

Zakupy w internecie oraz instytucje chroniące konsumentów



Internetowe zakupy

Coraz częściej kupujemy towary w sklepach internetowych. Powody są różne - niższe ceny, możliwość zamawiania towaru o każdej porze dnia i nocy.

Należy jednak pamiętać, że robienie zakupów przez internet wymaga pewnych środków ostrożności.



W szczególności nie przekazujemy swoich danych, które prawdopodobnie w ogóle nie są konieczne do dokonania określonej transakcji, np. podawanie nr PESEL, imion rodziców.

Należy zwracać uwagę też na to, że pod hasłem “super promocja” może czyhać na nas jakieś niebezpieczeństwo. Być może towar znacznie tańszy niż u innych sprzedawców może być np. wadliwy.



Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową.

W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:

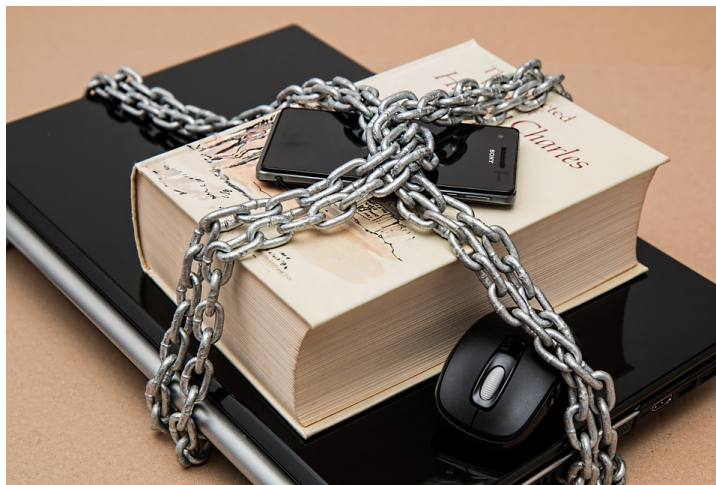
1. nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
2. nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
3. nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
4. została wydana kupującemu w stanie niezupełnym.

Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady.

Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.



Natomiast wada prawna polega na tym, że sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana stanowi własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążona prawem osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu rzeczą wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu, np. sądu. W razie sprzedaży prawa sprzedawca jest odpowiedzialny także za istnienie prawa.



Zdarza się, że towar, który kupiłeś nie spodoba Ci się. Masz prawo zwrócić go w czasie 2 tygodni. Nasze uprawnienia reguluje ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta. W art. 27 wymienionej ustawy znajdziemy informacje, że konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów. Nie można w tym czasie używać zakupionego przedmiotu. Musisz wysłać do sklepu paczkę. Dostaniesz zwrot pieniędzy.

Zapis ten nie dotyczy zakupów dokonywanych na firmę.



Chcąc odstąpić od umowy trzeba złożyć przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

W oświadczeniu o odstąpieniu od umowy powinniśmy zawrzeć następujące informacje:

pełna nazwa przedsiębiorcy, jego adres, o ile są znane to też nr telefonu, faksu, adres e-mail, następnie formułkę “Ja (imię i nazwisko) informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży rzeczy...”, dalej powinna zostać zawarta data zawarcia umowy, odbioru rzeczy, adres kupującego, data i podpis.

Może się zdarzyć, że sprzedawca nie poinformował konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy. Wówczas takie uprawnienie trwa przez okres 12 miesięcy od momentu, w którym upłynie 14 dni od daty zawarcia umowy.



Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy.



Prawo do odstąpienia od umowy zawiera liczne wyjątki, w szczególności dotyczące sprzedaży usług.

Jako przykłady można wymienić m in. umowy:

- o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta
- w których przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia
- zawarte w drodze aukcji publicznej

- w których konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji
- w których przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu



Poza tym prawo reguluje też kwestię oferty dokonywanej telefonicznie.

Jeżeli przedsiębiorca kontaktuje się z konsumentem przez telefon w celu zawarcia umowy na odległość, ma obowiązek na początku rozmowy poinformować konsumenta o tym celu, a ponadto podać identyfikujące go dane oraz dane identyfikujące osobę, w imieniu której telefonuje.



Ponadto warto pamiętać, że jeśli przedsiębiorca proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej umowy na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy.



Pamiętaj!

W czasie zakupów w sieci korzystaj tylko ze znanych sklepów. W internecie jest wielu oszustów. Zakładają sklep. Kupujesz coś i wysyłasz pieniądze.



Niestety, towaru nie otrzymujesz. Sklep znika, a pieniądze przepadają. Taki przypadek trzeba zgłosić na policję.

Czasem wiesz, co chcesz kupić. Nie wiesz jednak, w którym sklepie internetowym możesz to kupić. Nie wiesz też, w którym sklepie cena jest najlepsza. Możesz wtedy skorzystać z porównywarki cen. Najpopularniejsze porównywarki cen to:



- Ceneo - www.ceneo.pl
- Skąpiec - www.skapiec.pl
- Nokaut - www.nokaut.pl

Wyspecjalizowaną instytucją służącą ochronie praw konsumenta jest Powiatowy lub Miejski Rzecznik Praw Konsumenta. Można też zwrócić się do jednej z finansowanych z budżetu Państwa organizacji konsumenckich (Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Stowarzyszenie dla Powiatu).



W sprawach indywidualnych bezpłatną pomoc prawną konsumenci mogą uzyskać:

- pod numerami **Infolinii Konsumentckiej 801 440 220** oraz **22 290 89 16**, prowadzonej przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i Fundację Konsumentów, od poniedziałku do piątku w godzinach **8:00 - 18:00**, opłata wg taryfy operatora,
- w Konsumentckim Centrum E-porad, gdzie eksperci Stowarzyszenia Dla Powiatu udzielają odpowiedzi drogą elektroniczną pod adresem: porady@dlakonsumentow.pl

Instytucje chroniące interesy konsumentów

1. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl, tel. 22 55 60 800, uokik@uokik.gov.pl
2. Inspekcja Handlowa w województwach
3. Inspekcja Sanitarna: www.gis.gov.pl
4. Inspekcja Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych
5. Federacja Konsumentów: www.federacja-konsumentow.org.pl, tel. 22 827 11 73, sekretariat@federacja-konsumentow.org.pl
6. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
7. Biura Porad Obywatelskich: www.zbpo.org.pl
8. Punkty Nieodpłatnej Pomocy Prawnej:
www.darmowapomoc.com.pl

