



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

ZAKUPY W SIECI

PYTANIA I ODPOWIEDZI



Spis treści

Obowiązki informacyjne i regulaminy	7
1. O czym konsument powinien zostać poinformowany przed dokonaniem zakupu przez Internet? ..	7
2. Jakie dokumenty powinienem otrzymać od przedsiębiorcy wraz z zamówionym towarem?	9
3. Jakie informacje przedsiębiorca powinien zawrzeć w opisie procedury reklamacyjnej?	9
4. Jakie dokumenty należy dołączać do zamówień wysyłanych do klientów sklepu internetowego? ..	9
5. Co grozi przedsiębiorcy, który nie dopełni obowiązków informacyjnych względem konsumentów?	12
6. Czy każdy sklep internetowy musi mieć swój regulamin i publikować go na swojej stronie?	12
7. Czy przedsiębiorca może zostać ukarany za brak regulaminu na stronach sklepu internetowego? ..	14
8. Jak stworzyć dobry regulamin sklepu internetowego?	14
9. Jakie informacje powinny zostać zawarte w regulaminie sklepów internetowych?	15
10. Najczęstsze błędy w regulaminach e-sklepów – przykłady i sposoby ich eliminowania	17
11. Czy kopiowanie regulaminów istniejących sklepów internetowych jest zgodne z prawem?	17
12. Czym są niedozwolone klauzule?	17
13. Jakie niedozwolone klauzule umowne są najczęściej stosowane przez e-sklepy?	18
14. Jak mogę sprawdzić, czy regulamin sklepu internetowego nie ma niedozwolonych klauzul?	18
.....	18
15. Gdzie można sprawdzić, czy postanowienia umowne zostały uznane za niedozwolone?	18
16. Do ilu miesięcy wstecz przedsiębiorca odpowiada za stosowanie niedozwolonych postanowień umownych?	18
17. Czy każdy e-sklep powinien posiadać zapisy dotyczące polityki cookies?	18
18. Czy sklep ma obowiązek publikować na swojej stronie regulamin dotyczący ochrony danych osobowych klientów?	18
19. Sprzedawca internetowy prosi mnie o podanie wielu danych osobowych. Czy jest to zgodne z prawem?	18
20. Czy prowadząc e-sklep, przedsiębiorca powinien zgłaszać do rejestracji przez Generalnego Inspektora Danych Osobowych bazę danych dotyczącą zrealizowanych transakcji?	19
21. Na czym polegają certyfikaty przyznawane sklepom internetowym?	19
Terminy	20
1. W jakim terminie mogę odstąpić od umowy zawartej na odległość?	20
2. Czy prawo określa termin, w którym przedsiębiorca powinien zrealizować złożone zamówienie? ..	20
3. Czy prawo reguluje termin, w którym na konto kupującego powinny trafić pieniądze po odebraniu przez sprzedającego pisma o odstąpieniu konsumenta od umowy?	20
4. Czy mogę odstąpić od umowy w 10-dniowym terminie, jeśli jestem przedsiębiorcą, a zakup w e- sklepie miał związek z prowadzoną przeze mnie działalnością?	20
5. Sklep internetowy zwozi mnie w sprawie terminu realizacji zamówienia. Czy w przypadku opóźnienia w dostawie można ubiegać się o odszkodowanie?	20
Płatności	22
1. Jakie istnieją formy płatności za zakupy przez Internet?	22
2. Czy sklep internetowy może wymagać zapłaty za towar przed jego wysłaniem, nie dając konsumentowi możliwości zapłaty przy odbiorze?	22
3. Zapłaciłem za towar z góry. Czy w przypadku odstąpienia od umowy należą mi się odsetki ustawowe z tytułu dokonania przedpłaty?	22
Transport	23
1. Czy sklep internetowy powinien ponieść koszty przesyłki w razie odstąpienia przez klienta od umowy?	23

2. Czy mogę domagać się od sprzedawcy internetowego niższej opłaty za przesyłkę lub zadośćuczynienia, gdy wiem, że opłata proponowana przez niego jest lub była zawyżona?.....	23
3. Jak należy postępować, gdy zamówienie odbierane w paczkomacie jest uszkodzone?	23
4. Jak należy postępować, gdy dostarczone przez kuriera zamówienie ma ślady uszkodzenia?.....	24
5. Czy sklep ma prawo żądać zwrotu kosztów poniesionych przez sklep, jeżeli ten wyśle towar, a klient go nie odbierze?	24
Zwrot towaru i odstąpienie od umowy zawartej na odległość.....	25
Czy można zwrócić pełnowartościowy towar zakupiony przez Internet?	25
2. Jakie mam obowiązki, odstępując od umowy na odległość?	27
3. Kiedy nie można odstąpić od umowy zawartej na odległość?	27
4. Jakich towarów nie można oddać po rozpakowaniu?	29
5. Czy w ramach zakupów on-line można odstąpić od umowy bez podania powodu?	29
6. Jak napisać oświadczenie o odstąpieniu od umowy? Czy mogę je wysłać w jednej paczce z towarem, który chcę zwrócić?	29
7. Czy sklep może żądać zwrotu towaru w oryginalnym opakowaniu?	30
8. Czy dowodem zakupu (i ewentualną podstawą do zwrotu lub reklamacji towaru) może być tylko i wyłącznie paragon?	31
9. Jakich towarów bądź usług nie obejmuje prawo zwrotu?	31
10. Moja nastoletnia córka kupiła bez mojej wiedzy drogie perfumy przez Internet. Czy wykonaną przez nią transakcję można cofnąć?.....	33
11. Czy można zwrócić towar kupiony z katalogu wysyłkowego?	33
12. Czy mogę dokonać zwrotu biletów do kina lub na inne wydarzenia rozrywkowe, zakupionych przez Internet? Czy przysługuje mi prawo do namysłu?	33
13. Czy odbiór osobisty towaru zakupionego w sklepie internetowym powoduje utratę prawa do odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni?	34
14. Co zrobić, gdy się okazuje, że kupiliśmy nieoryginalny produkt, który na stronie e-sklepu przedstawiano jako markowy?	34
15. Co zrobić, gdy przedsiębiorca deklaruje w regulaminie możliwość zwrotu towaru w ciągu 30 dni, a mimo to po odesłaniu towaru po 11 dniach nie przyjmuje jego zwrotu?	34
16. Co zrobić, gdy wraz z towarem nie otrzymaliśmy paragonu, a chcemy zwrócić zakupiony produkt?	35
17. Co zrobić, gdy towar został odesłany w wyznaczonym terminie, a mimo to przedsiębiorca nie zwrócił pieniędzy?	35
Reklamacje	36
1. Czy można reklamować towar zakupiony w sieci?	36
2. Jak złożyć reklamację towaru zamówionego przez Internet?	36
3. Czy do złożenia reklamacji muszę mieć paragon lub fakturę, czy wystarczy sam e-mail?	37
4. Kto ponosi koszty przesyłki reklamowanego towaru – klient czy sprzedawca?	37
5. Co to jest Specjalna Ochrona Reklamacyjna?	37
6. Jaka jest procedura zgłoszenia reklamacji produktu objętego gwarancją NWS (Natychmiastowej Wymiany Serwisowej)?	37
7. Zamówiłem i zapłaciłem za towar, który nigdy do mnie nie dotarł. Skontaktowałem się ze sprzedawcą, lecz on twierdzi, że produkt wysłał i w związku z tym za sytuację odpowiada nie on, ale poczta. Od kogo domagać się zwrotu pieniędzy?	38
8. W jakim terminie przedsiębiorca powinien rozpatrzyć reklamację konsumenta?	38
E-wyprzedaże i aukcje internetowe	39
1. Czy można dokonać zwrotu rzeczy kupionych na wyprzedaży internetowej?	39
2. Czy jeżeli kupuję na aukcji internetowej towar od osoby fizycznej nieprowadzącej działalności gospodarczej, przysługuje mi prawo do namysłu?	39
3. Czy korzystając na aukcji z opcji „kup teraz”, mam prawo odstąpić od zawartej umowy?	39
4. Czy istnieje określony prawem termin, w którym kupujący na aukcji internetowej powinien uiścić opłatę za kupiony towar?	39

Zakupy grupowe.....	40
1. Co to są i jak działają zakupy grupowe?	40
2. Przystąpiłem do zakupów, ale nie udało się zgromadzić wystarczającej liczby osób i promocję odwołano. Czy mogę żądać zwrotu pieniędzy?.....	40
3. Czy mogę zwrócić zakupiony kupon?	40
4. Co mogę zrobić, jeżeli usługodawca, który miał zrealizować kupon, zawiesił działalność gospodarczą lub zaprzestał jej prowadzenia?	40
5. Na co zwrócić uwagę przy zakładaniu konta i akceptacji regulaminów zakupów grupowych?	41
6. Na co zwrócić uwagę przy zamówieniu kuponu zniżkowego na wybrany towar lub usługę? Jakie informacje powinny znaleźć się w ofercie?.....	41
7. Czy złożenie zamówienia kuponu jest równoznaczne z zawarciem umowy sprzedaży danego towaru lub usługi?.....	41
8. Kto w przypadku zakupów grupowych odpowiada za nienależyte wykonanie umowy? Serwis zakupów grupowych czy firma, która się w nim ogłasza?.....	42
9. Kupiłem kupon uprawniający mnie do zakupów z 30-procentową zniżką w sklepie internetowym bądź w jednym z wybranych sklepów stacjonarnych firmy. Czy w razie konieczności odstąpienia od umowy będę miał możliwość skorzystania z takiego prawa (zarówno w przypadku e-sklepu, jak i sklepu stacjonarnego)?	42
10. Kupiłam kupon na jazdy doszkalające do egzaminu na prawo jazdy. Okazało się jednak, że nie mogę go wykorzystać w dogodnych dla mnie terminach. Czy w takim wypadku mam prawo reklamować bądź zwrócić posiadany kupon?	43
11. Co zrobić, gdy kod z zakupionego przeze mnie kuponu zawiera błędne dane?	43
12. Nabyłem kupon na jednym z portali oferujących zakupy grupowe, jednak nie dostałem żadnego potwierdzenia zapłaty ani kuponu – co zrobić w takiej sytuacji?	43
13. Kupiłem część do samochodu w ramach serwisu ogłoszeń lokalnych. Zapłaciłem za towar, a teraz nie mogę się skontaktować ze sprzedającym, by go odebrać. Co powinienem zrobić w takiej sytuacji?.....	43
Serwisy ogłoszeń lokalnych.....	44
1. Na co zwrócić uwagę, robiąc zakupy na serwisach ogłoszeń lokalnych? (np. tablica.pl)	44
2. Czy reklamacja produktów kupionych na serwisach ogłoszeń lokalnych przebiega na takich samych zasadach jak w sklepach tradycyjnych?	44
Zakupy internetowe za granicą	45
1. Czy obowiązki informacyjne przedsiębiorców różnią się w zależności od kraju, w jakim dana firma działa?.....	45
2. Czy i w jakim terminie mogę zwrócić produkt kupiony w zagranicznym sklepie internetowym? ...	47
3. Jak przebiega proces reklamacji produktów nabytych w zagranicznych sklepach on-line?	47
4. W jaki sposób zagraniczne sklepy internetowe dokonują przeliczenia ceny kupowanego przez konsumenta towaru?	47
5. Czy sklep internetowy (należący do dużej zagranicznej sieci, obecnej w wielu krajach i oferującej zakupy on-line także w Polsce) ma prawo ograniczać płatność za zakupy polskim internautom do jednej waluty (np. euro)?	47
Zakupy na raty	48
1. Czy zakupy na raty w sklepach internetowych przebiegają na takich samych zasadach jak w sklepach stacjonarnych? Czy konsumenta obowiązują te same warunki umowy, niezależnie od miejsca jej zawierania?	48
Informacja handlowa.....	51
1. Czy przedsiębiorcy mają prawo wysyłać niezamawianą przez klienta informację handlową?.....	51
2. Czy po dokonaniu rejestracji w sklepie internetowym będę dostawał e-maile reklamowe? Jak się przed tym uchronić?.....	51
3. Jak uzyskać zgodę klienta na przesyłanie informacji handlowej?	51

Wycieczki / leki / produkty spożywcze	52
1. Na co zwrócić uwagę i jakie środki ostrożności zachować, aby cieszyć się udanym wyjazdem?	52
2. Czy mogę zrezygnować z wycieczki turystycznej zakupionej przez Internet bez ponoszenia kosztów odstąpienia od umowy?	52
3. Czy kupując wycieczkę przez Internet, muszę także podpisać umowę sporządzoną w formie pisemnej?	52
4. Czy można zwracać produkty lecznicze i wyroby medyczne zamówione w aptece internetowej?. 52	
5. Czy zwrot leków kupionych w aptece internetowej podlega ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny?	53
6. Kupiłem żywność przez Internet – czy jest określony prawem czas, w którym sklep powinien dostarczyć mi zamówione produkty?.....	53
7. Kupiłem żywność w sklepie internetowym. Po dostarczeniu okazało się, że jest ona nieświeża. Ile mam czasu na złożenie reklamacji?	53
8. Kupiłem żywność w sklepie internetowym należącym do dużej sieci supermarketów. Czy mogę bez konsekwencji odstąpić od umowy?	54
Gdzie uzyskać pomoc.....	55
1. Gdzie szukać pomocy, gdy mam do czynienia z nieuczciwym e-przedsiębiorcą?.....	55
2. Zamówiłam płytę CD, która nigdy do mnie nie dotarła. Skontaktowałam się z przedsiębiorcą, lecz on twierdzi, że wysłał paczkę, a za sytuację odpowiada poczta. Czy można sprawdzić, jak naprawdę jest? Do kogo zwrócić się o pomoc?	55
3. Do jakiej instytucji zwrócić się o pomoc, gdy okazuje się, że przedsiębiorca, z którym zawarłem umowę, zawiesił lub zaprzestał prowadzenia działalności gospodarczej?	55
4. Czym jest i czy już działa internetowy system rozstrzygania sporów (ODR)?.....	56

Obowiązki informacyjne i regulaminy

1. O czym konsument powinien zostać poinformowany przed dokonaniem zakupu przez Internet?

Zgodnie z art. 9 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny konsument powinien zostać poinformowany w sposób zrozumiały i łatwy do odczytania, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy, o:

- 1) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy oraz organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany;
- 2) istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu;
- 3) cenie lub wynagrodzeniu obejmujących wszystkie ich składniki, a w szczególności cła i podatki;
- 4) zasadach zapłaty ceny lub wynagrodzenia;
- 5) kosztach oraz terminie i sposobie dostawy;
- 6) prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, ze wskazaniem wyjątków;
- 7) kosztach wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli są one skalkulowane inaczej niż wedle normalnej taryfy;
- 8) terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu stają się wiążące;
- 9) minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągłe lub okresowe;
- 10) miejscu i sposobie składania reklamacji;
- 11) prawie wypowiedzenia umowy.

CRD¹:

Zgodnie z art. 6 ust. 1 dyrektywy 2011/83, zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość lub jakąkolwiek ofertą w tym zakresie, przedsiębiorca w jasny i zrozumiały sposób udziela konsumentowi następujących informacji, podając:

- a) główne cechy towarów lub usług w zakresie, w jakim jest to właściwe dla danego środka przekazu oraz dla towarów lub usług;
- b) dane identyfikujące przedsiębiorcę, na przykład firma przedsiębiorcy;
- c) pełny adres pocztowy, pod którym przedsiębiorca prowadzi przedsiębiorstwo, numer telefonu i faksu przedsiębiorcy oraz jego adres e-mail, o ile jest dostępny, aby umożliwić konsumentowi szybkie skontaktowanie się z przedsiębiorcą i skuteczne porozumiewanie się z nim oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie, pełny adres pocztowy i dane identyfikujące przedsiębiorcę, w imieniu którego działa;

¹ Zmiany, jakie wniesie Dyrektywa o prawach konsumentów, która zostanie wprowadzona 13 czerwca 2014 r.

