

INFORMACJA DLA KLIENTÓW SKLEPU AMPQ.PL BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI LUB PRZEDSIĘBIORCAMI INDYWIDUALNYMI, NABYWAJĄCYCH PRODUKTY ZAWIERAJĄCE ELEMENTY CYFROWE*

**Rzeczy ruchome zawierające elementy cyfrowe, czyli przedmioty materialne, zintegrowane z treściami cyfrowymi lub usługami cyfrowymi, niezbędnymi do ich pełnego funkcjonowania. Są to rzeczy, które bez odpowiedniego oprogramowania, aplikacji lub dostępu do danych cyfrowych nie spełniałyby swoich funkcji lub miałyby ograniczoną użyteczność, np. smartfony, smartwatche, laptopy, tablety, telewizory itp.*

Każdy nasz Klient, będący Konsumentem (pkt. 2 ust. 3 Regulaminu sklepu internetowego AMPQ.PL) lub Przedsiębiorcą indywidualnym (pkt. 2 ust. 5 Regulaminu), na zasadach opisanych w Ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. z dnia 27 listopada 2024 r. (Dz.U. z 2024 r. poz. 1796) oraz punkcie 8 Regulaminu Sklepu, ma prawo, w terminie 14 dni od dnia otrzymania zakupionego Produktu, do skorzystania z ustawowego prawa odstąpienia od umowy sprzedaży.

Niniejsza Informacja, ma na celu przypomnienie niektórych zasad, związanych z korzystaniem z urządzeń zawierających elementy cyfrowe, w czasie biegu terminu do skorzystania z wskazanego wyżej prawa, w szczególności związanych z odpowiedzialnością konsumenta za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru (art. 34 ust. 4 ustawy o prawach konsumenta).

Zmniejszenie wartości urządzenia z powodu powiązania z kontem producenta

Logowanie do aplikacji producenta smartfona lub innego urządzenia elektronicznego i powiązanie urządzenia z kontem użytkownika może prowadzić do zmniejszenia jego wartości w przypadku zwrotu urządzenia w ramach prawa odstąpienia od umowy. Logowanie się na urządzeniu do konta Google, Sklepu Play, AppStore, konta Apple, Samsung, Xiaomi itp., logowanie się do aplikacji wymagających zalogowania lub utworzenia konta, jak np. Facebook, WhatsApp, X, Netflix, Prime, MAX, importowanie kontaktów do pamięci urządzenia, itp., są działaniami, które nie mieszczą się w granicach czynności koniecznych dla sprawdzenia charakteru, cech i funkcjonowania produktu, a zatem Klient ponosi odpowiedzialność za każde zmniejszenie wartości urządzenia, będące następstwem takich lub podobnych działań.

1. Powiązanie urządzenia z kontem producenta

- **Co to oznacza?**

Gdy użytkownik loguje się na konto producenta (np. Samsung, Apple, Xiaomi itp.), urządzenie zostaje przypisane do tego konkretnego konta. Taki proces często aktywuje zabezpieczenia, które utrudniają zmianę właściciela urządzenia.

- Przykład: Apple ID w urządzeniach iPhone, które aktywuje funkcję „Znajdź mój iPhone”.
- W Androidzie analogiczną funkcją jest blokada FRP (Factory Reset Protection), która uniemożliwia aktywację urządzenia po zresetowaniu, dopóki nie zostanie wprowadzone hasło powiązane z kontem Google.

2. Konsekwencje dla zwrotów w ramach prawa odstąpienia od umowy

Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy zakłada, że konsument może testować produkt w sposób, jaki byłby możliwy w sklepie stacjonarnym. Logowanie do aplikacji producenta przekracza zakres „sprawdzania funkcjonowania urządzenia”, ponieważ:

- **Personalizacja urządzenia:**

Logowanie powoduje personalizację telefonu (np. synchronizację kontaktów, ustawień, zdjęć, a nawet danych płatniczych). Przy zwrocie urządzenie musi zostać zresetowane, co nie zawsze usuwa wszystkie ślady użytkownika.

- **Aktywacja trwałych zabezpieczeń:**

Funkcje takie jak blokada FRP czy „Znajdź mój iPhone” mogą pozostać aktywne nawet po resecie. Jeżeli konsument zapomni wylogować się z konta producenta przed zwrotem, sprzedawca nie będzie w stanie odsprzedać urządzenia jako nowego.

- **Zmniejszenie wartości rynkowej:**

Urządzenia powiązane z kontem są często postrzegane jako używane lub trudniejsze do odsprzedaży. Nawet po poprawnym wylogowaniu mogą pozostać ślady aktywacji (np. w systemach producenta), co zmniejsza ich wartość jako nowych produktów.

3. Dodatkowe koszty dla sprzedawcy i konsumenta

- **Sprzedawca może naliczyć opłatę za zmniejszenie wartości produktu:**
Jeżeli telefon zostanie zwrócony w stanie, który uniemożliwia jego odsprzedaż jako nowego (np. z aktywnym kontem producenta lub widocznymi śladami użytkowania), sprzedawca ma prawo obniżyć wartość zwrotu.
 - Przykład: Konsument zwraca telefon z aktywnym kontem Apple ID. Sprzedawca musi skontaktować się z producentem, co wymaga czasu i pieniędzy.
- **Konsument ponosi ryzyko utraty danych lub kosztów serwisowych:**
Jeżeli konsument zwróci telefon bez wylogowania, a sprzedawca nie jest w stanie zresetować urządzenia, telefon może stać się bezużyteczny. Koszty odblokowania mogą zostać przeniesione na konsumenta.

