentować efekty swojej pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusz do ćwiczenia,
- tekst ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego,
- tekst ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U.2000.22.271 ze zm.).

## **Ćwiczenie 2**

Pracując w grupach, przeczytajcie uważnie fragment Ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego i opracujcie pytania dotyczące reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową. Zapiszcie je na arkuszu papieru. Następnie utwórzcie nowe grupy, w których znajdzie się jedna osoba z każdej poprzedniej grupy. W nowych grupach przedstawcie pytania przygotowane przez własny zespół i spróbujcie na nie odpowiedzieć.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) dobrać grupę do pracy,
- 2) zapoznać się z Ustawą z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego,
- 3) sformułować i zapisać pytania,
- 4) zmienić grupę,
- 5) odpowiedzieć na pytania,
- 6) zaprezentować efekty swojej pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- tekst ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego,
- arkusz papieru,
- mazaki.

## **Ćwiczenie 3**

Pracując w grupach, opracujcie scenkę, w której jeden z uczniów wcieli się w rolę sprzedawcy, a drugi w rolę konsumenta dokonującego reklamacji (na piśmie). Sprzedawca nie chce uznać reklamacji, zadaniem konsumenta jest przekonanie go o swoich prawach.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) dobrać grupę do pracy,
- 2) zapoznać się z odpowiednim fragmentem materiału nauczania,
- 3) opracować temat scenki,
- 4) zaprezentować scenkę na forum całego zespołu.

- Wyposażenie stanowiska pracy:
- tekst ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego,
  - arkusz papieru.

#### Ćwiczenie 4

Pracując w grupach, opracujcie scenkę, w której jeden z uczniów wcieli się w rolę sprzedawcy, a drugi w rolę konsumenta, który zakupił towar w sklepie internetowym i dzwoni do przedsiębiorcy z reklamacją towaru. Sprzedawca nie chce uznać reklamacji, zadaniem konsumenta jest przekonanie go o swoich prawach.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienesz:

- 1) dobrać grupę do pracy,
- 2) zapoznać się z odpowiednim fragmentem materiału nauczania,
- 3) opracować temat scenki,
- 4) zaprezentować scenkę.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- tekst ustawy z dnia 27 lipca r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego,
- tekst ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U.2000.22.271 ze zm.),
- arkusz papieru, mazaki.

#### Ćwiczenie 5

Pracując w grupach, wyszukajcie różnice między uprawnieniami wynikającymi z niezgodności towaru z umową a gwarancją i wpiszcie w tabelę.

Lp.	Uprawnienia wynikające z niezgodności towaru z umową	Gwarancja
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienesz:

- 1) dobrać grupę,
- 2) zapoznać się z odpowiednim fragmentem materiału nauczania,
- 3) uzupełnić tabelę, w której należy podać różnice między reklamacją z tytułu niezgodności towaru z umową a gwarancją,
- 4) zaprezentować pracę i dokonać porównania z pracą innych grup.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusz do ćwiczenia,
- tekst ustawy z dnia 27 lipca r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.

## Ćwiczenie 6

Wypełnij zgłoszenie reklamacyjne na dowolny artykuł gospodarstwa domowego.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z odpowiednim fragmentem materiału nauczania,
- 2) przygotować wzór zgłoszenia reklamacyjnego,
- 3) opracować przykład reklamowanego towaru,
- 4) wypełnić zgłoszenie,
- 5) zaprezentować pracę i dokonać porównania z pracą innych uczniów.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- wzór zgłoszenia reklamacyjnego,
- tekst ustawy z dnia 27 lipca r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.

## Ćwiczenie 7

Wypełnij wzór karty gwarancyjnej na dowolny artykuł zakupiony w sklepie, w którym odbywasz zajęcia praktyczne.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z odpowiednim fragmentem materiału nauczania,
- 2) przygotować wzór karty gwarancyjnej,
- 3) opracować przykład zakupionego towaru,
- 4) wypełnić wzór kart gwarancyjnej,
- 5) zaprezentować pracę i dokonać porównania z pracą innych uczniów.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- wzór karty gwarancyjnej,
- Ustawa z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.