- d) pełny adres pocztowy miejsca prowadzenia działalności przedsiębiorcy, jeżeli różni się od adresu podanego zgodnie z lit. c), a w przypadku gdy ma to zastosowanie – pełny adres pocztowy przedsiębiorcy, w imieniu którego działa, pod który to adres konsument może kierować wszelkie reklamacje;
- e) łączna cena towarów lub usług wraz z podatkami lub, w przypadku gdy charakter towarów lub usług nie pozwala w sposób racjonalny na wcześniejsze obliczenie ceny – sposób, w jaki ma być obliczana cena, jak również, w przypadku gdy ma to zastosowanie, wszystkie dodatkowe opłaty za transport, dostarczenie lub usługi pocztowe, lub jakiegokolwiek inne koszty, lub – w przypadku gdy nie można wcześniej w sposób racjonalny obliczyć tych opłat – informacja o możliwości powstania konieczności uiszczenia takich dodatkowych opłat; w przypadku umowy zawartej na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę łączna cena zawiera łączne koszty na dany okres objęty rozliczeniem; w przypadku gdy takie umowy przewidują stałą stawkę, łączna cena oznacza również łączne miesięczne koszty. Jeśli nie można wcześniej w sposób racjonalny obliczyć łącznych kosztów, przedstawia się sposób, w jaki cena ma być obliczana;
- f) koszt korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy koszt ten obliczany jest w sposób inny niż na podstawie taryfy podstawowej;
- g) warunki płatności, dostarczenia, wykonania, termin, w jakim przedsiębiorca zobowiązuje się do dostarczenia towarów lub świadczenia usług oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie, stosowane przez przedsiębiorcę procedury rozpatrywania reklamacji;
- h) w przypadku gdy istnieje prawo do odstąpienia od umowy – warunki, terminy oraz procedury korzystania z tego prawa zgodnie z art. 11 ust. 1, a także wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty w załączniku I część B;
- i) w przypadku gdy ma to zastosowanie – informacja, że konsument będzie musiał ponieść koszty zwrotu towarów w przypadku odstąpienia od umowy oraz, w odniesieniu do umów zawieranych na odległość, koszty zwrotu towarów, jeżeli towary ze względu na swój charakter nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;
- j) informacja, że – jeśli konsument wykona prawo do odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 7 ust. 3 lub art. 8 ust. 8, zobowiązany jest do zapłacenia przedsiębiorcy uzasadnionych kosztów zgodnie z art. 14 ust. 3;
- k) w przypadku gdy prawo do odstąpienia od umowy nie jest przewidziane zgodnie z art. 16 – informacja, że konsument nie będzie miał prawa do odstąpienia od umowy, lub – w przypadku gdy ma to zastosowanie – okoliczności, w których konsument traci swoje prawo do odstąpienia od umowy;
- l) przypomnienie o istnieniu prawnego obowiązku zapewnienia zgodności towarów z umową;
- m) w przypadku gdy ma to zastosowanie – istnienie i warunki obsługi posprzedażnej konsumenta i usług posprzedażnych oraz gwarancji handlowej;
- n) istnienie stosownych kodeksów postępowania zdefiniowanych w art. 2 lit. f) dyrektywy 2005/29/WE oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie – informacja, w jaki sposób można uzyskać egzemplarze tych kodeksów;
- o) w przypadku gdy ma to zastosowanie – czas trwania umowy lub, jeżeli umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub jeśli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu, warunki rozwiązywania umowy;

- p) w przypadku gdy ma to zastosowanie – minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy;
- q) w przypadku gdy ma to zastosowanie – istnienie oraz warunki kaucji lub innych gwarancji finansowych, które mają być wpłacone lub dostarczone przez konsumenta na żądanie przedsiębiorcy;
- r) w przypadku gdy ma to zastosowanie – funkcjonalność treści cyfrowych, w tym również mające zastosowanie techniczne środki ich ochrony;
- s) w przypadku gdy ma to zastosowanie – każda mająca znaczenie interoperacyjność treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o którym przedsiębiorca wie lub, racjonalnie oczekując, powinien być wiedzieć;
- t) w przypadku gdy ma to zastosowanie – możliwość skorzystania z pozasądowych mechanizmów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, którym podlega przedsiębiorca, oraz możliwości dostępu do tych procedur.

2. Jakie dokumenty powinienem otrzymać od przedsiębiorcy wraz z zamówionym towarem?

Na podstawie art. 9 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów przedsiębiorca jest obowiązany do potwierdzenia konsumentowi na piśmie informacji, o których mowa w art. 9 ust. 1 ww. ustawy, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia. Dodatkowo przedsiębiorca powinien dostarczyć kupującemu dowód zakupu (np. paragon, fakturę VAT). Warto pamiętać, że zawartą transakcję można udokumentować również za pomocą potwierdzenia płatności kartą lub wyciągiem z konta.

CRD:

*) Zgodnie z art. 8 ust. 1 dyrektywy 2011/83 przedsiębiorca udziela informacji przewidzianych w art. 6 ust. 1 ww. dyrektywy lub udostępnia te informacje konsumentowi w sposób odpowiadający wykorzystywanym środkom porozumiewania się na odległość, w prostym i zrozumiałym języku. Jeżeli informacje te są dostarczane na trwałym nośniku, muszą być czytelne.

3. Jakie informacje przedsiębiorca powinien zawrzeć w opisie procedury reklamacyjnej?

Artykuł 9 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów nakłada na przedsiębiorcę, zawierającego z konsumentami umowy na odległość, obowiązek poinformowania, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy, o miejscu i sposobie składania reklamacji.

CRD:

Zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. g) dyrektywy 2011/83, zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość lub jakąkolwiek ofertą w tym zakresie, przedsiębiorca w jasny i zrozumiały sposób udziela konsumentowi informacji o: warunkach płatności, dostarczenia, wykonania, terminie, w jakim przedsiębiorca zobowiązuje się do dostarczenia towarów lub świadczenia usług oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie, stosowanych przez przedsiębiorcę procedurach rozpatrywania reklamacji.

4. Jakie dokumenty należy dołączać do zamówień wysyłanych do klientów sklepu internetowego?

Zgodnie z art. 9 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów sklep internetowy zobowiązany jest do potwierdzenia konsumentowi na piśmie, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia, informacji o:

- 1) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy oraz organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany;
- 2) istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu;
- 3) cenie lub wynagrodzeniu obejmujących wszystkie ich składniki, a w szczególności cła i podatki;
- 4) zasadach zapłaty ceny lub wynagrodzenia;
- 5) kosztach oraz terminie i sposobie dostawy;
- 6) prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, ze wskazaniem wyjątków, o których mowa w art. 10 ust. 3 ww. ustawy;
- 7) kosztach wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli są one skalkulowane inaczej niż wedle normalnej taryfy;
- 8) terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu mają charakter wiążący;
- 9) minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągłe lub okresowe;
- 10) miejscu i sposobie składania reklamacji;
- 11) prawie wypowiedzenia umowy, o którym mowa w art. 8 ust. 3 ww. ustawy.

Ponadto, w przesyłce powinno znajdować się potwierdzenie zakupu (faktura lub paragon), stosownie do ustaleń w zamówieniu.

CRD:

*) Zgodnie z art. 8 ust. 1 dyrektywy 2011/83 przedsiębiorca udziela informacji przewidzianych w art. 6 ust. 1 ww. dyrektywy lub udostępnia te informacje konsumentowi w sposób odpowiadający wykorzystywanym środkom porozumiewania się na odległość, w prostym i zrozumiałym języku. Jeżeli informacje te dostarczane są na trwałym nośniku, muszą być czytelne. Dotyczy to następujących informacji:

a) główne cechy towarów lub usług w zakresie, w jakim jest to właściwe dla danego środka przekazu oraz dla towarów lub usług;

b) dane identyfikujące przedsiębiorcę, na przykład firma przedsiębiorcy;

c) pełny adres pocztowy, pod którym przedsiębiorca prowadzi przedsiębiorstwo, numer telefonu i faksu przedsiębiorcy oraz jego adres e-mail, o ile jest dostępny, aby umożliwić konsumentowi szybkie skontaktowanie się z przedsiębiorcą i skuteczne porozumiewanie się z nim oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie, pełny adres pocztowy i dane identyfikujące przedsiębiorcę, w imieniu którego działa;

d) pełny adres pocztowy miejsca prowadzenia działalności przedsiębiorcy, jeżeli różni się od adresu podanego zgodnie z lit. c), a w przypadku gdy ma to zastosowanie – pełny adres pocztowy przedsiębiorcy, w imieniu którego działa, pod który to adres konsument może kierować wszelkie reklamacje;

e) łączna cena towarów lub usług wraz z podatkami lub, w przypadku gdy charakter towarów lub usług nie pozwala w sposób racjonalny na wcześniejsze obliczenie ceny – sposób, w jaki ma być obliczana cena, jak również, w przypadku gdy ma to zastosowanie, wszystkie dodatkowe opłaty za transport, dostarczenie lub usługi pocztowe lub jakiegokolwiek inne koszty lub, w przypadku gdy nie

można wcześniej w sposób racjonalny obliczyć tych opłat – informacja o możliwości powstania konieczności uiszczenia takich dodatkowych opłat, w przypadku umowy zawartej na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę łączna cena zawiera łączne koszty na dany okres objęty rozliczeniem; w przypadku gdy takie umowy przewidują stałą stawkę, łączna cena oznacza również łączne miesięczne koszty; w przypadku gdy nie można wcześniej w sposób racjonalny obliczyć łącznych kosztów, przedstawia się sposób, w jaki cena ma być obliczana;

f) koszt korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy koszt ten jest obliczany w sposób inny niż na podstawie taryfy podstawowej;

g) warunki płatności, dostarczenia, wykonania, termin, w jakim przedsiębiorca zobowiązuje się do dostarczenia towarów lub świadczenia usług oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie, stosowane przez przedsiębiorcę procedury rozpatrywania reklamacji;

h) w przypadku gdy istnieje prawo do odstąpienia od umowy – warunki, terminy oraz procedury korzystania z tego prawa zgodnie z art. 11 ust. 1, a także wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty w załączniku I część B;

i) w przypadku gdy ma to zastosowanie – informacja, że konsument będzie musiał ponieść koszty zwrotu towarów, jeśli odstąpi od umowy, oraz – w odniesieniu do umów zawieranych na odległość, koszty zwrotu towarów, jeżeli towary ze względu na swój charakter nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;

j) informacja, że – jeśli konsument wykona prawo do odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 7 ust. 3 lub art. 8 ust. 8, jest zobowiązany do zapłacenia przedsiębiorcy uzasadnionych kosztów zgodnie z art. 14 ust. 3;

k) w przypadku gdy prawo do odstąpienia od umowy nie jest przewidziane zgodnie z art. 16 – informacja, że konsument nie będzie miał prawa do odstąpienia od umowy lub, w przypadku gdy ma to zastosowanie, okoliczności, w których konsument traci swoje prawo do odstąpienia od umowy;

l) przypomnienie o istnieniu prawnego obowiązku zapewnienia zgodności towarów z umową;

m) w przypadku gdy ma to zastosowanie – istnienie i warunki obsługi posprzedażnej konsumenta i usług posprzedażnych oraz gwarancji handlowej;

n) istnienie stosownych kodeksów postępowania zdefiniowanych w art. 2 lit. f) dyrektywy 2005/29/WE oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie – informacja, w jaki sposób można uzyskać egzemplarze tych kodeksów;

o) w przypadku gdy ma to zastosowanie – czas trwania umowy lub, jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeśli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu, warunki rozwiązania umowy;

p) w przypadku gdy ma to zastosowanie – minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy;

q) w przypadku gdy ma to zastosowanie – istnienie oraz warunki kaucji lub innych gwarancji finansowych, które mają być wpłacone lub dostarczone przez konsumenta na żądanie przedsiębiorcy;

r) w przypadku gdy ma to zastosowanie – funkcjonalność treści cyfrowych, w tym również mające zastosowanie techniczne środki ich ochrony;

s) w przypadku gdy ma to zastosowanie – każda mająca znaczenie interoperacyjność treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o którym przedsiębiorca wie lub, racjonalnie oczekując, powinien być wiedzieć;

t) w przypadku gdy ma to zastosowanie – możliwość skorzystania z pozasądowych mechanizmów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, którym podlega przedsiębiorca, oraz możliwości dostępu do tych procedur.

5. Co grozi przedsiębiorcy, który nie dopełni obowiązków informacyjnych względem konsumentów?

Naruszenie przez sklep internetowy obowiązków informacyjnych wynikających z art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz art. 8 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, za którą przedsiębiorca może być ukarany karą pieniężną w wysokości do 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

6. Czy każdy sklep internetowy musi mieć swój regulamin i publikować go na swojej stronie?

Zgodnie z art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów konsument powinien być poinformowany, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy, o:

- 1) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy oraz organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany;
- 2) istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu;
- 3) cenie lub wynagrodzeniu obejmujących wszystkie ich składniki, a w szczególności cła i podatki;
- 4) zasadach zapłaty ceny lub wynagrodzenia;
- 5) kosztach oraz terminie i sposobie dostawy;
- 6) prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, ze wskazaniem wyjątków, o których mowa w art. 10 ust. 3 ww. ustawy;
- 7) kosztach wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli są one skalkulowane inaczej niż wedle normalnej taryfy;
- 8) terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu mają charakter wiążący;
- 9) minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągłe lub okresowe;
- 10) miejscu i sposobie składania reklamacji;
- 11) prawie wypowiedzenia umowy, o którym mowa w art. 8 ust. 3 ww. ustawy.

Ponadto, zgodnie z art. 8 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, sklep internetowy powinien stosować regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną i określić w nim w szczególności:

- 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
- 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:
 - a) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca;
 - b) zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym;

3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;

4) tryb postępowania reklamacyjnego.

CRD:

Zgodnie z art. 6 ust. 1 dyrektywy 2011/83, zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość lub jakąkolwiek ofertą w tym zakresie, przedsiębiorca w jasny i zrozumiały sposób udziela konsumentowi następujących informacji:

a) główne cechy towarów lub usług w zakresie, w jakim jest to właściwe dla danego środka przekazu oraz dla towarów lub usług;

b) dane identyfikujące przedsiębiorcę, na przykład firma przedsiębiorcy;

c) pełny adres pocztowy, pod którym przedsiębiorca prowadzi przedsiębiorstwo, numer telefonu i faksu przedsiębiorcy oraz jego adres e-mail, o ile jest dostępny, aby umożliwić konsumentowi szybkie skontaktowanie się z przedsiębiorcą i skuteczne porozumiewanie się z nim oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie, pełny adres pocztowy i dane identyfikujące przedsiębiorcę, w imieniu którego działa;

d) pełny adres pocztowy miejsca prowadzenia działalności przedsiębiorcy, jeżeli różni się od adresu podanego zgodnie z lit. c), a w przypadku gdy ma to zastosowanie – pełny adres pocztowy przedsiębiorcy, w imieniu którego działa, pod który to adres konsument może kierować wszelkie reklamacje;

e) łączna cena towarów lub usług wraz z podatkami lub, w przypadku gdy charakter towarów lub usług nie pozwala w sposób racjonalny na wcześniejsze obliczenie ceny – sposób, w jaki ma być obliczana cena, jak również, w przypadku gdy ma to zastosowanie, wszystkie dodatkowe opłaty za transport, dostarczenie lub usługi pocztowe lub jakiegokolwiek inne koszty lub, w przypadku gdy nie można wcześniej w sposób racjonalny obliczyć tych opłat – informacja o możliwości powstania konieczności uiszczenia takich dodatkowych opłat. W przypadku umowy zawartej na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę łączna cena zawiera łączne koszty na dany okres objęty rozliczeniem. W przypadku gdy takie umowy przewidują stałą stawkę, łączna cena oznacza również łączne miesięczne koszty. W przypadku gdy nie można wcześniej w sposób racjonalny obliczyć łącznych kosztów, przedstawia się sposób, w jaki cena ma być obliczana;

f) koszt korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy koszt ten obliczany jest w sposób inny niż na podstawie taryfy podstawowej;

g) warunki płatności, dostarczenia, wykonania, termin, w jakim przedsiębiorca zobowiązuje się do dostarczenia towarów lub świadczenia usług oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie, stosowane przez przedsiębiorcę procedury rozpatrywania reklamacji;

h) w przypadku gdy istnieje prawo do odstąpienia od umowy – warunki, terminy oraz procedury korzystania z tego prawa zgodnie z art. 11 ust. 1, a także wzór formularza odstąpienia od umowy;

i) w przypadku gdy ma to zastosowanie – informacja, że konsument będzie musiał ponieść koszty zwrotu towarów w przypadku odstąpienia od umowy oraz, w odniesieniu do umów zawieranych na odległość, koszty zwrotu towarów, jeżeli towary ze względu na swój charakter nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;

- j) informacja, że – jeśli konsument wykona prawo do odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 7 ust. 3 lub art. 8 ust. 8, zobowiązany jest do zapłacenia przedsiębiorcy uzasadnionych kosztów zgodnie z art. 14 ust. 3;
- k) w przypadku gdy prawo do odstąpienia od umowy nie jest przewidziane zgodnie z art. 16 – informacja, że konsument nie będzie miał prawa do odstąpienia od umowy lub, w przypadku gdy ma to zastosowanie, okoliczności, w których konsument traci swoje prawo do odstąpienia od umowy;
- l) przypomnienie o istnieniu prawnego obowiązku zapewnienia zgodności towarów z umową;
- m) w przypadku gdy ma to zastosowanie – istnienie i warunki obsługi posprzedażnej konsumenta i usług posprzedażnych oraz gwarancji handlowej;
- n) istnienie stosownych kodeksów postępowania zdefiniowanych w art. 2 lit. f) dyrektywy 2005/29/WE oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie – informacja, w jaki sposób można uzyskać egzemplarze tych kodeksów;
- o) w przypadku gdy ma to zastosowanie – czas trwania umowy lub, jeżeli umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub jeśli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu, warunki rozwiązania umowy;
- p) w przypadku gdy ma to zastosowanie – minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy;
- q) w przypadku gdy ma to zastosowanie – istnienie oraz warunki kaucji lub innych gwarancji finansowych, które mają być wpłacone lub dostarczone przez konsumenta na żądanie przedsiębiorcy;
- r) w przypadku gdy ma to zastosowanie – funkcjonalność treści cyfrowych, w tym również mające zastosowanie techniczne środki ich ochrony;
- s) w przypadku gdy ma to zastosowanie – każda mająca znaczenie interoperacyjność treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o którym przedsiębiorca wie lub, racjonalnie oczekując, powinien być wiedzieć;
- t) w przypadku gdy ma to zastosowanie – możliwość skorzystania z pozasądowych mechanizmów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, którym podlega przedsiębiorca, oraz możliwości dostępu do tych procedur.