4. Jak unikać problemów?

Aby uniknąć obniżenia wartości urządzenia w przypadku zwrotu:

- **Biorąc pod uwagę możliwość zwrotu urządzenia, ogranicz swoje działania na nim, do takich, jakie mógłbyś wykonać w sklepie stacjonarnym** (w sklepie nie mógłbyś zainstalować swojej karty SIM, wykonywać telefonów, wysłać SMS-ów, pobierać aplikacji itp.)
- **Nie loguj się na konto producenta podczas testowania urządzenia, jeśli planujesz jego zwrot.**

Jeśli zalogowałeś się na konto, przed zwrotem:

- **Wyloguj się z aplikacji producenta (np. Apple ID, Samsung Account).**
- **Zresetuj urządzenie do ustawień fabrycznych i upewnij się, że zabezpieczenia konta zostały dezaktywowane.**

Być może, pozwoli to na zmniejszenie kosztów związanych z eksploatacją urządzenia i tym kwota, jaką może potrącić ci sprzedawca będzie niższa.

Jeśli masz wątpliwości, skontaktuj się ze sprzedawcą przed odesłaniem urządzenia.

5. Co na ten temat mówi UOKiK i autorytety w zakresie praw konsumentów?

- *Konsument jest odpowiedzialny wobec sprzedawcy za zmniejszenie wartości rzeczy w związku z korzystaniem z niej w nieodpowiedni sposób. Ma prawo zbadać charakter, cechy i funkcjonowanie towaru w taki sposób, w jaki mógłby to uczynić w sklepie stacjonarnym. Nie może jednak używać rzeczy w sposób nieograniczony. Jeśli tak robi, przedsiębiorca ma prawo obciążyć go dodatkowymi kosztami w związku ze zmniejszeniem wartości towaru. W tej sytuacji, jeżeli konsument będzie chciał odstąpić od umowy, może ponieść odpowiedzialność za pogorszenie stanu zwracanej rzeczy.*

<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/prawo-odstapienia-od-umowy/koszty/>

- *W trakcie konsultacji społecznych projektu PrKonsU słusznie zauważono, że z przywołanych motywów dyrektywy 2011/83/UE wynika, iż normalne korzystanie z rzeczy wykracza poza zakres pojęcia "obchodzenia się z towarami w sposób konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i ich funkcjonalności", a więc konsument odpowiada za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z normalnego korzystania z rzeczy (<http://legislacja.rcl.gov.pl/lista/2/projekt/178552/katalog/178560>, Tabela Nr I, uw. 105, dostęp: 4.9.2024 r.; Uwagi – stanowisko Konfederacji Lewiatan w sprawie projektu PrKonsU, <http://legislacja.rcl.gov.pl/docs//2/178552/178556/178559/dokument90447.pdf>).*

Ustawa o prawach konsumenta. Komentarz [w:] P. Machnikowski (red.), Zobowiązania. Tom V. Przepisy pozakodeksowe. Komentarz. Wyd. 1, Warszawa 2025

- *Ustawodawca – w ślad za wytycznymi dyrektywy 2011/83/UE (por. motyw 47) – przyjął, że wprowadzie konsument nie traci w takiej sytuacji prawa do odstąpienia od umowy, ale powinien odpowiadać za każde zmniejszenie*

wartości towaru sprzedanego. Konsument ma możliwość zbadania towaru w taki sposób, w jaki mógłby to zrobić w sklepie, czyli w wypadku umów zawieranych w okolicznościach typowych. Badanie to, tzw. odbiór jakościowy, ma na celu stwierdzenie charakteru, cech towaru oraz sposobu jego funkcjonowania. W przypadku gdy konsument nabywa w drodze umowy zawieranej na odległość odzież lub buty, może jedynie przymierzać odzież, lecz nie powinien nosić nabytych towarów. To samo odnosi się do sprzętu AGD lub RTV – może być uruchomiony, ale już nie eksploatowany. Odpowiedzialność konsumenta za zmniejszenie wartości towaru sprzedanego ma charakter odszkodowawczy. Zakres tej odpowiedzialności powinien być ustalony w oparciu o porównanie wartości towaru nowego z wartością towaru obliczonego z uwzględnieniem stopnia zużycia. Podstawowym elementem ustalenia, iż towar został zużyty w większym stopniu, niż to powinno wynikać z jego badania, jest ocena wartości (wartość handlowa) i użyteczności (cechy użytkowe związane z korzystaniem z towaru) towaru dla innego kupującego.

B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostak (red.), Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg). Komentarz. Wyd. 2, Warszawa 2024

6. Podsumowanie

Klient korzystając z prawa do odstąpienia od umowy, powinien być świadomy, że:

- Logowanie się do aplikacji producenta jest uznawane za użytkowanie wykraczające poza konieczne sprawdzenie funkcji urządzenia.
- Może to prowadzić do zmniejszenia wartości urządzenia w przypadku zwrotu.
- Sprzedawca ma prawo obciążyć konsumenta kosztami proporcjonalnymi do utraty wartości urządzenia i zmniejszyć kwotę jaka zostanie zwrócona Klientowi.

Niniejsza informacja, jedynie przykładowo i tylko w pewnym zakresie, prezentuje zasady postępowania z produktem, w czasie biegu terminu do odstąpienia od zawartej na odległość umowy, które w istocie sprowadzają się do tego, że Klient, który bierze pod uwagę możliwość odstąpienia od umowy, powinien swoje korzystanie z nabytej rzeczy ograniczyć do takich czynności, jakie mógłby wykonać w sklepie przy sprzedawcy. Prawdopodobnie do oglądanego na wystawie smartfona nie włożysz swojej karty SIM i nie wykonasz z niego połączenia, nie zniszczysz też jego opakowania, nie zgubisz elementów wyposażenia. Rozważne obchodzenie się z urządzeniem w okresie testowym pomoże uniknąć dodatkowych kosztów i problemów przy zwrocie.