## Ćwiczenie 8

Korzystając z Internetu, wyszukaj instytucje wykonujące zadania w zakresie ochrony praw konsumenckich.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) wyszukać strony internetowe instytucji wspomagających egzekwowanie praw konsumentów,
- 2) zapisać w zeszycie instytucje,
- 3) zaprezentować efekty swojej pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- komputer z dostępem do Internetu,
- zeszyt.

#### 4.3.4. Sprawdzian postępów

<b>Czy potrafisz:</b>	<b>Tak</b>	<b>Nie</b>
1) zidentyfikować źródła prawa dotyczące sprzedaży konsumenckiej?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) określić strony sprzedaży konsumenckiej?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) określić zasady postępowania w przypadku niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) scharakteryzować uprawnienia konsumenta w przypadku niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) zidentyfikować instytucje wspierające egzekwowanie praw konsumentów?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) określić terminy reklamacji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) określić przesłanki odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu gwarancji jakości?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) określić różnice między umowami poza lokalem przedsiębiorstwa a umowami zawieranymi na odległość?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) wskazać obowiązki przedsiębiorcy wobec kupującego w przypadku sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) scharakteryzować ofertę sprzedaży na odległość?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) określić uregulowania prawne w zakresie gwarancji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) wskazać różnice w uprawnieniach konsumenta z tytułu gwarancji a z tytułu niezgodności z umową?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5. SPRAWDZIAN OSIĄGNIĘĆ

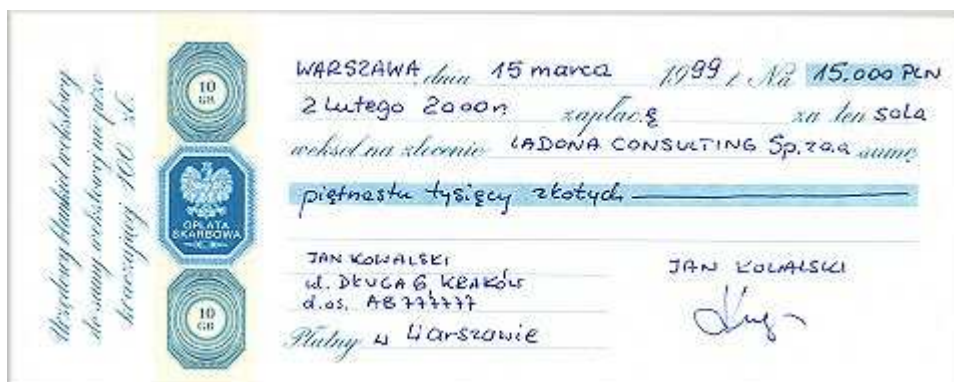
### INSTRUKCJA DLA UCZNIĄ

1. Przeczytaj uważnie instrukcję.
2. Podpisz imieniem i nazwiskiem kartę odpowiedzi.
3. Zapoznaj się z zestawem zadań testowych.
4. Test zawiera 20 zadań o różnym stopniu trudności. Są to zadania zamknięte wielokrotnego wyboru. Do każdego zadania dołączone są 4 możliwości odpowiedzi. Tylko jedna odpowiedź jest prawidłowa.
5. Udzielaj odpowiedzi tylko na załączonej karcie odpowiedzi, stawiając w odpowiedniej rubryce znak X. W przypadku pomyłki należy błędną odpowiedź zaznaczyć kółkiem, a następnie ponownie zakreślić odpowiedź prawidłową.
6. Test zawiera zadania z poziomu podstawowego i poziomu ponadpodstawowego.
7. Pracuj samodzielnie, bo tylko wtedy będziesz miał satysfakcję z wykonanego zadania.
8. Kiedy udzielenie odpowiedzi będzie Ci sprawiało trudność, wtedy odłóż jego rozwiązanie na później i wróć do niego, gdy zostanie Ci czas wolny.
9. Na rozwiązanie testu masz 45 minut.

Powodzenia

### ZESTAW ZADAŃ TESTOWYCH

1. Formą rozliczenia gotówkowego jest
  - a) polecenie przelewu.
  - b) przekaz pocztowy.
  - c) czek rozrachunkowy.
  - d) karta płatnicza.
2. Przedstawiony dokument jest



- a) papierem wartościowym stanowiącym pisemne zobowiązanie do zapłacenia w wyznaczonym terminie i miejscu określonej sumy danej osobie lub firmie.
- b) poleceniem przekazania określonej kwoty z rachunku bankowego dłużnika na rachunek wierzyciela.
- c) dyspozycją wystawcy wydaną bankowi obciążenia jego rachunku określoną kwotą i uznania rachunku aktualnego posiadacza papieru wartościowego.
- d) dyspozycją dłużnika wydaną bankowi, która zobowiązuje bank do obciążenia określoną kwotą jego rachunku bankowego.