7. Czy przedsiębiorca może zostać ukarany za brak regulaminu na stronach sklepu internetowego?

Tak. Przedsiębiorca ma obowiązek udzielenia w regulaminie określonych informacji konsumentowi (wynika to z art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz art. 8 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną). Niewywiązanie się z tego obowiązku jest w świetle prawa praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Za takie wykroczenie przedsiębiorca może być ukarany karą pieniężną w wysokości do 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

8. Jak stworzyć dobry regulamin sklepu internetowego?

Prawidłowy regulamin sklepu internetowego powinien zawierać wszystkie informacje wymagane przez obowiązujące przepisy prawa. W celu uniknięcia stosowania niedozwolonych postanowień umownych warto natomiast sprawdzić rejestr klauzul abuzywnych dostępnych na stronie internetowej UOKiK: www.uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php. Ponadto, w celu

uniknięcia powielania błędów stosowanych przez innych przedsiębiorców, nie należy powielać regulaminów istniejących sklepów internetowych.

9. Jakie informacje powinny zostać zawarte w regulaminie sklepów internetowych?

Zgodnie z art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów, konsument powinien być poinformowany, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy, o:

- 1) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy oraz organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany;
- 2) istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu;
- 3) cenie lub wynagrodzeniu obejmujących wszystkie ich składniki, a w szczególności cła i podatki;
- 4) zasadach zapłaty ceny lub wynagrodzenia;
- 5) kosztach oraz terminie i sposobie dostawy;
- 6) prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, ze wskazaniem wyjątków, o których mowa w art. 10 ust. 3 ww. ustawy;
- 7) kosztach wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli są one skalkulowane inaczej niż wedle normalnej taryfy;
- 8) terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu mają charakter wiążący;
- 9) minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągłe lub okresowe;
- 10) miejscu i sposobie składania reklamacji;
- 11) prawie wypowiedzenia umowy, o którym mowa w art. 8 ust. 3 ww. ustawy.

Ponadto, zgodnie z art. 8 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, sklep internetowy powinien stosować regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną i określić w nim w szczególności:

- 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną,
- 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:
 - a) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca;
 - b) zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym;
- 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- 4) tryb postępowania reklamacyjnego.

CRD:

Zgodnie z art. 6 ust. 1 dyrektywy 2011/83, zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość lub jakąkolwiek ofertą w tym zakresie, przedsiębiorca w jasny i zrozumiały sposób udziela konsumentowi następujących informacji:

- a) główne cechy towarów lub usług w zakresie, w jakim jest to właściwe dla danego środka przekazu oraz dla towarów lub usług;

- b) dane identyfikujące przedsiębiorcę, na przykład firma przedsiębiorcy;
- c) pełny adres pocztowy, pod którym przedsiębiorca prowadzi przedsiębiorstwo, numer telefonu i faksu przedsiębiorcy oraz jego adres e-mail, o ile jest dostępny, aby umożliwić konsumentowi szybkie skontaktowanie się z przedsiębiorcą i skuteczne porozumiewanie się z nim oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie, pełny adres pocztowy i dane identyfikujące przedsiębiorcę, w imieniu którego działa;
- d) pełny adres pocztowy miejsca prowadzenia działalności przedsiębiorcy, jeżeli różni się od adresu podanego zgodnie z lit. c), a w przypadku gdy ma to zastosowanie – pełny adres pocztowy przedsiębiorcy, w imieniu którego działa, pod który to adres konsument może kierować wszelkie reklamacje;
- e) łączna cena towarów lub usług wraz z podatkami lub, w przypadku gdy charakter towarów lub usług nie pozwala w sposób racjonalny na wcześniejsze obliczenie ceny – sposób, w jaki ma być obliczana cena, jak również, w przypadku gdy ma to zastosowanie, wszystkie dodatkowe opłaty za transport, dostarczenie lub usługi pocztowe, lub jakiegokolwiek inne koszty, lub – w przypadku gdy nie można wcześniej w sposób racjonalny obliczyć tych opłat – informacja o możliwości powstania konieczności uiszczenia takich dodatkowych opłat, w przypadku umowy zawartej na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę łączna cena zawiera łączne koszty na dany okres objęty rozliczeniem; w przypadku gdy takie umowy przewidują stałą stawkę, łączna cena oznacza również łączne miesięczne koszty; w przypadku gdy nie można wcześniej w sposób racjonalny obliczyć łącznych kosztów, przedstawia się sposób, w jaki cena ma być obliczana;
- f) koszt korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy koszt ten jest obliczany w sposób inny niż na podstawie taryfy podstawowej;
- g) warunki płatności, dostarczenia, wykonania, termin, w jakim przedsiębiorca zobowiązuje się do dostarczenia towarów lub świadczenia usług, oraz – w przypadku gdy ma to zastosowanie – stosowane przez przedsiębiorcę procedury rozpatrywania reklamacji;
- h) w przypadku gdy istnieje prawo do odstąpienia od umowy – warunki, terminy oraz procedury korzystania z tego prawa zgodnie z art. 11 ust. 1, a także wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty w załączniku I część B;
- i) w przypadku gdy ma to zastosowanie – informacja, że konsument będzie musiał ponieść koszty zwrotu towarów w przypadku odstąpienia od umowy oraz, w odniesieniu do umów zawieranych na odległość, koszty zwrotu towarów, jeżeli towary ze względu na swój charakter nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;
- j) informacja, że – jeśli konsument wykona prawo do odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 7 ust. 3 lub art. 8 ust. 8, zobowiązany jest do zapłacenia przedsiębiorcy uzasadnionych kosztów zgodnie z art. 14 ust. 3;
- k) w przypadku gdy prawo do odstąpienia od umowy nie jest przewidziane zgodnie z art. 16 – informacja, że konsument nie będzie miał prawa do odstąpienia od umowy lub, w przypadku gdy ma to zastosowanie, okoliczności, w których konsument traci swoje prawo do odstąpienia od umowy;
- l) przypomnienie o istnieniu prawnego obowiązku zapewnienia zgodności towarów z umową;
- m) w przypadku gdy ma to zastosowanie – istnienie i warunki obsługi posprzedażnej konsumenta i usług posprzedażnych oraz gwarancji handlowej;

n) istnienie stosownych kodeksów postępowania zdefiniowanych w art. 2 lit. f) dyrektywy 2005/29/WE oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie – informacja, w jaki sposób można uzyskać egzemplarze tych kodeksów;

o) w przypadku gdy ma to zastosowanie – czas trwania umowy lub, jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeśli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu, warunki rozwiązania umowy;

p) w przypadku gdy ma to zastosowanie – minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy;

q) w przypadku gdy ma to zastosowanie – istnienie oraz warunki kaucji lub innych gwarancji finansowych, które mają być wpłacone lub dostarczone przez konsumenta na żądanie przedsiębiorcy;

r) w przypadku gdy ma to zastosowanie – funkcjonalność treści cyfrowych, w tym również mające zastosowanie techniczne środki ich ochrony;

s) w przypadku gdy ma to zastosowanie – każda mająca znaczenie interoperacyjność treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o którym przedsiębiorca wie lub, racjonalnie oczekując, powinien być wiedzieć;

t) w przypadku gdy ma to zastosowanie – możliwość skorzystania z pozasądowych mechanizmów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, którym podlega przedsiębiorca, oraz możliwości dostępu do tych procedur.

10. Najczęstsze błędy w regulaminach e-sklepów – przykłady i sposoby ich eliminowania

Do najczęściej stosowanych przez sklepy internetowe klauzul abuzywnych zalicza się:

- ograniczanie odpowiedzialności za prawidłowość informacji o produktach prezentowanych na stronach internetowych sklepów;
- ograniczanie lub wyłączenie odpowiedzialności za działania podmiotów dostarczających zakupiony produkt konsumentom (operatorów pocztowych, firmy kurierskie);
- ograniczanie prawa konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość;
- ograniczanie odpowiedzialności z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

Jeżeli chodzi o akty prawne dotyczące handlu elektronicznego, przedsiębiorcy najczęściej naruszają przepisy ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów.

11. Czy kopiowanie regulaminów istniejących sklepów internetowych jest zgodne z prawem?

Posługiwanie się regulaminami istniejących sklepów internetowych niesie za sobą ryzyko, że przedmiotowy regulamin może zawierać niedozwolone postanowienia umowne lub postanowienia naruszające obowiązujące przepisy prawa.

12. Czym są niedozwolone klauzule?

Niedozwolone postanowienia umowne to zapisy w umowie zawieranej z konsumentem, niezgodnione z nim indywidualnie, które kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenie stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny (art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego).

13. Jakie niedozwolone klauzule umowne są najczęściej stosowane przez e-sklepy?

Do najczęściej stosowanych przez sklepy internetowe klauzul abuzywnych zalicza się:

- ograniczanie odpowiedzialności za prawidłowość informacji o produktach, które są prezentowane na stronach internetowych sklepów;
- ograniczanie lub wyłączenie odpowiedzialności za działania podmiotów dostarczających zakupiony produkt konsumentom (operatorów pocztowych, firmy kurierskie);
- ograniczanie uprawnień konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość;
- ograniczanie odpowiedzialności z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

14. Jak mogę sprawdzić, czy regulamin sklepu internetowego nie ma niedozwolonych klauzul?

Jeżeli konsument ma wątpliwości co do znaczenia i skutków danej klauzuli, może zwrócić się do miejskiego (powiatowego) rzecznika konsumentów lub Federacji Konsumentów z prośbą o udzielenie informacji prawnej. Rejestr postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone znajduje się na stronie internetowej UOKiK (http://www.uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php).

15. Gdzie można sprawdzić, czy postanowienia umowne zostały uznane za niedozwolone?

Postanowienia wzorców umowy uznane za niedozwolone są publikowane w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, dostępnym na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php.

16. Do ilu miesięcy wstecz przedsiębiorca odpowiada za stosowanie niedozwolonych postanowień umownych?

Zgodnie z art. 479³⁹ Kodeksu postępowania cywilnego z żądaniem uznania postanowienia wzorca umowy za niedozwolone można wystąpić również wtedy, gdy pozwany zaniechał jego stosowania, jeżeli od tego zaniechania nie minęło 6 miesięcy.

17. Czy każdy e-sklep powinien posiadać zapisy dotyczące polityki cookies?

Zgodnie z art. 173 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne sklepy internetowe mają obowiązek informowania konsumentów o wykorzystywaniu plików cookies, o celu, w jakim zostaną zainstalowane na urządzeniu konsumenta, oraz o sposobach korzystania z nich. Ponadto konsument powinien uzyskać informację o sposobie usunięcia plików cookies, a przed ich instalacją wyrazić zgodę na ich instalację i używanie.

18. Czy sklep ma obowiązek publikować na swojej stronie regulamin dotyczący ochrony danych osobowych klientów?

Nie. Przetwarzanie przez sklep internetowy danych klientów odbywa się na podstawie przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych oraz przepisów art. 16-22 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Przepisy te nie nakładają na sklep internetowy obowiązku publikowania regulaminu dotyczącego ochrony danych osobowych klientów.

19. Sprzedawca internetowy prosi mnie o podanie wielu danych osobowych. Czy jest to zgodne z prawem?

Przetwarzanie przez sklep internetowy danych osobowych klientów odbywa się na podstawie przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych oraz przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Usługodawca nie może przetwarzać danych osobowych usługobiorcy po zakończeniu korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną, z zastrzeżeniem ust. 2 (art. 19 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną).

Po zakończeniu korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną usługodawca, na zasadach określonych w ust. 3-5, może przetwarzać tylko te spośród danych określonych w art. 18, które są:

- 1) niezbędne do rozliczenia usługi oraz dochodzenia roszczeń z tytułu płatności za korzystanie z usługi;*
- 2) niezbędne do celów reklamy, badania rynku oraz zachowań i preferencji usługobiorców z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości usług świadczonych przez usługodawcę, za zgodą usługobiorcy;*
- 3) niezbędne do wyjaśnienia okoliczności niedozwolonego korzystania z usługi, o którym mowa w art. 21 ust. 1;*
- 4) dopuszczone do przetwarzania na podstawie odrębnych ustaw lub umowy (art. 19 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną).*

Rozliczenie usługi świadczonej drogą elektroniczną przedstawione usługobiorcy nie może ujawniać rodzaju, czasu trwania, częstotliwości i innych parametrów technicznych poszczególnych usług, z których skorzystał usługobiorca, chyba że zażądał on szczegółowych informacji w tym zakresie (art. 19 ust. 3 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną).

Dla celów, o których mowa w ust. 2 pkt 2, dopuszcza się jedynie zestawianie danych wymienionych w art. 18 ust. 4 i 5 dotyczących korzystania przez usługobiorcę z różnych usług świadczonych drogą elektroniczną, pod warunkiem usunięcia wszelkich oznaczeń identyfikujących usługobiorcę lub sieci telekomunikacyjnej albo systemu teleinformatycznego, z którego korzystał (anonimizacja danych), chyba że usługobiorca wyraził uprzednio zgodę na nieusuwanie tych oznaczeń (art. 19 ust. 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną).

Jeżeli konsument ma wątpliwości związane z ochroną jego danych osobowych, może skontaktować się z Generalnym Inspektorem Ochrony Danych Osobowych.

20. Czy prowadząc e-sklep, przedsiębiorca powinien zgłaszać do rejestracji przez Generalnego Inspektora Danych Osobowych bazę danych dotyczącą zrealizowanych transakcji?

Nie musi tego robić. Generalny Inspektor Danych Osobowych nie dokonuje rejestracji zbiorów danych dotyczących transakcji zrealizowanych przez sklep internetowy.

21. Na czym polegają certyfikaty przyznawane sklepom internetowym?

Niektóre certyfikaty posiadane przez sklepy internetowe potwierdzają, że warunki sprzedaży sklepu internetowego zostały poddane weryfikacji przez niezależny podmiot zewnętrzny, sklep zobowiązał się do stosowania kodeksu dobrych praktyk, a w przypadku wystąpienia problemów w czasie transakcji istnieje możliwość skorzystania z polubownych metod rozwiązywania sporu.

Terminy

1. W jakim terminie mogę odstąpić od umowy zawartej na odległość?

Zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość przysługuje konsumentowi w terminie 10 dni. Początek biegu tego terminu uzależniony jest od przedmiotu umowy na odległość. Gdy przedmiotem umowy był przedmiot, 10-dniowy termin do odstąpienia liczony jest od dnia jego wydania. Jeżeli natomiast przedmiotem umowy były usługi, termin ten liczy się od dnia zawarcia umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed jego upływem.

CRD:

*) Termin do odstąpienia od umowy: 14 dni (art. 9 ust. 1 i 2 dyrektywy 2011/83).

2. Czy prawo określa termin, w którym przedsiębiorca powinien zrealizować złożone zamówienie?

Zgodnie z art. 12 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów, jeżeli strony nie umówiły się inaczej, przedsiębiorca powinien wykonać umowę zawartą na odległość najpóźniej w terminie 30 dni po złożeniu przez konsumenta oświadczenia woli o zawarciu umowy.

Przed wszystkim przedsiębiorca powinien więc wykonać umowę na odległość w terminie określonym w umowie. Jeżeli natomiast terminu takiego nie ustalono, przedsiębiorca powinien wykonać umowę najpóźniej w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia.

CRD:

*) Brak regulacji w tym zakresie. Termin realizacji zamówienia będzie wynikał wyłącznie z umowy.

3. Czy prawo reguluje termin, w którym na konto kupującego powinny trafić pieniądze po odebraniu przez sprzedającego pisma o odstąpieniu konsumenta od umowy?

Zgodnie z treścią art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów w razie odstąpienia przez konsumenta od umowy na odległość przedsiębiorca musi zwrócić otrzymane pieniądze niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia.

CRD:

*) Zgodnie z art. 13 ust. 1 dyrektywy 2011/83 przedsiębiorca zwraca wszystkie płatności otrzymane od konsumenta, bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym został poinformowany o decyzji konsumenta o odstąpieniu od umowy.

4. Czy mogę odstąpić od umowy w 10-dniowym terminie, jeśli jestem przedsiębiorcą, a zakup w e-sklepie miał związek z prowadzoną przeze mnie działalnością?

Nie, ponieważ prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość przysługuje wyłącznie konsumentom.

5. Sklep internetowy zwodzi mnie w sprawie terminu realizacji zamówienia. Czy w przypadku opóźnienia w dostawie można ubiegać się o odszkodowanie?

W przypadku opóźnienia w dostawie konsument może ubiegać się o odszkodowanie. Zgodnie z art. 471 Kodeksu cywilnego dłużnik zobowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub

nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik nie ponosi odpowiedzialności.

Płatności

1. Jakie istnieją formy płatności za zakupy przez Internet?

Dokonując zakupów przez Internet, konsument może skorzystać ze wszystkich stosowanych w obrocie handlowym sposobów płatności: przelew, płatności kartą płatniczą, płatności SMS, płatności dokonywane za pomocą portali internetowych PayPal, Moneybookers, płatności dokonywane na podstawie zebranych punktów w ramach programów lojalnościowych itp.

2. Czy sklep internetowy może wymagać zapłaty za towar przed jego wysłaniem, nie dając konsumentowi możliwości zapłaty przy odbiorze?

Nie. Zgodnie z art. 11. ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny umowa nie może nakładać na konsumenta obowiązku zapłaty ceny lub wynagrodzenia przed otrzymaniem świadczenia.

CRD:

*) Brak regulacji w tym zakresie. Wybór sposobu zapłaty będzie wynikał z uzgodnienia między stronami umowy.

