

Powiatowy Rzecznik Praw Konsumentów radzi - bezpieczne zakupy w internecie

E-zakupy stają się coraz bardziej popularną formą dokonywania transakcji – pozwalają zaoszczędzić czas oraz pieniądze. W dobie intensywnej cyfryzacji w sieci funkcjonuje coraz więcej e-sklepów. Zanim jednak klikniemy ikonkę „dodaj do koszyka”, warto poznać zasady bezpiecznych zakupów w Internecie, zwłaszcza że żądają się one swoimi prawami.

Dokonanie zakupu w internecie skutkuje zawarciem umowy na odległość. W przypadku transakcji tego typu konsumentowi przysługuje szereg praw. Jednym z nich jest prawo odstąpienia od umowy – to dodatkowy czas do namysłu dany przez ustawodawcę konsumentowi. Zgodnie z przepisami konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 10. dni od dnia otrzymania towaru albo od dnia, w którym zawarto umowę, jeśli dotyczy ona świadczenia usług. Co więcej, konsument nie jest zobowiązany do podania przyczyny zwrotu. Towar musi zostać zwrócony w stanie niezmienionym, ponadto konsument jest zobowiązany wysłać stosowne oświadczenie. Dokument o odstąpieniu od umowy na odległość trzeba złożyć na piśmie, które powinno zawierać następujące elementy: dane nadawcy, adresata oraz informację o zamiarze odstąpienia od umowy zawartej na odległość (najlepiej posłużyć się sformułowaniem, iż „odstępuje się od umowy”). Wskazane byłoby także, aby w dokumencie określono umowę, od której się odstępuje. Koszt wysyłki towaru oraz oświadczenia pokrywa konsument. Warto także pamiętać, że odbiór osobisty w sklepie nie powoduje utraty prawa do odstąpienia od umowy. W sytuacji odstąpienia od umowy przedsiębiorca ma obowiązek poświadczyć na piśmie zwrot, ponadto musi zwrócić klientowi równowartość ceny towaru oraz doliczone do niej koszty wcześniejszej przesyłki – ma na to 14 dni. Od możliwości odstąpienia od umowy na odległość przysługują pewne wyjątki. Przepisy Ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz. 271 z późn. zm.) regulujące tę materię nie dotyczą m.in. takich towarów jak nagrania audio-wideo i programy komputerowe po otwarciu oryginalnego opakowania, produktów na specjalne zamówienie (np. odzież szyta na miarę), produktów szybko psujących się i prasy, usług w zakresie gier hazardowych. Warto także pamiętać, że prawo do odstąpienia od umowy przysługuje tylko w przypadku umów zawieranych pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. W przypadku, gdy dokonujemy zakupu od osoby fizycznej nie prowadzącej działalności gospodarczej (czyli innego konsumenta) nie mamy takiego prawa. Przykładem takich transakcji są aukcje internetowe oraz licytacje - w obu przypadkach transakcja jest zwykłą umową sprzedaży i podlega kodeksowi cywilnemu, a nie ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów. Jeśli towar kupujemy na aukcji internetowej, to prawo do zwrotu mamy tylko wtedy, jeśli skorzystaliśmy z opcji "Kup teraz". A co zrobić w sytuacji, gdy towar nie spełnia naszych oczekiwań, jest uszkodzony bądź wadliwy? Oczywiście, mamy prawo do reklamacji, bowiem odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru z umową odnosi się zarówno do towarów zakupionych w sposób tradycyjny, jak i tych nabytych przez internet. Kwestie te reguluje Ustawa z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.). UWAGA! Uprawnienia związane z reklamacją będą jednak przysługiwać konsumentowi tylko wtedy, gdy jego kontrahentem będzie przedsiębiorca a zawierana umowa nie będzie miała związek z prowadzoną przez konsumenta działalnością gospodarczą (w przypadku zakupów od osoby prywatnej przepisy o ochronie niektórych praw konsumentów nie dotyczą). Reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową można złożyć sprzedawcy internetowemu w ciągu 2 lat od daty zakupu towaru. Reklamację należy złożyć na piśmie, a wraz z nim odesłać wadliwy towar. W ramach reklamacji przysługuje nam prawo do nieodpłatnej naprawy wadliwego towaru albo jego wymiany na nowy, wolny od wad. Jeżeli naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów, konsument może odstąpić od umowy albo sformułować żądanie stosownego obniżenia ceny. Sprzedawca ma obowiązek rozpatrzyć i przyjąć reklamację w terminie 14. dni od dnia jej zgłoszenia. W przypadku reklamacji należy pamiętać, że: do złożenia reklamacji potrzebny jest dowód zakupu – pamiętajmy jednak, że nie jest nim jedynie paragon. Wystarczy przedstawić jakikolwiek dowód zawarcia transakcji, np. fakturę, wyciąg z konta, potwierdzenie płatności kartą. Jeżeli reklamacja dotycząca niezgodności towaru z umową została uznana, to na sprzedającym ciąży obowiązek zwrotu kosztów przesłania towaru. W wypadku, gdy reklamacja zostanie odrzucona – koszty wysyłki pokrywa kupujący. Warto mieć na uwadze, że o ile w przypadku odstąpienia umowy na odległość pracodawca jest

zobowiązany zwrócić koszty transakcji, o tyle w przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umową niekoniecznie. Jeśli gwarancja nie zostanie uznana, wówczas koszty wysyłki pokrywa kupujący.

Znajomość litery prawa chroni nas przed nieuczciwymi praktykami, z którymi możemy spotkać się dokonując w sieci. Bardzo często przedsiębiorcy nie informują klientów o przysługującym konsumentom prawach. Dlatego też zakupy w sieci powinniśmy zacząć od wnikliwego przeanalizowania regulaminu danego e-sklepu. Klauzule w regulaminie typu: „sprzedawca nie bierze odpowiedzialności za utratę danych klienta i związane z tym konsekwencje” „reklamacje uwzględnia się wyłącznie z protokołem szkody sporządzonym przez kuriera.” powinny wzbudzić naszą czujność. Przepisy dotyczące transakcji w e-sklepach regulują: Ustawa z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz. 271 z późn. zm.), Ustawa z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.), Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.), Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.) oraz Dyrektywa o prawach konsumentów z dnia 13 czerwca 2014 r. Można je także odnaleźć na stronie **Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** <http://ezakupy.uokik.gov.pl>. Rzeczywistość z perspektywy prawnej bywa jednak trudna w interpretacji, dlatego też w razie jakichkolwiek wątpliwości warto udać się do Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów. Do rzecznika może zgłosić się każdy, kto potrzebuje pomocy w zakresie ochrony interesów konsumenta, ma problemy z wyegzekwowaniem przysługujących praw. **Biuro Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów mieści się w budynku Starostwa Powiatowego w Hajnówce (ul. A. Zina, pokój nr 21, w godz. 7.30 - 15.30 pn. - pt.).**

Katarzyna Nikołajuk, Konsultacje: Danuta Rola, Powiatowy Rzecznik Praw Konsumentów