3. Nowoczesną formą inkasowania należności jest
  - a) kasa rejestracyjna.
  - b) tester banknotów.
  - c) scanning.
  - d) waga mechaniczna.
  
4. Akredytywa jest formą rozliczenia
  - a) gotówkowego.
  - b) bezgotówkowego.
  - c) kredytowego.
  - d) obiegowego.
  
5. Podstawową funkcją kas fiskalnych jest
  - a) ewidencjonowanie obrotu i kwot podatku VAT.
  - b) ewidencjonowanie jedynie ilości sprzedaży.
  - c) skrócenie czasu zapłaty za towar.
  - d) ewidencjonowanie jedynie wartości sprzedaży.
  
6. Funkcję wyświetlania ciężaru towaru, jego nazwy, ceny i kwoty do zapłaty posiada waga
  - a) szalkowa.
  - b) elektroniczna.
  - c) uchylna.
  - d) odważnikowo-uchylna.
  
7. Główne funkcje opakowania to
  - a) ochronno-transportowa, reklamowa, sprzedażowa, informacyjna, ekologiczna.
  - b) bezpośrednia, reklamowa, ochronna, identyfikacyjna.
  - c) estetyczna, informacyjna, ekologiczna, pośrednia.
  - d) usprawniająca sprzedaż, transportowa, biodegracyjna, bezpośrednia.
  
8. Bioopakowanie to
  - a) tworzywo podlegające rozkładowi przez 10 lat.
  - b) opakowanie stykające się z towarem.
  - c) tworzywo podlegające rozkładowi przez 2 lata.
  - d) tworzywo biologiczne ulegające całkowitej biodegradacji.
  
9. Okres przydatności do spożycia produktów żywnościowych przedłużają opakowania wykonane z
  - a) tektury pokrytej folią aluminiową, tektury pokrytej folią ochronną.
  - b) folii lakierowanych, tektury pokrytej po stronie wewnętrznej folią lakierowaną.
  - c) folii lakierowanych, materiałów foliowych.
  - d) tworzyw biologicznych, folii polietylenowej.
  
10. Podstawowymi cechami dobrego opakowania są
  - a) wytrzymałość, nietoksyczność, estetyka, biodegradacja.
  - b) trwałość, znormalizowanie, uniwersalność, jednorazowość.
  - c) lekkość, niska cena, wielorazowość, sztywność.
  - d) miękkość, wytrzymałość, dekoracyjność, nietoksyczność.

11. Pakowanie dekoracyjne towarów nie polega na
  - a) dobraniu materiału pakowego do kształtu towaru.
  - b) obraniu materiału pakowego i sposobu pakowania do okoliczności.
  - c) dobraniu materiału pakowego do warunków transportu.
  - d) dobraniu materiału pakowego do rodzaju prezentu.
  
12. Do ryb należy zastosować opakowanie
  - a) chroniące przed przenikaniem zapachów
  - b) szklane.
  - c) ułatwiające przenoszenie.
  - d) reklamujące firmę.
  
13. Termin „konsument” oznacza osobę, która
  - a) kupuje artykuły przemysłowe.
  - b) dokonuje zakupu w hurtowni.
  - c) kupuje towary i usługi na własne potrzeby.
  - d) kupuje telewizor dla firmy.
  
14. Towar niezgodny z umową można reklamować w okresie
  - a) 14 dni od daty wydania towaru.
  - b) w ciągu dwóch lat od daty wydania towaru.
  - c) zgodnie z umową.
  - d) 30 dni od daty sprzedaży towaru.
  
15. W przypadku wystąpienia niezgodności towaru z umową, konsument
  - a) ma prawo odstąpić od umowy, jeśli naprawa lub wymiana wymagają nadmiernych kosztów.
  - b) ma prawo odstąpić od umowy, jeśli zareklamuje towar w ciągu 3 dni.
  - c) może zażądać rekompensaty w postaci dwukrotnej wartości reklamowanego towaru.
  - d) ma prawo zażądać innego towaru.
  