3. Zapłaciłem za towar z góry. Czy w przypadku odstąpienia od umowy należą mi się odsetki ustawowe z tytułu dokonania przedpłaty?

Zgodnie z art. 7 ust. 3 zd. 4 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

CRD:

*) Brak regulacji w tym zakresie. W takiej sytuacji nie będą zatem przysługiwały konsumentowi odsetki ustawowe.

Transport

1. Czy sklep internetowy powinien ponieść koszty przesyłki w razie odstąpienia przez klienta od umowy?

Koszt odesłania towaru do przedsiębiorcy w sytuacji odstąpienia od umowy zawartej na odległość ponosi konsument. Brak jednak przeszkód, aby umowa przewidywała, że koszty te ponosi przedsiębiorca (sprzedawca). Zgodnie natomiast z wyrokiem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z dnia 15 kwietnia 2010 r., C-511/08, jeżeli konsument odstąpi od umowy, należy mu się nie tylko zwrot ceny towaru, ale także kosztów jego wysyłki poniesionych przy zakupie (wysyłka towaru od przedsiębiorcy do konsumenta).

CRD:

*) Zgodnie z art. 13 ust. 1 dyrektywy 2011/83 przedsiębiorca zwraca wszystkie płatności otrzymane od konsumenta, w tym koszty dostarczenia, bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym został poinformowany o decyzji konsumenta o odstąpieniu od umowy.

*) Zgodnie z art. 13 ust. 2 dyrektywy 2011/83 w przypadku gdy konsument wyraźnie wybrał sposób dostarczenia inny niż najtańszy standardowy sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu dodatkowych kosztów.

*) Zgodnie z art. 14 ust. 1 dyrektywy 2011/83 konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu towarów, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta, że musi on ponieść te koszty.

2. Czy mogę domagać się od sprzedawcy internetowego niższej opłaty za przesyłkę lub zadośćuczynienia, gdy wiem, że opłata proponowana przez niego jest lub była zawyżona?

Jeżeli przedsiębiorca zawyżył opłatę w stosunku do cenników operatora pocztowego czy przewoźnika, na które się powoływał, konsument dysponuje uprawnieniami przewidzianymi m.in. w art. 12 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, tj. możliwością żądania m.in.: i) zaniechania nieuczciwej praktyki rynkowej; ii) usunięcia skutków tej praktyki; iii) naprawienia wyrządzonej szkody na zasadach ogólnych. Zgodnie z art. 13 ww. ustawy ciężar dowodu, że dana praktyka rynkowa nie stanowi nieuczciwej praktyki wprowadzającej w błąd, spoczywa na przedsiębiorcy, któremu zarzuca się stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej.

3. Jak należy postępować, gdy zamówienie odbierane w paczkomacie jest uszkodzone?

W pierwszej kolejności konsument powinien zgłosić swoje zastrzeżenia operatorowi pocztowemu. Zgodnie z art. 87 ust. 6 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia przesyłki pocztowej bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia przesyłki pocztowej niedające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki zgłosił operatorowi pocztowemu roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez operatora pocztowego w celu wykonania usługi pocztowej a jej doręczeniem adresatowi.

Następnie konsument powinien skierować do operatora pocztowego reklamację.

Niemniej jednak roszczenia konsument ma prawo kierować również do sprzedawcy: z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, na podstawie przepisów ustawy z dnia 27 lipca

2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego lub z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego (art. 471 i n.). Jeżeli wada towaru powstała podczas przesyłki sprzedawca może wystąpić następnie z roszczeniami regresowymi wobec odpowiedzialnych podmiotów trzecich, tj. operatora pocztowego.

Zgodnie bowiem z art. 474 Kodeksu cywilnego dłużnik jest odpowiedzialny jak za własne zarówno za działania lub zaniechania osób, z których pomocą wykonuje zobowiązanie, jak również tych, którym wykonanie zobowiązania powierza.

4. Jak należy postępować, gdy dostarczone przez kuriera zamówienie ma ślady uszkodzenia?

W sytuacji gdy dostarczone przez kuriera zamówienie ma ślady uszkodzenia, konsument powinien żądać sporządzenia odpowiedniego protokołu. Zgodnie z art. 74 ust. 1 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe, jeżeli przed wydaniem przesyłki okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, przewoźnik ustala niezwłocznie protokolarnie stan przesyłki oraz okoliczności powstania szkody. Przewoźnik powinien zrobić to również na żądanie uprawnionego, jeżeli twierdzi on, że przesyłka jest naruszona.

Następnie konsument powinien skierować do przewoźnika reklamację. Zgodnie z art. 75 ust. 1 ww. ustawy, dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym na podstawie ustawy lub przepisów wydanych w jej wykonaniu przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.

Niemniej jednak swoje roszczenia konsument ma prawo kierować również do sprzedawcy: z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, na podstawie przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego lub z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego (art. 471 i n.). Jeżeli towar został uszkodzony podczas przesyłki, sprzedawca może wystąpić następnie z roszczeniami regresowymi wobec odpowiedzialnych podmiotów trzecich, tj. przewoźnika. Zgodnie bowiem z art. 65 ustawy Prawo przewozowe przewoźnik ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki (ust. 1). Przewoźnik nie ponosi jednak odpowiedzialności określonej w ust. 1, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie przesyłki powstały z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub odbiorcy, niewywołanych winą przewoźnika, z właściwości towaru albo wskutek siły wyższej. Dowód, że szkoda lub przekroczenie terminu przewozu przesyłki wynikło z jednej z wymienionych okoliczności, ciąży na przewoźniku (ust. 2).

5. Czy sklep ma prawo żądać zwrotu kosztów poniesionych przez sklep, jeżeli ten wyśle towar, a klient go nie odbierze?

Jeśli przedsiębiorca wyśle towar, a konsument go nie odbierze, przedsiębiorca ma prawo żądać zwrotu kosztów przesyłki zwrotnej. Konsument może zwolnić się z odpowiedzialności, wykazując, że nie odebrał przesyłki nie ze swojej winy (art. 471 Kodeksu cywilnego).

Zwrot towaru i odstąpienie od umowy zawartej na odległość

1. Czy można zwrócić pełnowartościowy towar zakupiony przez Internet?

Tak, pełnowartościowy towar zakupiony przez Internet może zostać zwrócony, jednak pod warunkiem, że konsument (nabywca) złoży oświadczenie o odstąpieniu od umowy, na podstawie której nabył produkt. Odstąpienie takie może nastąpić w terminie 10 dni od dnia doręczenia konsumentowi towaru, co oznacza, że w ciągu 10 dni należy wysłać do sprzedawcy stosowne oświadczenie.

Zakup towaru przez Internet jest zawarciem umowy na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Zgodnie z tymi przepisami konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy na odległość w terminie 10 dni, i to bez podawania przyczyny. Nabywca musi jednak zwrócić kupione artykuły w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu².

W art. 10 ust. 3 wskazanej ustawy zostały określone wyjątki, w których prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje. Dzieje się tak w wypadku:

- 1) świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą konsumenta, przed upływem 10-dniowego terminu do odstąpienia;
- 2) umów dotyczących zakupu nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych, jeżeli konsument usunął z nabytych artykułów oryginalne opakowanie;
- 3) umów związanych ze świadczeniami, za które cena lub wynagrodzenie zależy wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym;
- 4) świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą;
- 5) świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu;
- 6) dostarczania prasy;
- 7) usług w zakresie gier hazardowych.

Warto także pamiętać, że zgodnie z art. 16 ust. 1 pkt 1 ww. ustawy przepisów o umowach zawartych na odległość nie stosuje się do sprzedaży z licytacji.

CRD:

² Zmiana w granicach zwykłego zarządu to taka zmiana, która jest wynikiem normalnego korzystania z towaru zgodnie z jego przeznaczeniem. O tym, czy zmiana mieściła się w granicach zwykłego zarządu decydują, więc okoliczności konkretnego przypadku obejmujące m.in. rodzaj i właściwości towaru.

*) Termin do odstąpienia od umowy: 14 dni (art. 9 ust. 1 i 2 dyrektywy 2011/83).

*) Zgodnie z art. 14 ust. 2 dyrektywy 2011/83 w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość konsument odpowiada tylko za wszelkie zmniejszenie wartości towarów wynikające z obchodzenia się z towarami w sposób inny niż konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towarów.

*) Wyjątki od prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość (art. 16 dyrektywy 2011/83):

a) umowy o świadczenie usług, w ramach których usługa została w pełni wykonana, jeśli rozpoczęto spełnianie świadczenia za wyraźną uprzednią zgodą konsumenta oraz po przyjęciu przez niego do wiadomości, że utraci przysługujące mu prawo do odstąpienia od umowy z chwilą pełnego wykonania umowy przez przedsiębiorcę;

b) dostarczanie towarów lub świadczenie usług, których cena jest zależna od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie może mieć kontroli i które mogą wystąpić w okresie na odstąpienie od umowy;

c) dostarczanie towarów wyprodukowanych według specyfikacji konsumenta lub wyraźnie zindywidualizowanych;

d) dostarczanie towarów, które ulegają szybkiemu zepsuciu lub mają krótki termin przydatności do użycia;

e) dostarczanie zapieczętowanych towarów, które nie nadają się do zwrotu ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych i których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

f) dostarczanie towarów, które, po dostarczeniu, ze względu na swój charakter są w sposób nierozłączny połączone z innymi przedmiotami;

g) dostarczanie napojów alkoholowych, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których rzeczywista wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie może mieć kontroli;

h) umowy, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przy okazji takiej wizyty przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których konsument wyraźnie zażądał, lub dostarcza towary inne niż części zamienne, które muszą być wykorzystywane do konserwacji lub naprawy, prawo do odstąpienia od umowy ma zastosowanie do tych dodatkowych usług lub towarów;

i) dostarczanie zapieczętowanych nagrań dźwiękowych lub zapieczętowanych nagrań wizualnych, lub zapieczętowanego oprogramowania komputerowego, których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

j) dostarczanie gazet, periodyków lub czasopism z wyjątkiem umów o prenumeratę takich wydawnictw;

k) umowy zawarte na aukcji publicznej;

l) świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii lub usług związanych z wypoczynkiem, jeżeli umowa przewiduje konkretny dzień lub okres świadczenia usługi;

m) dostarczanie treści cyfrowych, które nie są dostarczane na trwałym nośniku, jeżeli spełnienie świadczenia rozpoczęło się za uprzednią wyraźną zgodą konsumenta i po przyjęciu przez niego do wiadomości utraty w ten sposób przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy.

2. Jakie mam obowiązki, odstępując od umowy na odległość?

Odstępując od umowy na odległość, należy przede wszystkim pamiętać, iż oświadczenie o odstąpieniu powinno zostać złożone na piśmie w terminie 10 dni od dnia otrzymania towaru albo od dnia, w którym zawarto umowę, jeśli dotyczy ona świadczenia usług.

Po odstąpieniu od umowy konieczny jest zwrot wszystkiego, co otrzymano na jej podstawie, w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu³. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni.

CRD:

*) Termin do odstąpienia od umowy: 14 dni (art. 9 ust. 1 i 2 dyrektywy 2011/83).

*) Zgodnie z art. 14 ust. 2 dyrektywy 2011/83 w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość konsument odpowiada tylko za wszelkie zmniejszenie wartości towarów wynikające z obchodzenia się z towarami w sposób inny niż konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towarów.

*) Termin zwrotu towarów: 14 dni od dnia, w którym konsument poinformował przedsiębiorcę o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy (art. 14 ust. 1 dyrektywy 2011/83).

3. Kiedy nie można odstąpić od umowy zawartej na odległość?

Od umowy zawartej na odległość nie można odstąpić przede wszystkim po upływie 10-dniowego terminu do odstąpienia.

Nadto w art. 10 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów zostały określone sytuacje, w których prawo odstąpienia od umowy na odległość nie przysługuje, chyba że strony umówią się inaczej. Nie można zatem odstąpić od umowy na odległość wypadku:

- 1) świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą konsumenta, przed upływem 10-dniowego terminu do odstąpienia;
- 2) umów dotyczących zakupu nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych, jeżeli konsument usunął z nabytych artykułów oryginalne opakowanie;
- 3) umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależy wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym;

³ Zmiana w granicach zwykłego zarządu to taka zmiana, która jest wynikiem normalnego korzystania z towaru zgodnie z jego przeznaczeniem. O tym, czy zmiana mieściła się w granicach zwykłego zarządu decydują, więc okoliczności konkretnego przypadku obejmujące m.in. rodzaj i właściwości towaru.

- 4) świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą;
- 5) świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu;
- 6) dostarczania prasy;
- 7) usług w zakresie gier hazardowych.

Dodatkowo należy zauważyć, iż zgodnie z art. 16 ust. 1 ww. ustawy przepisów o umowach zawartych na odległość nie stosuje się m.in. do sprzedaży z licytacji. W związku z tym w przypadku zawarcia takiej umowy nie przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od umowy.

CRD:

*) Wyjątki od prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość (art. 16 dyrektywy 2011/83):

- a) umowy o świadczenie usług, w ramach których usługa została w pełni wykonana, jeśli rozpoczęto spełnianie świadczenia za wyraźną uprzednią zgodą konsumenta oraz po przyjęciu przez niego do wiadomości, że utraci przysługujące mu prawo do odstąpienia od umowy z chwilą pełnego wykonania umowy przez przedsiębiorcę;
- b) dostarczanie towarów lub świadczenie usług, których cena jest zależna od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie może mieć kontroli i które mogą wystąpić w okresie na odstąpienie od umowy;
- c) dostarczanie towarów wyprodukowanych według specyfikacji konsumenta lub wyraźnie zindywidualizowanych;
- d) dostarczanie towarów, które ulegają szybkiemu zepsuciu lub mają krótki termin przydatności do użycia;
- e) dostarczanie zapieczętowanych towarów, które nie nadają się do zwrotu ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych i których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- f) dostarczanie towarów, które, po dostarczeniu, ze względu na swój charakter są w sposób nierozłączny połączone z innymi przedmiotami;
- g) dostarczanie napojów alkoholowych, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których rzeczywista wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie może mieć kontroli;
- h) umowy, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przy okazji takiej wizyty przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których konsument wyraźnie zażądał, lub dostarcza towary inne niż części zamienne, które muszą być wykorzystywane do konserwacji lub naprawy, prawo do odstąpienia od umowy ma zastosowanie do tych dodatkowych usług lub towarów;

i) dostarczanie zapieczętowanych nagrań dźwiękowych lub zapieczętowanych nagrań wizualnych, lub zapieczętowanego oprogramowania komputerowego, których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

j) dostarczanie gazet, periodyków lub czasopism z wyjątkiem umów o prenumeratę takich wydawnictw;

k) umowy zawarte na aukcji publicznej;

l) świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii lub usług związanych z wypoczynkiem, jeżeli umowa przewiduje konkretny dzień lub okres świadczenia usługi;

m) dostarczanie treści cyfrowych, które nie są dostarczane na trwałym nośniku, jeżeli spełnienie świadczenia rozpoczęło się za uprzednią wyraźną zgodą konsumenta i po przyjęciu przez niego do wiadomości utraty w ten sposób przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy.

4. Jakich towarów nie można oddać po rozpakowaniu?

Zgodnie z treścią art. 10 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje wtedy, gdy umowa na odległość dotyczyła nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych, a konsument usunął ich oryginalne opakowanie.

CRD:

*) Wyjątki od prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość (art. 16 dyrektywy 2011/83):

a) dostarczanie zapieczętowanych towarów, które nie nadają się do zwrotu ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych i których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

b) dostarczanie zapieczętowanych nagrań dźwiękowych lub zapieczętowanych nagrań wizualnych, lub zapieczętowanego oprogramowania komputerowego, których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

5. Czy w ramach zakupów on-line można odstąpić od umowy bez podania powodu?

Tak. Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów konsument może odstąpić od umowy na odległość bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

6. Jak napisać oświadczenie o odstąpieniu od umowy? Czy mogę je wysłać w jednej paczce z towarem, który chcę zwrócić?

Zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oświadczenie o odstąpieniu od umowy na odległość trzeba złożyć na piśmie. Pismo nie musi być skomplikowane, ale powinno zawierać: dane nadawcy, adresata oraz informację o zamiarze odstąpienia od umowy zawartej na odległość (najlepiej posłużyć się sformułowaniem, iż „odstępuje się od umowy” lub podobnym). Wskazane byłoby także, aby w dokumencie określono umowę, od której się odstępuje.

Jednocześnie należy podkreślić, że nieposłużenie się pojęciem „odstąpienia” lub niewskazanie konkretnej umowy nie powoduje braku odstąpienia. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy – podobnie jak każde inne oświadczenie woli – podlega bowiem wykładni (stosownej interpretacji).

Jeżeli więc w treści oświadczenia o odstąpieniu nie dookreślono dostatecznie umowy, lecz konsument zawarł z przedsiębiorcą wyłącznie jedną umowę, to po dokonaniu stosownej wykładni oświadczenia woli o odstąpieniu jest oczywiste, że konsument miał zamiar odstąpić od tej właśnie jedynej umowy zawartej z przedsiębiorcą.

Niezbędne jest, by oświadczenie o odstąpieniu zostało złożone na piśmie w terminie 10 dni od dnia otrzymania towaru albo od dnia, w którym zawarto umowę, jeśli dotyczy ona świadczenia usług.

Należy również pamiętać, że – zgodnie z przepisami ustawy – w razie odstąpienia od umowy nabywca musi zwrócić zakupiony produkt niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni. Towar może zostać zwrócony jednocześnie z pisemnym oświadczeniem o odstąpieniu od umowy lub też oddzielnie.

CRD:

*) Termin do odstąpienia od umowy: 14 dni (art. 9 ust. 1 i 2 dyrektywy 2011/83).

*) Termin zwrotu towarów: 14 dni od dnia, w którym konsument poinformował przedsiębiorcę o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy (art. 14 ust. 1 dyrektywy 2011/83).

7. Czy sklep może żądać zwrotu towaru w oryginalnym opakowaniu?

Zgodnie z art. 7 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów odstąpienie konsumenta od umowy zawartej na odległość jest skuteczne z chwilą złożenia stosownego oświadczenia o odstąpieniu. Oznacza to, że sklep internetowy nie może uzależniać odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość od zwrotu towaru w oryginalnym opakowaniu. Jest wskazane, aby w miarę możliwości zwracany produkt był zapakowany w oryginalne pudełko, lecz przepisy mówią, że towar powinien zostać zwrócony w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu⁴.

Jednocześnie należy pamiętać o wyjątku przewidzianym w art. 10 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów, zgodnie z którym prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje w wypadku umów na odległość dotyczących nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych, jeżeli konsument usunął ich oryginalne opakowanie.

CRD:

*) Zgodnie z art. 11 ust. 2 dyrektywy 2011/83 konsument wykonał prawo do odstąpienia od umowy, jeżeli przekazał informację o wykonaniu prawa do odstąpienia od umowy przed wygaśnięciem okresu na odstąpienie od umowy.

*) Zgodnie z art. 14 ust. 2 dyrektywy 2011/83 w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość konsument odpowiada tylko za wszelkie zmniejszenie wartości towarów wynikające

⁴ Zmiana w granicach zwykłego zarządu to taka zmiana, która jest wynikiem normalnego korzystania z towaru zgodnie z jego przeznaczeniem. O tym, czy zmiana mieściła się w granicach zwykłego zarządu decydują, więc okoliczności konkretnego przypadku obejmujące m.in. rodzaj i właściwości towaru.

z obchodzenia się z towarami w sposób inny niż konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towarów.

*) Wyjątki od prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość (art. 16 dyrektywy 2011/83):

a) dostarczanie zapieczętowanych towarów, które nie nadają się do zwrotu ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych i których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

b) dostarczanie zapieczętowanych nagrań dźwiękowych lub zapieczętowanych nagrań wizualnych, lub zapieczętowanego oprogramowania komputerowego, których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

8. Czy dowodem zakupu (i ewentualną podstawą do zwrotu lub reklamacji towaru) może być tylko i wyłącznie paragon?

Paragon nie jest jedynym dowodem zakupu towaru na odległość. Zgodnie z art. 9 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów przedsiębiorca musi potwierdzić konsumentowi na piśmie informacje obejmujące m.in. imię i nazwisko (nazwę), adres zamieszkania lub siedziby przedsiębiorcy, istotne właściwości świadczenia i jego przedmiotu, cenę lub wynagrodzenie oraz informacje o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni.

Należy również zauważyć, iż zawarta przez konsumenta z przedsiębiorcą umowa na odległość, której przedmiotem jest rzecz ruchoma, podlega również przepisom ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego. Stosownie do treści art. 2 ust. 2 i 3 tej ustawy w przypadku sprzedaży na raty, na przedpłaty, na zamówienie, według wzoru lub na prośbę oraz sprzedaży za cenę powyżej 2 tysięcy złotych sprzedawca jest obowiązany potwierdzić na piśmie wszystkie istotne postanowienia zawartej umowy. W pozostałych natomiast przypadkach sprzedawca musi wydać na żądanie konsumenta pisemne potwierdzenie zawarcia umowy.

CRD:

*) Termin do odstąpienia od umowy: 14 dni (art. 9 ust. 1 i 2 dyrektywy 2011/83).

9. Jakich towarów bądź usług nie obejmuje prawo zwrotu?

Prawo odstąpienia od umowy na odległość nie przysługuje (chyba że strony umówią się inaczej) w kilku sytuacjach, opisanych w art. 10 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów. Nie można odstąpić od umowy w wypadku:

1) świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą konsumenta, przed upływem 10-dniowego terminu do odstąpienia;

2) umów dotyczących nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych, jeżeli konsument usunął z zakupionych produktów oryginalne opakowanie;

3) umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależy wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym;

4) świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą;

5) świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu;

6) dostarczania prasy;

7) usług w zakresie gier hazardowych.

Dodatkowo należy zauważyć, iż zgodnie z art. 16 ust. 1 ww. ustawy przepisów o umowach zawartych na odległość nie stosuje się m.in. do sprzedaży z licytacji. W związku z tym w przypadku zawarcia takiej umowy nie przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od umowy.

CRD:

*) Wyjątki od prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość (art. 16 dyrektywy 2011/83):

a) umowy o świadczenie usług, w ramach których usługa została w pełni wykonana, jeśli rozpoczęto spełnianie świadczenia za wyraźną uprzednią zgodą konsumenta oraz po przyjęciu przez niego do wiadomości, że utraci przysługujące mu prawo do odstąpienia od umowy z chwilą pełnego wykonania umowy przez przedsiębiorcę;

b) dostarczanie towarów lub świadczenie usług, których cena jest zależna od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie może mieć kontroli i które mogą wystąpić w okresie na odstąpienie od umowy;

c) dostarczanie towarów wyprodukowanych według specyfikacji konsumenta lub wyraźnie zindywidualizowanych;

d) dostarczanie towarów, które ulegają szybkiemu zepsuciu lub mają krótki termin przydatności do użycia;

e) dostarczanie zapieczętowanych towarów, które nie nadają się do zwrotu ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych i których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

f) dostarczanie towarów, które, po dostarczeniu, ze względu na swój charakter są w sposób nierozłączny połączone z innymi przedmiotami;

g) dostarczanie napojów alkoholowych, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których rzeczywista wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie może mieć kontroli;

h) umowy, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przy okazji takiej wizyty przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których konsument wyraźnie zażądał, lub dostarcza towary inne niż części zamienne, które muszą być wykorzystywane do konserwacji lub naprawy, prawo do odstąpienia od umowy ma zastosowanie do tych dodatkowych usług lub towarów;

i) dostarczanie zapieczętowanych nagrań dźwiękowych lub zapieczętowanych nagrań wizualnych, lub zapieczętowanego oprogramowania komputerowego, których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

j) dostarczanie gazet, periodyków lub czasopism z wyjątkiem umów o prenumeratę takich wydawnictw;

k) umowy zawarte na aukcji publicznej;

l) świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii lub usług związanych z wypoczynkiem, jeżeli umowa przewiduje konkretny dzień lub okres świadczenia usługi;

m) dostarczanie treści cyfrowych, które nie są dostarczane na trwałym nośniku, jeżeli spełnienie świadczenia rozpoczęło się za uprzednią wyraźną zgodą konsumenta i po przyjęciu przez niego do wiadomości utraty w ten sposób przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy.

10. Moja nastoletnia córka kupiła bez mojej wiedzy drogie perfumy przez Internet. Czy wykonaną przez nią transakcję można cofnąć?

We wskazanym przypadku ważność i skuteczność nabycia perfum zależy od wieku córki.

Jeżeli córka nie ukończyła jeszcze 13 lat, zawarta przez nią umowa jest nieważna.

W przypadku gdy córka ma więcej niż 13 lat, lecz nie jest jeszcze pełnoletnia, ważność umowy zależy od potwierdzenia jej przez rodziców. Gdy umowa zostanie przez nich potwierdzona, będzie ważna i w pełni skuteczna. Jeśli natomiast rodzice jej nie potwierdzą, będzie nieważna, a w konsekwencji nie wywoła żadnych skutków prawnych, w tym nie powstanie obowiązek zapłaty ceny za perfumy. Jednocześnie – jeżeli perfumy zostały już przysłane – konieczne będzie ich zwrócenie.

11. Czy można zwrócić towar kupiony z katalogu wysyłkowego?

Informacje zawarte w katalogu wysyłkowym należy kwalifikować jako zaproszenie do składania ofert lub zamówień, a nabycie towaru na jego podstawie bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumienia się na odległość (np. e-maila lub telefonu), stanowi umowę na odległość. W konsekwencji konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od takiej umowy na zasadach określonych w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów.

12. Czy mogę dokonać zwrotu biletów do kina lub na inne wydarzenia rozrywkowe, zakupionych przez Internet? Czy przysługuje mi prawo do namysłu?

Zgodnie z treścią art. 16 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów prawa konsumenta do odstąpienia od umowy na odległość, wynikającego z przepisu art. 7 ww. ustawy, nie stosuje się do świadczenia, w ściśle określonym okresie, usług w zakresie zakwaterowania, transportu, rozrywek oraz gastronomii. Oznacza to, że konsumentom nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy na odległość, na podstawie której nabyto bilety do kina lub na inne wydarzenia rozrywkowe.

CRD:

*) dyrektywa 2011/83 nie zawiera wyjątku dotyczącego świadczenia, w ściśle określonym okresie, usług w zakresie rozrywek. W związku z tym konsumentowi będzie przysługiwało prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

13. Czy odbiór osobisty towaru zakupionego w sklepie internetowym powoduje utratę prawa do dostąpienia od umowy w ciągu 10 dni?

Odbiór osobisty zakupionego towaru nie powoduje utraty przez konsumenta prawa do odstąpienia od umowy na odległość w ciągu 10 dni.

Artykuł 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów przyznaje konsumentowi prawo odstąpienia od umowy na odległość. Natomiast zgodnie z definicją umowy na odległość zawartą w art. 6 ust. 1 jest to umowa zawarta pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość. Definicja kładzie więc nacisk na moment i sposób zawarcia umowy, a sposób i miejsce odbioru zakupionego towaru są natomiast bez znaczenia. Konsument ma zatem prawo do odstąpienia od umowy na odległość, nawet jeżeli towar odebrał osobiście.

CRD:

*) Termin do odstąpienia od umowy: 14 dni (art. 9 ust. 1 i 2 dyrektywy 2011/83).

14. Co zrobić, gdy się okazuje, że kupiliśmy nieoryginalny produkt, który na stronie e-sklepu przedstawiano jako markowy?

Jeżeli okaże się, iż zakupiony na stronie e-sklepu produkt przedstawiany jako markowy nie jest oryginalny, konsument ma dwie możliwości działania.

Zakup towaru oferowanego na stronie internetowej w warunkach braku obecności obu stron umowy i za pośrednictwem środków porozumienia się na odległość stanowi zawarcie umowy na odległość. Konsumentowi przysługuje więc prawo do odstąpienia od takiej umowy w terminie 10 dni od dnia otrzymania zakupionego towaru. W razie skorzystania przez konsumenta z tego uprawnienia umowę uważa się za niezawartą, a strony są zobowiązane do zwrotu otrzymanych świadczeń.

Jeżeli natomiast zakupiony towar stanowi rzecz ruchomą, był reklamowany jako markowy, a okazał się nieoryginalny, konsumentowi przysługują również uprawnienia z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową przewidziane w ustawie z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego. W pierwszej kolejności konsument (kupujący) może więc żądać od sprzedawcy doprowadzenia towaru konsumpcyjnego do stanu zgodnego z umową poprzez wymianę na nowy. Jeżeli natomiast wymiana towaru na nowy nie będzie możliwa lub wymagałaby nadmiernych kosztów albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, kupujący może domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy.

CRD:

*) Termin do odstąpienia od umowy: 14 dni (art. 9 ust. 1 i 2 dyrektywy 2011/83).

15. Co zrobić, gdy przedsiębiorca deklaruje w regulaminie możliwość zwrotu towaru w ciągu 30 dni, a mimo to po odesłaniu towaru po 11 dniach nie przyjmuje jego zwrotu?

W takiej sytuacji przedsiębiorca jest związany postanowieniami stosowanego przez siebie regulaminu, co oznacza, że konsument ma prawo odstąpić od umowy w ciągu dłuższego, 30-dniowego terminu. Jeżeli więc oświadczenie o odstąpieniu od umowy zostało złożone w tym terminie, doszło do skutecznego odstąpienia od umowy. W takiej sytuacji umowa uważana jest za

niezawartą, a strony umowy powinny zwrócić sobie to, co już otrzymały, w stanie niezmiennym. Inaczej mówiąc, konsument może żądać zwrotu zapłaconej już ceny za zwracany towar, jak również zobowiązany jest zwrócić otrzymany towar.

16. Co zrobić, gdy wraz z towarem nie otrzymaliśmy paragonu, a chcemy zwrócić zakupiony produkt?

Nieotrzymanie paragonu wraz z towarem zakupionym na odległość nie stanowi przeszkody dla skorzystania przez konsumenta z przewidzianego w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów prawa do odstąpienia od umowy na odległość.

Paragon nie jest jedynym dowodem zakupu towaru na odległość, a przedsiębiorca określone informacje dotyczące transakcji musi potwierdzić pisemnie (art. 9 ust. 3 ww. ustawy). Jednocześnie należy podkreślić, że w razie ewentualnego sporu sądowego okoliczności zawarcia umowy na odległość, terminu jej zawarcia, otrzymania towaru itp. mogą być przez konsumenta wykazywane za pomocą każdego prawnie dozwolonego środka, w tym za pomocą zeznań świadków lub zeznań stron.

17. Co zrobić, gdy towar został odesłany w wyznaczonym terminie, a mimo to przedsiębiorca nie zwrócił pieniędzy?

W razie odstąpienia od umowy na odległość przedsiębiorca jest zobowiązany do niezwłocznego zwrotu otrzymanych pieniędzy, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od umowy przez konsumenta. Jeśli przedsiębiorca nie zwrócił pieniędzy w tym terminie, konsument może wystąpić na drogę postępowania sądowego. Byłoby jednak wskazane, aby przed złożeniem sprawy do sądu wezwać przedsiębiorcę do dobrowolnego spełnienia świadczenia (nie można wykluczyć, że brak zwrotu nie nastąpił celowo, np. przedsiębiorca dokonał przelewu, jednak na niewłaściwy rachunek bankowy itp.).

Niezależnie od tego, czy brak zwrotu nastąpił z winy, czy bez winy przedsiębiorcy, za okres opóźnienia w zapłacie konsument może żądać odsetek w wysokości ustawowej.

CRD:

*) Zgodnie z art. 13 ust. 1 dyrektywy 2011/83 przedsiębiorca zwraca wszystkie płatności otrzymane od konsumenta, bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym został poinformowany o decyzji konsumenta o odstąpieniu od umowy.

Reklamacje

1. Czy można reklamować towar zakupiony w sieci?

Mówiąc o reklamacji towaru zakupionego w sieci (np. w sklepie internetowym), trzeba koniecznie odróżnić to uprawnienie przysługujące konsumentowi od prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 10 dni. Prawo do odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni od dostarczenia towaru to po prostu dodatkowy czas do namysłu dany przez ustawodawcę konsumentowi. Co ważne, uprawnienie to jest niezależne od jakichkolwiek wad zakupionego produktu – odstąpić od umowy zawartej na odległość możemy w ciągu 10 dni bez podania przyczyn naszej decyzji. Jedyne, co powinniśmy zrobić, to wysłać w tym terminie do przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu.

Złożenie reklamacji jest natomiast uprawnieniem uzależnionym od niezgodności towaru z umową. Odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, określona w ustawie z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, odnosi się zarówno do towarów zakupionych w sposób tradycyjny, jak i tych nabytych przez Internet.

Uprawnienia związane z reklamacją będą jednak przysługiwać konsumentowi tylko wtedy, gdy jego kontrahentem będzie przedsiębiorca, a zawierana umowa będzie miała związek z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą. Sklepy tradycyjne zawsze są prowadzone przez przedsiębiorców, w przypadku zakupów internetowych kwestia ta może wyglądać dwojako.

Przykład:

XY kupuje na portalu internetowym książkę od przedsiębiorcy, którego działalność polega na prowadzeniu handlu za pośrednictwem Internetu. W tym przypadku konsumentowi będzie przysługiwała możliwość skorzystania z uprawnień przewidzianych przez ustawę o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.

Kilka tygodni później XY kupił na tym samym portalu książkę od AA, który nie prowadzi działalności gospodarczej, a książkę sprzedaje jako osoba prywatna. W tym wypadku wyłączona będzie możliwość skorzystania z ww. uprawnień konsumenckich.

Jeżeli chodzi o czas, w jakim przedsiębiorca musi się ustosunkować do złożonej reklamacji, to obowiązuje zasada, zgodnie z którą, jeżeli przedsiębiorca nie ustosunkował się do żądania konsumenta w terminie 14 dni, to przyjmuje się, że uznał je za uzasadnione.

CRD:

*) Termin do odstąpienia od umowy: 14 dni (art. 9 ust. 1 i 2 dyrektywy 2011/83).

2. Jak złożyć reklamację towaru zamówionego przez Internet?

Reklamację z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową można złożyć sprzedawcy internetowemu w ciągu 2 lat od daty wydania towaru. Co istotne, konsumenta obowiązuje jeszcze jedno ograniczenie – kupujący musi to zrobić przed upływem 2 miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru z umową (termin ten trzeba liczyć od momentu ujawnienia się wady – np. popsucia się zakupionego sprzętu).