16. Jeśli na towar została udzielona gwarancja, to konsument chcąc go zareklamować
  - a) musi skorzystać z gwarancji.
  - b) może skorzystać z niezgodności z umową, ale pod warunkiem, że zareklamuje towar w ciągu 14 dni.
  - c) może skorzystać z niezgodności towaru z umową.
  - d) musi skorzystać z gwarancji, pod warunkiem, że zareklamuje towar w ciągu 7 dni.
  
17. Jeżeli sprzedawca nie ustosunkuje się do reklamacji konsumenta w ciągu 14 dni, to
  - a) reklamację przyjmuje się za nieuznaną.
  - b) reklamację przyjmuje się za uznaną.
  - c) konsument powinien zareklamować towar u producenta.
  - d) konsument powinien zareklamować towar u hurtownika.
  
18. Zamówienie futra z katalogu wysyłkowego jest
  - a) zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa.
  - b) zawarciem umowy na odległość.
  - c) zawarciem umowy w lokalu sklepowym.
  - d) zawarciem umowy z bankiem.

19. Konsument może odstąpić od umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny
- a) w terminie 7 dni.
  - b) w terminie 10 dni.
  - c) w terminie 14 dni.
  - d) w terminie 30 dni.
20. Paczkowane artykuły spożywcze można reklamować
- a) w ciągu 3 dni od daty otwarcia opakowania.
  - b) w ciągu 2 dni od daty otwarcia opakowania.
  - c) w ciągu 4 dni od daty otwarcia opakowania.
  - d) w ciągu miesiąca od daty otwarcia opakowania.



## KARTA ODPOWIEDZI

Imię i nazwisko .....

### Wykonywanie czynności związanych z procesem sprzedaży

Zakreśl poprawną odpowiedź.

Nr zadania	Odpowiedź				Punkty
1	a	b	c	d	
2	a	b	c	d	
3	a	b	c	d	
4	a	b	c	d	
5	a	b	c	d	
6	a	b	c	d	
7	a	b	c	d	
8	a	b	c	d	
9	a	b	c	d	
10	a	b	c	d	
11	a	b	c	d	
12	a	b	c	d	
13	a	b	c	d	
14	a	b	c	d	
15	a	b	c	d	
16	a	b	c	d	
17	a	b	c	d	
18	a	b	c	d	
19	a	b	c	d	
20	a	b	c	d	
<b>Razem:</b>					

## 6. LITERATURA

1. Barlow J., Møller C.: Reklamacja, czyli prezent. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2001
2. Chwałek J.: Obsługa klienta. WSiP, Warszawa 2003
3. Corman D. Mc.: Sztuka sprzedaży. Wyd. ASTRUM, Wrocław 2000
4. Duraj J. (red.): Podstawy ekonomiki przedsiębiorstwa. PWE, Warszawa 2002
5. Komosa A.: Ekonomika handlu cz. 1. Ekonomik s.c. A. Komosa, J. Musiałkiewicz, Warszawa 2003
6. Komosa A.: Ekonomika handlu cz. 2. Ekonomik s.c. A. Komosa, J. Musiałkiewicz, Warszawa 2003
7. Strzyżewska E.: Organizacja sprzedaży cz.1, 2, 3. Oficyna Ekonomiczna Wydawnictwa eMPi<sup>2</sup> s.c., Poznań 2000
8. Ustawa z 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964r. nr 16, poz. 93 z późn. zm.)
9. Ustawa z 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz.1176 z późn. zm.)
10. Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz. 271 ze zm.)
11. Ustawa z dnia 6 września 2001r. o towarach paczkowanych (Dz. U. z 2001r. nr 128, poz. 1409)
12. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 11 października 2005r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących oznakowań towarów paczkowanych (Dz. U. nr 211, poz. 1760)
13. Rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 23 grudnia 1999r. w sprawie kryteriów warunków technicznych, którym muszą odpowiadać kasy rejestrujące, oraz warunków stosowania tych kas przez podatników (Dz.U.Nr109, poz.1249 z późn. zm.)
14. [www.decoartel.pl](http://www.decoartel.pl)
15. [www.eltin.pl](http://www.eltin.pl)
16. [www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl)
17. [www.newbalance.pl](http://www.newbalance.pl)