Czego możemy domagać się w reklamacji? Przede wszystkim przysługuje nam prawo do nieodpłatnej naprawy wadliwego towaru albo jego wymiany na nowy. W przypadku jednak, gdyby okazało się to niemożliwe, wymagało nadmiernych kosztów, sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdyby naprawa lub wymiana narażała nas na znaczne niedogodności, mamy prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy.

3. Czy do złożenia reklamacji muszę mieć paragon lub fakturę, czy wystarczy sam e-mail?

Do złożenia reklamacji potrzebny jest dowód zakupu, co nie oznacza, że musimy pokazać sprzedawcy paragon lub fakturę. Wystarczy przedstawić jakikolwiek dowód zawarcia transakcji, np. wyciąg z konta, potwierdzenie płatności kartą.

4. Kto ponosi koszty przesyłki reklamowanego towaru – klient czy sprzedawca?

Jeżeli reklamacja dotycząca niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową (na podstawie przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej) została uznana, na sprzedającym ciąży obowiązek zwrotu kosztów przesłania towaru. W wypadku, gdy reklamacja zostanie odrzucona – koszty wysyłki pokrywa kupujący.

5. Co to jest Specjalna Ochrona Reklamacyjna?

Specjalna Ochrona Reklamacyjna to szereg uprawnień przyznawanych przez przedsiębiorców klientom w związku z procedurą reklamacyjną, np. gwarancja ekspresowej wymiany wadliwego towaru, przedłużona możliwość dokonania zwrotu towaru bez podania przyczyny lub dodatkowe ubezpieczenie od uszkodzeń mechanicznych w transporcie. Uprawnienia te różnią się w zależności od przedsiębiorcy. Przyznanie ich konsumentom nie wynika z obowiązujących przepisów prawa, lecz z wewnętrznej polityki firmy. W przypadku braku wywiązania się przez przedsiębiorcę z przyznanych nabywcy uprawnień konsument dysponuje prawem dochodzenia swoich roszczeń na ogólnych zasadach wynikających z niewykonania umowy.

Zdarza się, że skorzystanie z SOR jest dla konsumenta opcjonalne i wiąże się z dodatkową odpłatnością. W takim przypadku warto szczegółowo przeanalizować warunki proponowanych przez przedsiębiorcę gwarancji pod kątem realnej możliwości skorzystania z nich w przyszłości.

6. Jaka jest procedura zgłoszenia reklamacji produktu objętego gwarancją NWS (Natychmiastowej Wymiany Serwisowej)?

Natychmiastowa Wymiana Serwisowa to modyfikacja standardowych warunków gwarancji przyznawanych przez producenta, przede wszystkim jeśli chodzi o szybkość rozpatrywania zgłoszeń gwarancyjnych. Posiadanie NWS oznacza, że jeżeli dojdzie np. do awarii urządzenia nią objętego, konsument uzyskuje gwarancję ekspresowej wymiany towaru na sprawny przez cały okres, na jaki gwarancja została udzielona przez producenta. Przedsiębiorcy w ramach NWS oferują także rozmaite udogodnienia związane z dokonywaną wymianą, np. wymiana w dowolnym punkcie serwisowym, wymiana za pośrednictwem kuriera itp.

Przyznanie NWS konsumentom nie wynika z obowiązujących przepisów prawa, lecz z określonego sposobu zorganizowania działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę. Jeżeli firma nie wywiąże się z przyznanych kupującemu uprawnień, konsument może dochodzić swoich roszczeń na ogólnych zasadach wynikających z niewykonania umowy.

Zdarza się, że skorzystanie z NWS jest dla konsumenta opcjonalne i wiąże się z dodatkową odpłatnością. W takim przypadku warto szczegółowo przeanalizować warunki proponowanych przez przedsiębiorcę gwarancji pod kątem realnej możliwości skorzystania z nich w przyszłości.

7. Zamówiłem i zapłaciłem za towar, który nigdy do mnie nie dotarł. Skontaktowałem się ze sprzedawcą, lecz on twierdzi, że produkt wysłał i w związku z tym za sytuację odpowiada nie on, ale poczta. Od kogo domagać się zwrotu pieniędzy?

W takiej sytuacji możemy żądać od przedsiębiorcy, aby ponownie przesłał nam zakupiony artykuł, za który zapłaciliśmy. Trzeba jednak pamiętać, że ponowna wysyłka nie zawsze będzie możliwa – np. w sytuacji gdy przedsiębiorca w ramach prowadzonej działalności sprzedaje towary używane, antyki lub inne rzeczy, które występują pojedynczo, i w związku z tym nie ma możliwości zapewnienia drugiego takiego samego produktu. Jeżeli wybraliśmy opcję dostawy towaru w postaci przesyłki rejestrowanej (np. list polecony), przedsiębiorca dysponujący dowodem nadania przesyłki będzie mógł dochodzić odpowiedzialności od operatora pocztowego w postępowaniu reklamacyjnym.

Trzeba również pamiętać, że jeżeli przy zawarciu umowy zdecydowaliśmy się na dostarczenie zakupionego towaru za pomocą zwykłego listu, który nie jest przesyłką rejestrowaną przez pocztę i w związku z tym nadawca, w przypadku jej niedostarczenia, nie będzie mógł złożyć reklamacji, nie będziemy mogli żądać od sprzedającego ponownego wysłania do nas zakupionej rzeczy. Należy bowiem przyjąć, iż przeciętny konsument, decydując się na takie rozwiązanie, powinien liczyć się z tym, że list zwykły może zaginąć, a w związku z tym, że nabywca może nie otrzymać zakupionego towaru.

8. W jakim terminie przedsiębiorca powinien rozpatrzyć reklamację konsumenta?

Zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, jeżeli konsument wystąpi z żądaniem z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, a sprzedawca nie ustosunkuje się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione.

E-wyprzedaże i aukcje internetowe

1. Czy można dokonać zwrotu rzeczy kupionych na wyprzedaży internetowej?

Można odstąpić od takiej umowy na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, pod warunkiem że umowa została zawarta z przedsiębiorcą i nie jest to sprzedaż z licytacji.

CRD:

**) Wyjątek od prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość (art. 16 dyrektywy 2011/83) to umowa zawarta na aukcji publicznej. Aukcja publiczna to metoda sprzedaży, w której towary lub usługi są oferowane przez przedsiębiorcę konsumentom, którzy osobiście uczestniczą lub mają możliwość osobistego uczestnictwa w aukcji, w ramach przejrzystej procedury składania konkurencyjnych ofert prowadzonej przez organizatora aukcji, i w której zwycięski oferent jest zobowiązany do nabycia towarów lub usług (art. 2 pkt 13 ww. dyrektywy).*

2. Czy jeżeli kupuję na aukcji internetowej towar od osoby fizycznej nieprowadzącej działalności gospodarczej, przysępuje mi prawo do namysłu?

Nie, w takiej sytuacji nie przysługuje kupującemu prawo odstąpienia od umowy na odległość.

3. Czy korzystając na aukcji z opcji „kup teraz”, mam prawo odstąpić od zawartej umowy?

Tak, można odstąpić od takiej umowy. Przepisów o umowach zawieranych na odległość nie stosuje się jedynie do umów sprzedaży z licytacji (art. 16 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny).

CRD:

**) Wyjątek od prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość (art. 16 dyrektywy 2011/83) to umowa zawarta na aukcji publicznej. Aukcja publiczna to metoda sprzedaży, w której towary lub usługi są oferowane przez przedsiębiorcę konsumentom, którzy osobiście uczestniczą lub mają możliwość osobistego uczestnictwa w aukcji, w ramach przejrzystej procedury składania konkurencyjnych ofert prowadzonej przez organizatora aukcji, i w której zwycięski oferent jest zobowiązany do nabycia towarów lub usług (art. 2 pkt 13 ww. dyrektywy).*

4. Czy istnieje określony prawem termin, w którym kupujący na aukcji internetowej powinien uiścić opłatę za kupiony towar?

Nie, termin ten powinien zostać określony przez sprzedawcę w opisie danej aukcji internetowej.

Zakupy grupowe

1. Co to są i jak działają zakupy grupowe?

Na rynku dostępnych jest wiele portali internetowych oferujących możliwość dokonywania za ich pośrednictwem zakupów grupowych. Korzystanie z nich może być dla konsumentów okazją do nabycia produktów po atrakcyjnych cenach.

Zakupy grupowe dają możliwość zakupu produktu – towaru lub usługi po obniżonej cenie. „Grupowość” polega na oferowaniu przez sprzedawcę produktu po promocyjnej cenie, gdy zbierze się odpowiednia liczba chętnych na skorzystanie z oferty. Za pośrednictwem portali zakupów grupowych, które zamieszczają takie oferty sprzedawców, konsument może przystąpić do grupy osób zainteresowanych nabyciem określonego towaru lub usługi.

Podstawę do nabycia produktu (towaru lub usługi) oferowanego przez sprzedawcę stanowi kupon. Zasady dotyczące wykorzystania kuponu, w tym okres realizacji kuponu, są zawsze określone w warunkach oferty zamieszczonej w serwisie zakupów grupowych. Realizacja kuponu może polegać na okazaniu jego wydruku sprzedawcy w lokalu przedsiębiorcy, przekazaniu informacji zawartych w kuponie (np. kodu) w trakcie rozmowy telefonicznej ze sprzedawcą, w sklepie internetowym, na specjalnie dedykowanej w tym celu stronie internetowej, formularzu itp.

2. Przystąpiłem do zakupów, ale nie udało się zgromadzić wystarczającej liczby osób i promocję odwołano. Czy mogę żądać zwrotu pieniędzy?

Ideą zakupów grupowych jest sprzedaż towaru lub usługi określonej z góry liczbie osób. W sytuacji gdy nie dojdzie do zgromadzenia wystarczającej liczby osób i promocja zostaje odwołana, konsument otrzymuje zwrot wpłaconych pieniędzy.

3. Czy mogę zwrócić zakupiony kupon?

Zgodnie z ustawą z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 10 dni (do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem).

Ponieważ umowa zawarta z serwisem zakupów grupowych dotycząca uzyskania kuponu jest zawsze umową zawieraną na odległość w rozumieniu powyższej ustawy (tzn. umową zawieraną z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość), konsument może odstąpić od transakcji dotyczącej uzyskania kuponu w ciągu 10 dni od daty jej zawarcia.

CRD:

*) Termin do odstąpienia od umowy: 14 dni (art. 9 ust. 1 i 2 dyrektywy 2011/83).

4. Co mogę zrobić, jeżeli usługodawca, który miał zrealizować kupon, zawiesił działalność gospodarczą lub zaprzestał jej prowadzenia?

Jeżeli usługodawca, który miał zrealizować kupon, zawiesił prowadzenie działalności gospodarczej lub jej zaprzestał, konsument powinien zgłosić się z żądaniem zwrotu zapłaconych pieniędzy do przedsiębiorcy prowadzącego portal zakupów grupowych.

5. Na co zwrócić uwagę przy zakładaniu konta i akceptacji regulaminów zakupów grupowych?

Aby móc uczestniczyć w zakupach grupowych, czyli uzyskiwać kupony upoważniające do nabycia produktu sprzedawcy przedstawiającego swoją ofertę za pośrednictwem takiego portalu, konieczne jest z reguły utworzenie konta w tym serwisie (czasami występuje taka możliwość bez konieczności wcześniejszej rejestracji) oraz zaakceptowanie warunków użytkowania (regulaminu) portalu.

Regulamin powinien zawierać szereg informacji wymaganych przez prawo, w szczególności: dane przedsiębiorcy prowadzącego portal zakupów grupowych, informacje dotyczące odstąpienia od umowy oraz procedury reklamacyjnej. W regulaminie musi również znaleźć się dokładna i napisana zrozumiałym językiem informacja, że przystąpienie konsumenta do zakupów grupowych oznacza dla niego zawarcie dwóch umów. Pierwsza to umowa z portalem zakupów grupowych, a jej przedmiotem jest uzyskanie przez konsumenta kuponu. Druga to umowa zawierana z konkretnym sprzedawcą i dotyczy nabycia produktu na warunkach określonych w ofercie zamieszczonej w serwisie zakupów grupowych.

6. Na co zwrócić uwagę przy zamówieniu kuponu zniżkowego na wybrany towar lub usługę? Jakie informacje powinny znaleźć się w ofercie?

Należy dokładnie zapoznać się z informacjami zamieszczonymi w ofercie zakupów grupowych, które powinny określać w szczególności następujące kwestie:

- nazwę firmy sprzedawcy oferującego produkt z podaniem jego danych teleadresowych, strony internetowej itp.;
- opis produktu, ze wskazaniem ewentualnych ograniczeń w jego dostępności;
- odpowiedź na pytanie, czy konsument może wykorzystać w ramach oferty tylko jeden czy wiele (ile?) kuponów;
- informację, czy kupon łączy się, czy też nie, z innymi ofertami promocyjnymi dostępnymi u sprzedawcy;
- sposób realizacji kuponu;
- termin realizacji zamówienia (dostarczenia towaru, wykonania usługi);
- koszty przesyłki (dostarczenia) towaru, tzn. informację, czy są one wliczone w koszt kuponu, czy też dodatkowo płatne, a jeśli tak, to w jakiej wysokości.

Po zapoznaniu się z informacjami dotyczącymi produktu warto sprawdzić ich wiarygodność poprzez porównanie ich z innymi źródłami informacji, np. z ofertą zamieszczoną na stronie internetowej sprzedawcy.

Rozsądnym byłoby również sprawdzenie przeciętnej ceny rynkowej danego produktu. Może się bowiem okazać, że podobny albo nawet ten sam produkt, który chcieliśmy kupić ze zniżką ponad 50% w ramach zakupów grupowych, jest sprzedawany w większości innych sklepów jeszcze taniej – bez żadnej „zniżki”.

7. Czy złożenie zamówienia kuponu jest równoznaczne z zawarciem umowy sprzedaży danego towaru lub usługi?

Złożenie zamówienia kuponu dotyczącego interesującego konsumenta produktu nie jest równoznaczne z zawarciem umowy sprzedaży oferowanego towaru (umowy o świadczenie oferowanej usługi) ani przyznaniem konsumentowi przedmiotowego kuponu.

Po upływie określonego w ofercie czasu użytkownik portalu zakupów grupowych otrzymuje informację, czy transakcja zakupów grupowych doszła do skutku, tzn. czy zebrała się minimalna liczba osób zainteresowanych ofertą. W przypadku braku zebrania minimalnej liczby konsumentów nie dochodzi do przyznania konsumentom kuponów. W tej sytuacji kwota uiszczona przez konsumenta zostaje mu zwrócona przez portal. Co do zasady zwrot płatności powinien nastąpić w tej samej formie, w jakiej płatność została zrealizowana przez konsumenta.

W przypadku gdy została osiągnięta minimalna liczba konsumentów, dochodzi do finalizacji transakcji zakupów grupowych. Użytkownik portalu otrzymuje wtedy wiadomość zawierającą potwierdzenie dokonanej transakcji oraz zostaje mu udostępniony kupon (najczęściej poprzez konto użytkownika portalu, czasami również poprzez wiadomość e-mail). W przypadku większości serwisów zakupów grupowych dopiero w tym momencie dochodzi do zawarcia umowy dotyczącej kuponu.

8. Kto w przypadku zakupów grupowych odpowiada za nienależyte wykonanie umowy? Serwis zakupów grupowych czy firma, która się w nim ogłasza?

Bardzo istotnym zagadnieniem związanym z zakupami grupowymi jest kwestia umów (oraz podmiotów, których one dotyczą), jakie zawiera konsument w trakcie zakupów grupowych.

Należy pamiętać, że serwisy zakupów grupowych określają prowadzoną przez siebie działalność jako polegającą na prezentowaniu ofert sprzedawców oraz możliwości uzyskania kuponów, które upoważniają do nabycia danego produktu u konkretnego sprzedawcy. Z tego względu przedmiotem umowy zawieranej pomiędzy konsumentem a serwisem zakupów grupowych jest wyłącznie uzyskanie kuponu, rozumianego jako specyficzny środek płatniczy, za pomocą którego konsument „płaci” za towar lub usługę u sprzedawcy. Dopiero umowa z przedsiębiorcą świadczącym usługi lub sprzedającym towary ma za przedmiot nabycie tych właśnie produktów. Taki podział ma również swoje konsekwencje w zakresie odpowiedzialności – produkt określony w ofercie zamieszczonej na portalu zakupów grupowych dostarcza konsumentowi jego sprzedawca w swoim imieniu i na własny rachunek (a nie przedsiębiorca prowadzący serwis zakupów grupowych), a więc to on jest odpowiedzialny w przypadku nienależytego wykonania zobowiązania. Serwis zakupów grupowych działa jako pośrednik pomiędzy konsumentem a sprzedawcą. Odpowiada zatem za należyte funkcjonowanie serwisu, w szczególności wygenerowanie i przesłanie kuponu. Ponosi również odpowiedzialność za prawidłowość opisu oferty zamieszczonej w serwisie zakupów grupowych (jego zgodność ze stanem rzeczywistym).

9. Kupiłem kupon uprawniający mnie do zakupów z 30-procentową zniżką w sklepie internetowym bądź w jednym z wybranych sklepów stacjonarnych firmy. Czy w razie konieczności odstąpienia od umowy będę miał możliwość skorzystania z takiego prawa (zarówno w przypadku e-sklepu, jak i sklepu stacjonarnego)?

Jeżeli umowa ta zawierana jest na odległość, np. w sklepie internetowym sprzedawcy, przez telefon itp., mamy do czynienia z umową zawartą na odległość, a konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej ze sprzedawcą w terminie 10 dni, licząc od daty otrzymania towaru lub zawarcia umowy o świadczenie usług. Jeżeli natomiast do wykorzystania kuponu i zawarcia umowy ze sprzedawcą dochodzi w lokalu przedsiębiorcy, konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

CRD:

*) Termin do odstąpienia od umowy: 14 dni (art. 9 ust. 1 i 2 dyrektywy 2011/83).

10. Kupiłam kupon na jazdy doszkalające do egzaminu na prawo jazdy. Okazało się jednak, że nie mogę go wykorzystać w dogodnych dla mnie terminach. Czy w takim wypadku mam prawo reklamować bądź zwrócić posiadany kupon?

Co do zasady brak możliwości wykorzystania kuponu w preferowanym przez konsumenta terminie nie stanowi podstawy do złożenia reklamacji lub dokonania zwrotu kuponu.

Jeżeli jednak konsument zostanie wprowadzony w błąd opisem oferty niezgodnym z rzeczywistym stanem rzeczy (np. w ofercie zakupów grupowych wskazano, że dotyczy ona jazd doszkalających we wszystkich możliwych terminach, podczas gdy w rzeczywistości promocyjna oferta dotyczy tylko godzin przedpołudniowych), konsument powinien kierować swoje roszczenia do portalu zakupów grupowych.

11. Co zrobić, gdy kod z zakupionego przeze mnie kuponu zawiera błędne dane?

Podmiotem odpowiedzialnym za wygenerowanie kuponu oraz treść zawartych w nim danych jest portal zakupów grupowych. W związku z tym, jeżeli dane na kuponie są błędne, konsument powinien skierować reklamację do ww. przedsiębiorcy.

12. Nabyłem kupon na jednym z portali oferujących zakupy grupowe, jednak nie dostałem żadnego potwierdzenia zapłaty ani kuponu – co zrobić w takiej sytuacji?

Reklamacje konsumentów dotyczące nieprawidłowego działania portalu zakupów grupowych oraz przekazanego konsumentowi kuponu (np. wadliwy kod na kuponie) powinny być kierowane do serwisu zakupów grupowych. Również w sytuacji braku potwierdzenia zapłaty i nieotrzymania kuponu konsument powinien skierować reklamację do ww. przedsiębiorcy.

13. Kupiłem część do samochodu w ramach serwisu ogłoszeń lokalnych. Zapłaciłem za towar, a teraz nie mogę się skontaktować ze sprzedającym, by go odebrać. Co powinienem zrobić w takiej sytuacji?

Kupujący może zwrócić się do podmiotów uprawnionych do niesienia pomocy prawnej konsumentom w indywidualnych sprawach, tj. do miejskiego (powiatowego) rzecznika konsumentów, Federacji Konsumentów lub zgłosić sprawę na policji.

Serwisy ogłoszeń lokalnych

1. Na co zwrócić uwagę, robiąc zakupy na serwisach ogłoszeń lokalnych? (np. tablica.pl)

Przed wszystkim należy zwrócić uwagę, z kim zawieramy umowę (z przedsiębiorcą czy z innym konsumentem), ponieważ od tego będzie zależała możliwość skorzystania z ochrony przewidzianej dla konsumentów zawierających umowy na odległość. Jeżeli zawrzemy umowę z przedsiębiorcą, jako konsumenci będziemy dysponowali uprawnieniami przewidzianymi w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów (w szczególności prawem odstąpienia od umowy w terminie 10 dni) oraz uprawnieniami przewidzianymi w ustawie z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (dochodzenie roszczeń z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową). Natomiast w sytuacji zawarcia umowy sprzedaży z innym konsumentem kupującemu przysługują jedynie uprawnienia z tytułu rękojmi za wady, stosownie do przepisów art. 556-576 Kodeksu cywilnego.

CRD:

*) Termin do odstąpienia od umowy: 14 dni (art. 9 ust. 1 i 2 dyrektywy 2011/83).

2. Czy reklamacja produktów kupionych na serwisach ogłoszeń lokalnych przebiega na takich samych zasadach jak w sklepach tradycyjnych?

Jeżeli umowa została zawarta na odległość z przedsiębiorcą, to konsument dysponuje uprawnieniami przewidzianymi w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów (w szczególności prawem odstąpienia od umowy w terminie 10 dni) oraz uprawnieniami przewidzianymi w ustawie z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (dochodzenie roszczeń z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową). Natomiast w sytuacji zawarcia umowy sprzedaży z innym konsumentem przysługują uprawnienia z tytułu rękojmi za wady, stosownie do przepisów art. 556-576 Kodeksu cywilnego.

CRD:

*) Termin do odstąpienia od umowy: 14 dni (art. 9 ust. 1 i 2 dyrektywy 2011/83).

Zakupy internetowe za granicą

1. Czy obowiązki informacyjne przedsiębiorców różnią się w zależności od kraju, w jakim dana firma działa?

Obowiązki informacyjne spoczywające na przedsiębiorcach zawierających umowy z konsumentami na odległość wynikają z przepisów dyrektywy 97/7 z 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ww. dyrektywy, w stosownym terminie przed zawarciem umowy na odległość konsument otrzymuje następujące informacje:

- a) tożsamość dostawcy, a w przypadku umów wymagających zapłaty z góry, także jego adres;
- b) podstawowe cechy towaru lub usługi;
- c) cenę towaru lub usługi włącznie ze wszystkimi podatkami;
- d) koszty dostawy;
- e) uzgodnienia dotyczące sposobu płatności, dostawy lub wykonania;
- f) istnienie prawa odstąpienia od umowy, z wyjątkiem przypadków określonych w art. 6 ust. 3 dyrektywy;
- g) koszty wykorzystania środka porozumiewania się na odległość, w przypadku gdy nie są one skalkulowane w oparciu o taryfę podstawową;
- h) termin, w którym oferta lub cena pozostają wiążące;
- i) w miarę potrzeb, w przypadku umów o ciągłe lub okresowe dostawy towarów, lub świadczenie usług, minimalny okres trwania umowy.

Niektóre państwa w UE przewidziały jednak wyższy poziom ochrony konsumentów, wprowadzając np. dodatkowe obowiązki informacyjne dla przedsiębiorców.

CRD:

Zgodnie z art. 6 ust. 1 dyrektywy 2011/83, zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość lub jakąkolwiek ofertą w tym zakresie, przedsiębiorca w jasny i zrozumiały sposób udziela konsumentowi następujących informacji:

- a) główne cechy towarów lub usług w zakresie, w jakim jest to właściwe dla danego środka przekazu oraz dla towarów lub usług;
- b) dane identyfikujące przedsiębiorcę, na przykład firma przedsiębiorcy;
- c) pełny adres pocztowy, pod którym przedsiębiorca prowadzi przedsiębiorstwo, numer telefonu i faksu przedsiębiorcy oraz jego adres e-mail, o ile jest dostępny, aby umożliwić konsumentowi szybkie skontaktowanie się z przedsiębiorcą i skuteczne porozumiewanie się z nim oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie, pełny adres pocztowy i dane identyfikujące przedsiębiorcę, w imieniu którego działa;
- d) pełny adres pocztowy miejsca prowadzenia działalności przedsiębiorcy, jeżeli różni się od adresu podanego zgodnie z lit. c), a w przypadku gdy ma to zastosowanie – pełny adres pocztowy przedsiębiorcy, w imieniu którego działa, pod który to adres konsument może kierować wszelkie reklamacje;

- e) łączna cena towarów lub usług wraz z podatkami lub, w przypadku gdy charakter towarów lub usług nie pozwala w sposób racjonalny na wcześniejsze obliczenie ceny – sposób, w jaki ma być obliczana cena, jak również, w przypadku gdy ma to zastosowanie, wszystkie dodatkowe opłaty za transport, dostarczenie lub usługi pocztowe, lub jakiegokolwiek inne koszty, lub – w przypadku gdy nie można wcześniej w sposób racjonalny obliczyć tych opłat – informacja o możliwości powstania konieczności uiszczenia takich dodatkowych opłat; w przypadku umowy zawartej na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę łączna cena zawiera łączne koszty na dany okres objęty rozliczeniem; w przypadku gdy takie umowy przewidują stałą stawkę, łączna cena oznacza również łączne miesięczne koszty; w przypadku gdy nie można wcześniej w sposób racjonalny obliczyć łącznych kosztów, przedstawia się sposób, w jaki cena ma być obliczana;
- f) koszt korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy koszt ten obliczany jest w sposób inny niż na podstawie taryfy podstawowej;
- g) warunki płatności, dostarczenia, wykonania, termin, w jakim przedsiębiorca zobowiązuje się do dostarczenia towarów lub świadczenia usług oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie, stosowane przez przedsiębiorcę procedury rozpatrywania reklamacji;
- h) w przypadku gdy istnieje prawo do odstąpienia od umowy – warunki, terminy oraz procedury korzystania z tego prawa zgodnie z art. 11 ust. 1, a także wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty w załączniku I część B;
- i) w przypadku gdy ma to zastosowanie – informacja, że konsument będzie musiał ponieść koszty zwrotu towarów w przypadku odstąpienia od umowy oraz, w odniesieniu do umów zawieranych na odległość, koszty zwrotu towarów, jeżeli towary ze względu na swój charakter nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;
- j) informacja, że – jeśli konsument wykona prawo do odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 7 ust. 3 lub art. 8 ust. 8, zobowiązany jest do zapłacenia przedsiębiorcy uzasadnionych kosztów zgodnie z art. 14 ust. 3;
- k) w przypadku gdy prawo do odstąpienia od umowy nie jest przewidziane zgodnie z art. 16 – informacja, że konsument nie będzie miał prawa do odstąpienia od umowy lub, w przypadku gdy ma to zastosowanie, okoliczności, w których konsument traci swoje prawo do odstąpienia od umowy;
- l) przypomnienie o istnieniu prawnego obowiązku zapewnienia zgodności towarów z umową;
- m) w przypadku gdy ma to zastosowanie – istnienie i warunki obsługi posprzedażnej konsumenta i usług posprzedażnych oraz gwarancji handlowej;
- n) istnienie stosownych kodeksów postępowania zdefiniowanych w art. 2 lit. f) dyrektywy 2005/29/WE oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie – informacja, w jaki sposób można uzyskać egzemplarze tych kodeksów;
- o) w przypadku gdy ma to zastosowanie – czas trwania umowy lub, jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeśli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu, warunki rozwiązania umowy;
- p) w przypadku gdy ma to zastosowanie – minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy;
- q) w przypadku gdy ma to zastosowanie – istnienie oraz warunki kaucji lub innych gwarancji finansowych, które mają być wpłacone lub dostarczone przez konsumenta na żądanie przedsiębiorcy;

r) w przypadku gdy ma to zastosowanie – funkcjonalność treści cyfrowych, w tym również mające zastosowanie techniczne środki ich ochrony;

s) w przypadku gdy ma to zastosowanie – każda mająca znaczenie interoperacyjność treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o którym przedsiębiorca wie lub, racjonalnie oczekując, powinien być wiedzieć;

t) w przypadku gdy ma to zastosowanie – możliwość skorzystania z pozasądowych mechanizmów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, którym podlega przedsiębiorca, oraz możliwości dostępu do tych procedur.

2. Czy i w jakim terminie mogę zwrócić produkt kupiony w zagranicznym sklepie internetowym?

Jest to uzależnione od sposobu implementacji przez dane państwo dyrektywy 97/7 z 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość. Zgodnie z dyrektywą powinno to być co najmniej 7 dni roboczych. I tak, w niektórych państwach członkowskich obowiązuje termin 7, a w innych np. 10 lub 14 dni na odstąpienie od umowy na odległość bez sankcji i konieczności podawania powodu.

CRD:

*) Termin do odstąpienia od umowy: 14 dni (art. 9 ust. 1 i 2 dyrektywy 2011/83), jednolity w całej UE.

3. Jak przebiega proces reklamacji produktów nabytych w zagranicznych sklepach on-line?

Proces reklamacji produktów nabytych w zagranicznych sklepach internetowych powinien przebiegać zgodnie z warunkami zawartej umowy. W przypadku problemów z reklamacją konsument może skorzystać z pomocy sieci Europejskich Centrów Konsumentkich (www.konsument.gov.pl).

4. W jaki sposób zagraniczne sklepy internetowe dokonują przeliczenia ceny kupowanego przez konsumenta towaru?

Sposób przeliczenia ceny towaru kupowanego przez konsumenta w zagranicznym sklepie internetowym zależy od wybranego przez konsumenta sposobu płatności, np. płatność kartą kredytową, przelew w walucie obcej, i warunków umowy zawartej w tym zakresie przez konsumenta z bankiem.

5. Czy sklep internetowy (należący do dużej zagranicznej sieci, obecnej w wielu krajach i oferującej zakupy on-line także w Polsce) ma prawo ograniczać płatność za zakupy polskim internautom do jednej waluty (np. euro)?

Tak, zagraniczny sklep internetowy ma prawo ograniczyć konsumentom płatność do jednej waluty obowiązującej w kraju, w którym ma swoją siedzibę.

Zakupy na raty

1. Czy zakupy na raty w sklepach internetowych przebiegają na takich samych zasadach jak w sklepach stacjonarnych? Czy konsumenta obowiązują te same warunki umowy, niezależnie od miejsca jej zawierania?

Dokonując zakupu na raty poprzez zawarcie umowy o kredyt konsumencki w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, konsument dysponuje analogicznymi uprawnieniami zarówno w przypadku zawarcia umowy o kredyt konsumencki w lokalu przedsiębiorcy, jak i zawarcia tej umowy na odległość.

Zgodnie z art. 13 ust. 1 ww. ustawy, kredytodawca lub pośrednik kredytowy przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki jest zobowiązany podać konsumentowi na trwałym nośniku:

- 1) imię, nazwisko (nazwę) i adres (siedzibę) kredytodawcy i pośrednika kredytowego;
- 2) rodzaj kredytu;
- 3) czas obowiązywania umowy;
- 4) stopę oprocentowania kredytu oraz warunki jej zmiany z podaniem indeksu lub stopy referencyjnej, o ile ma zastosowanie do pierwotnej stopy oprocentowania kredytu; jeżeli umowa o kredyt konsumencki przewiduje różne stopy oprocentowania, informacje te podaje się dla wszystkich stosowanych stóp procentowych w danym okresie obowiązywania umowy;
- 5) całkowitą kwotę kredytu;
- 6) terminy i sposób wypłaty kredytu;
- 7) rzeczywistą roczną stopę oprocentowania oraz całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta;
- 8) zasady i terminy spłaty kredytu oraz w odpowiednich przypadkach kolejność zaliczania rat kredytu konsumenckiego na poczet należności kredytodawcy;
- 9) informację dotyczącą obowiązku zawarcia umowy dodatkowej, w szczególności umowy ubezpieczenia;
- 10) w odpowiednich przypadkach informację o innych kosztach, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki, w szczególności odsetkach, opłatach, prowizjach, marżach oraz kosztach usług dodatkowych, jeżeli są znane kredytodawcy, a także informację o warunkach, na jakich koszty te mogą ulec zmianie;
- 11) informację o konieczności poniesienia opłat notarialnych, o ile wystąpią;
- 12) informację o stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunkach jej zmiany oraz ewentualnych innych opłatach z tytułu zaległości w spłacie kredytu;
- 13) informację o skutkach braku płatności;
- 14) w odpowiednich przypadkach – informację o wymaganych zabezpieczeniach kredytu konsumenckiego;

- 15) informację o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy;
- 16) informację o prawie konsumenta do spłaty kredytu przed terminem;
- 17) informację o prawie kredytodawcy do zastrzeżenia w umowie prowizji za spłatę kredytu przed terminem oraz zasady jej ustalania;
- 18) informację o prawie konsumenta do otrzymania bezpłatnej informacji na temat wyników przeprowadzonej w celu oceny ryzyka kredytowego weryfikacji w bazie danych;
- 19) informację o prawie konsumenta do otrzymania bezpłatnego projektu umowy, na warunkach określonych w art. 12;
- 20) w odpowiednich przypadkach informację o terminie, w którym kredytodawca lub pośrednik kredytowy jest związany informacjami, które przekazał konsumentowi.

Zgodnie z art. 30 ust. 1 ww. ustawy, umowa o kredyt konsumencki powinna określać:

- 1) imię, nazwisko i adres konsumenta oraz imię, nazwisko (nazwę) i adres (siedzibę) kredytodawcy i pośrednika kredytowego;
- 2) rodzaj kredytu;
- 3) czas obowiązywania umowy;
- 4) całkowitą kwotę kredytu;
- 5) terminy i sposób wypłaty kredytu;
- 6) stopę oprocentowania kredytu oraz warunki jej zmiany z podaniem indeksu lub stopy referencyjnej, o ile ma zastosowanie do pierwotnej stopy oprocentowania kredytu; jeżeli umowa o kredyt konsumencki przewiduje różne stopy oprocentowania, informacje te podaje się dla wszystkich stosowanych stóp procentowych w danym okresie obowiązywania umowy;
- 7) rzeczywistą roczną stopę oprocentowania oraz całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta ustaloną w dniu zawarcia umowy o kredyt konsumencki wraz z podaniem wszystkich założeń przyjętych do jej obliczenia;
- 8) zasady i terminy spłaty kredytu, w szczególności kolejności zaliczania rat kredytu konsumenckiego na poczet należności kredytodawcy, w tym informację o prawie, o którym mowa w art. 37 ust. 1;
- 9) zestawienie zawierające terminy i zasady płatności odsetek oraz wszelkich innych kosztów kredytu, w przypadku gdy kredytodawca lub pośrednik kredytowy udziela karencji w spłacie kredytu;
- 10) informację o innych kosztach, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki, w szczególności opłatach, prowizjach, marżach oraz kosztach usług dodatkowych, jeżeli są znane kredytodawcy, a także informację o warunkach, na jakich koszty te mogą ulec zmianie;
- 11) roczną stopę oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunki jej zmiany oraz ewentualne inne opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu;

- 12) skutki braku płatności;
- 13) informację o konieczności poniesienia opłat notarialnych, o ile wystąpią;
- 14) sposób zabezpieczenia i ubezpieczenia spłaty kredytu, jeżeli umowa je przewiduje;
- 15) termin, sposób i skutki odstąpienia konsumenta od umowy, obowiązek zwrotu przez konsumenta udostępnionego przez kredytodawcę kredytu oraz odsetek zgodnie z rozdziałem 5, a także kwotę odsetek należnych w stosunku dziennym;
- 16) prawo konsumenta do spłaty kredytu przed terminem;
- 17) informację o prawie kredytodawcy do zastrzeżenia w umowie prowizji za dokonanie spłaty kredytu przed terminem i zasady ustalenia wysokości tej prowizji;
- 18) informację o prawie, o którym mowa w art. 59 ust. 1;
- 19) warunki wypowiedzenia umowy;
- 20) informację o możliwości korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów oraz o zasadach dostępu do tej procedury, jeżeli takie prawo przysługuje konsumentowi;
- 21) wskazanie organu nadzoru właściwego w sprawach ochrony konsumentów.

Zgodnie z art. 53 ust. 1 ww. ustawy konsument ma prawo, bez podania przyczyny, do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

Informacja handlowa

1. Czy przedsiębiorcy mają prawo wysyłać niezamawianą przez klienta informację handlową?

Zgodnie z art. 10 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną przedsiębiorcy nie mają prawa wysyłać drogą elektroniczną niezamówionych przez klienta informacji handlowych. Informację handlową uważa się za zamówioną, jeżeli odbiorca udzielił zgody na otrzymywanie takiej informacji.

2. Czy po dokonaniu rejestracji w sklepie internetowym będę dostawał e-maile reklamowe? Jak się przed tym uchronić?

Zasadą jest, iż przedsiębiorcy nie mogą wysyłać niezamówionych informacji handlowych. Informację handlową uważa się za zamówioną, jeżeli odbiorca udzielił zgody na jej otrzymywanie, a zwłaszcza jeśli udostępnił w tym celu adres elektroniczny.

Samo zarejestrowanie się w sklepie internetowym nie stanowi zgody na otrzymywanie informacji handlowych, dlatego przedsiębiorca nie może przysyłać informacji handlowych, powołując się jedynie na fakt zarejestrowania się konsumenta w sklepie internetowym. Często jednak się zdarza, że przy rejestracji w sklepie internetowym kupujący musi zaakceptować regulamin, w ramach którego przewidziana jest zgoda na przesyłanie informacji handlowej lub zgoda taka jest udzielana jako warunek wykonania kolejnej czynności rejestracyjnej.

Należy jednak podkreślić, że zgoda na przesyłanie informacji handlowych nie ma charakteru nieodwołalnego. Inaczej mówiąc, w każdym momencie jest możliwe odwołanie zgody na przesyłanie informacji handlowych. Jeżeli odwołaliśmy zgodę, przedsiębiorca nie ma prawa przysyłać do nas informacji handlowych.

3. Jak uzyskać zgodę klienta na przesyłanie informacji handlowej?

Sklep internetowy może uzyskać zgodę konsumenta na przesyłanie mu informacji handlowej drogą elektroniczną np. podczas składania przez konsumenta zamówienia.

Wycieczki / leki / produkty spożywcze

1. Na co zwrócić uwagę i jakie środki ostrożności zachować, aby cieszyć się udanym wyjazdem?

Dokonując wyboru oferty wakacyjnej, powinniśmy zwrócić uwagę, z jakim przedsiębiorcą mamy do czynienia. Pomocna może się tu okazać lektura opinii zamieszczanych w sieci, niemniej jednak powinniśmy pamiętać, że podstawową kwestią, jaką należy zweryfikować, jest to, czy dany przedsiębiorca może wykazać się wpisem do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Rejestry takie prowadzą marszałkowie województw stosownie do siedziby przedsiębiorcy. Centralna Ewidencja Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych jest dostępna w Internecie pod adresem: www.turystyka.gov.pl. Warto tu zajrzeć i sprawdzić, czy nasz touroperator znajduje się w ewidencji.

2. Czy mogę zrezygnować z wycieczki turystycznej zakupionej przez Internet bez ponoszenia kosztów odstąpienia od umowy?

Na podstawie ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny konsument nie ma prawa do odstąpienia od umowy dotyczącej wycieczki turystycznej zakupionej przez Internet. Warto jednak pamiętać o uprawnieniach, jakie przyznają konsumentowi inne przepisy – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych.

Po pierwsze, w przypadku podwyższenia ceny imprezy turystycznej (z powodu np. wzrostu kosztów transportu, opłat urzędowych, wzrostu kursów walut itp.) konsument nie ma obowiązku przyjęcia proponowanej zmiany wysokości ceny i ma możliwość zrezygnowania z imprezy bez ponoszenia negatywnych dla siebie konsekwencji finansowych.

Po drugie, jeżeli przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator zmienia warunki umowy z konsumentem (np. wysokość ceny, termin wyjazdu, hotel), konsument ma dwie możliwości – może przyjąć nową ofertę przedsiębiorcy albo zrezygnować z wyjazdu ze zwrotem wniesionych przez siebie świadczeń. Na konsumenta odstępującego od umowy z powodu zmian wprowadzanych przez organizatora nie może zostać nałożona kara pieniężna.

Konsumentowi odstępującemu od umowy zasadniczo należy się odszkodowanie. Uprawnienie takie nie przysługuje jednak, gdy do odwołania imprezy dochodzi z powodu zgłoszenia się zbyt małej liczby chętnych do udziału w imprezie lub z powodu działania siły wyższej.

3. Czy kupując wycieczkę przez Internet, muszę także podpisać umowę sporządzoną w formie pisemnej?

Tak, gdyż ustawa o usługach turystycznych przewiduje dla umów o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych wymóg formy pisemnej (art. 11 ust. 1).

4. Czy można zwracać produkty lecznicze i wyroby medyczne zamówione w aptece internetowej?

Zgodnie z § 3 rozporządzenia Ministra Zdrowia z 14 marca 2008 r. w sprawie warunków wysyłkowej sprzedaży produktów leczniczych wydawanych bez przepisu lekarza konsument, który kupił lek OTC przez Internet, powinien zostać poinformowany o możliwości odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od dostawy produktu leczniczego. Nie ponosi on wówczas żadnych kosztów oprócz bezpośrednich kosztów zwrotu.

5. Czy zwrot leków kupionych w aptece internetowej podlega ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny?

Wskazane w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów wyjątki od prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie zawierają wyraźnego wyłączenia dotyczącego leków zakupionych w aptece internetowej.

CRD:

*) Wyjątek od prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość (art. 16 dyrektywy 2011/83) to dostarczanie zapieczętowanych towarów, które nie nadają się do zwrotu ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych i których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

6. Kupiłem żywność przez Internet – czy jest określony prawem czas, w którym sklep powinien dostarczyć mi zamówione produkty?

Czas dostarczenia zamówionych w sklepie internetowym produktów żywnościowych powinien wynikać z umowy zawartej z tym sklepem. Jeżeli natomiast strony nie umówiły się inaczej, stosownie do przepisu art. 12 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów, przedsiębiorca powinien wykonać umowę zawartą na odległość najpóźniej w terminie 30 dni po złożeniu przez konsumenta oświadczenia woli o zawarciu umowy. Należy jednak mieć na uwadze, że wskazana powyżej zasada dotyczy umowy sprzedaży produktów żywnościowych na odległość, które mają charakter jednorazowy (tzn. nie jest to okresowa dostawa, zlecenie stałe). Zgodnie bowiem z art. 16 ust. 2 pkt 1 ww. ustawy, przepisu art. 12 ust. 1 nie stosuje się do sprzedaży artykułów spożywczych dostarczanych okresowo przez sprzedawcę do mieszkania lub miejsca pracy konsumenta.

CRD:

*) Brak regulacji w zakresie maksymalnego terminu wykonania umowy zawartej na odległość. Termin realizacji zamówienia będzie wynikał wyłącznie z umowy.

*) Wyjątek od prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość (art. 16 dyrektywy 2011/83) to dostarczanie towarów, które ulegają szybkiemu zepsuciu lub mają krótki termin przydatności do użycia.

*) Zgodnie z art. 3 ust. 3 lit. j) dyrektywy 2011/83 dyrektywa nie ma zastosowania do umów dotyczących dostarczania środków spożywczych, napojów lub innych towarów, które są przeznaczone do bieżącego spożycia w gospodarstwach domowych i które są często i regularnie fizycznie dostarczane przez przedsiębiorcę do miejsca zamieszkania, pobytu lub pracy konsumenta.

7. Kupiłem żywność w sklepie internetowym. Po dostarczeniu okazało się, że jest ona nieświeża. Ile mam czasu na złożenie reklamacji?

Ze względu na specyfikę produktów żywnościowych (czyli wymagania wysokiej jakości, czystości, świeżości i bezpieczeństwa zdrowotnego), terminy, w jakich można je reklamować, są znacznie krótsze niż w przypadku innych towarów. Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 30 stycznia 2003 r. w sprawie terminów zawiadomienia sprzedawcy o stwierdzeniu niezgodności towaru żywnościowego z umową, na zawiadomienie sprzedawcy o wykryciu niezgodności towaru z umową (np. o zepsutym jogurcie, zgniłym mięsie itp.), w przypadku gdy towar ten był dostarczany do miejsca zamieszkania kupującego, mamy tylko 3 dni od dnia sprzedaży lub otrzymania towaru. Po upływie tego terminu konsument traci uprawnienia

reklamacyjne. Trzeba także pamiętać, że reklamacja musi być zgłoszona przed upływem terminu przydatności do spożycia lub daty minimalnej trwałości produktu.

8. Kupiłem żywność w sklepie internetowym należącym do dużej sieci supermarketów. Czy mogę bez konsekwencji odstąpić od umowy?

W przypadku umowy sprzedaży produktów żywnościowych na odległość, które mają charakter jednorazowy (tzn. nie jest to okresowa dostawa, zlecenie stałe), konsument może w terminie 10 dni od otrzymania towaru odstąpić od umowy zawartej na odległość. Uprawnienie to nie będzie jednak przysługiwać w przypadku towarów ulegających szybkiemu zepsuciu (np. mięso, warzywa owoce).

CRD:

*) Wyjątek od prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość (art. 16 dyrektywy 2011/83) to dostarczanie towarów, które ulegają szybkiemu zepsuciu lub mają krótki termin przydatności do użycia.

*) Zgodnie z art. 3 ust. 3 lit. j) dyrektywy 2011/83 dyrektywa nie ma zastosowania do umów dotyczących dostarczania środków spożywczych, napojów lub innych towarów, które są przeznaczone do bieżącego spożycia w gospodarstwach domowych i które są często i regularnie fizycznie dostarczane przez przedsiębiorcę do miejsca zamieszkania, pobytu lub pracy konsumenta.

Gdzie uzyskać pomoc

1. Gdzie szukać pomocy, gdy mam do czynienia z nieuczciwym e-przedsiębiorcą?

Federacja Konsumentów – niezależna organizacja pozarządowa, której głównym celem jest ochrona indywidualnych praw i interesów konsumentów. Organizacja wykonuje swoje zadania statutowe w szczególności poprzez prowadzenie poradnictwa prawnego na rzecz konsumentów, a także podejmowanie czynności w ramach ochrony prawnej konsumentów (np. reprezentowanie ich w postępowaniach sądowych). Bezpłatną pomoc prawną można również uzyskać w ramach **Infolinii Konsumentkiej** Federacji Konsumentów pod numerem telefonu: **800 007 707**. Federacja Konsumentów obejmuje swoim zasięgiem całe terytorium Polski poprzez sieć 48 oddziałów terenowych, które wykonują pracę poradni konsumenckich. Więcej informacji o zakresie działania Federacji Konsumentów można uzyskać na stronie internetowej: www.federacja-konsumentow.org.pl.

Miejski (powiatowy) rzecznik konsumentów – prowadzi bezpłatne poradnictwo konsumenckie, udziela informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, podejmuje w imieniu i na rzecz konsumentów interwencje, udziela pomocy konsumentom w kierowaniu spraw na drogę sądową oraz w ich prowadzeniu. Jednocześnie rzecznik konsumentów jest uprawniony do udzielania innych form pomocy w zakresie ochrony praw konsumentów, np. występuje do przedsiębiorców w sprawach dotyczących stosowania niedozwolonych postanowień umownych czy też w sprawach nieuczciwych praktyk rynkowych. Przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, jest obowiązany (pod groźbą kary grzywny) udzielić mu wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Rzecznika zatrudnia starostwo powiatowe. Lista rzeczników dostępna jest na stronie internetowej urzędu www.uokik.gov.pl.

Zgłaszając swój problem Federacji Konsumentów lub rzecznikowi konsumentów, trzeba pamiętać, że żaden z tych podmiotów nie ma obowiązku podejmowania każdej zgłaszanej przez konsumenta sprawy. Każdorazowo podjęcie działań stosownie do posiadanych kompetencji następuje po dokonaniu analizy przedstawionego przypadku.

2. Zamówiłam płytę CD, która nigdy do mnie nie dotarła. Skontaktowałam się z przedsiębiorcą, lecz on twierdzi, że wysłał paczkę, a za sytuację odpowiada poczta. Czy można sprawdzić, jak naprawdę jest? Do kogo zwrócić się o pomoc?

W powyższym przypadku przedsiębiorca, który dysponuje dowodem nadania przesyłki, może złożyć na poczcie reklamację. Niezależnie od tego konsument nie powinien być obciążany negatywnymi skutkami niedoręczenia przesyłki, co oznacza, że możemy się zwrócić do przedsiębiorcy o ponowne przesłanie zakupionego towaru. Niestety możliwość ta będzie w zasadzie wyłączona w sytuacji, gdy nabyliśmy produkt, w wypadku którego nie jest możliwe wydanie kolejnego takiego samego egzemplarza (np. antyk).

Trzeba także pamiętać, że jeśli jako sposób doręczenia towaru wybraliśmy zwykły list, który jest przesyłką nierejestrowaną, to przedsiębiorca, pomimo wysłania przesyłki, nie będzie dysponował dowodem jej nadania, a więc nie będzie mógł skorzystać z procedury reklamacyjnej.

3. Do jakiej instytucji zwrócić się o pomoc, gdy okazuje się, że przedsiębiorca, z którym zawarłem umowę, zawiesił lub zaprzestał prowadzenia działalności gospodarczej?

W takim przypadku należy zwrócić się do instytucji świadczących pomoc prawną konsumentom:

Federacja Konsumentów – niezależna organizacja pozarządowa, której głównym celem jest ochrona indywidualnych praw i interesów konsumentów. Organizacja wykonuje swoje zadania statutowe w szczególności poprzez prowadzenie poradnictwa prawnego na rzecz konsumentów, a także podejmowanie czynności w ramach ochrony prawnej konsumentów (np. reprezentowanie konsumentów w postępowaniach sądowych). Bezpłatną pomoc prawną można również uzyskać w ramach **Infolinii Konsumentckiej** Federacji Konsumentów, pod numerem telefonu: **800 007 707**. Federacja Konsumentów obejmuje swoim zasięgiem całe terytorium Polski poprzez sieć 48 oddziałów terenowych, które wykonują pracę poradni konsumentckich. Więcej informacji o zakresie działania Federacji Konsumentów można uzyskać na stronie internetowej: www.federacja-konsumentow.org.pl.

Miejski (powiatowy) rzecznik konsumentów – prowadzi bezpłatne poradnictwo konsumentckie, udziela informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, podejmuje w imieniu i na rzecz konsumentów interwencje, udziela pomocy konsumentom w kierowaniu spraw na drogę sądową oraz w ich prowadzeniu. Jednocześnie rzecznik konsumentów jest uprawniony do udzielania innych form pomocy w zakresie ochrony praw konsumentów, np. występuje do przedsiębiorców w sprawach dotyczących stosowania niedozwolonych postanowień umownych czy też w sprawach nieuczciwych praktyk rynkowych. Przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, jest obowiązany (pod groźbą kary grzywny) udzielić mu wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Rzecznika zatrudnia starostwo powiatowe. Lista rzeczników dostępna jest na stronie internetowej urzędu www.uokik.gov.pl.

Zgłaszając swój problem Federacji Konsumentów lub rzecznikowi konsumentów, trzeba jednak pamiętać, że żaden z tych podmiotów nie ma obowiązku podejmowania każdej zgłaszanej przez konsumenta sprawy. Każdorazowo podjęcie działań stosownie do posiadanych kompetencji następuje po dokonaniu analizy przedstawionego przypadku.

4. Czym jest i czy już działa internetowy system rozstrzygania sporów (ODR)?

Zgodnie z przepisami Rozporządzenia UE nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich europejska platforma ODR ma ułatwiać niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzygnięcie przez Internet sporów między konsumentami i przedsiębiorcami. Przedmiotowe rozporządzenie znajdzie zastosowanie od 9 stycznia 2016 r.