



## ABC konsumenta

# – sprzedaż na odległość

## Zakupy bez wychodzenia z domu

### Czy kupując w sklepie internetowym lub zamawiając produkt z katalogu, mamy takie same prawa jak w sklepie tradycyjnym?

Tak, dokonując zakupów na odległość, mamy takie same prawa jak przy zwykłym zakupie, a wręcz są one silniejsze z uwagi na brak osobistego kontaktu ze sprzedawcą (a także z produktem!).

### Czy możemy zrezygnować z zakupu w domu wysyłkowym lub sklepie internetowym?

Tak, możemy zrezygnować z zakupu dokonanego na odległość, czyli odstąpić od umowy w terminie 10 dni. Należy jednak pamiętać o pewnych wyjątkach. Przepisy, o których piszemy w tej ulotce, w ogóle nie dotyczą inwestycji kapitałowych, ubezpieczeń, usług bankowych, aukcji internetowych, nieruchomości. Te umowy rządzą się odrębnymi przepisami.

Ponadto nie można zrezygnować w ciągu 10 dni z:

- umowy dotyczącej turystyki, zakwaterowania, transportu, rozrywki, gastronomii;
- z usługi rozpoczętej za naszą zgodą przed upływem 10 dni;
- z zakupionych kaset video, audio, programów komputerowych po usunięciu ich oryginalnego opakowania;
- z produktu lub usługi wykonanej według indywidualnego zamówienia;
- z produktu, który ulega szybkiemu zepsuciu;
- z prenumeraty prasy;
- z usług w zakresie gier losowych i zakładów wzajemnych.

### Kto ponosi koszty odesłania produktu?

Koszty odesłania towaru ponosi konsument, chyba że nie jest to zwrot rzeczy, a jej reklamacja. Jeżeli zostaje ona uznana, przedsiębiorca ma obowiązek zwrotu kosztów przesyłki towaru.

### W jakim czasie powinniśmy otrzymać zwrot pieniędzy?

Sprzedawca musi zwrócić pieniądze nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W takim samym terminie należy odesłać towar.

### Jak zrezygnować z zakupu?

Odpowiednie oświadczenie należy złożyć na piśmie (!) i przesłać je listem poleconym (z potwierdzeniem odbioru) na adres firmy najpóźniej dziesiątego dnia od daty zawarcia umowy o wykonanie usługi (ale przed rozpoczęciem jej wykonywania) bądź daty

otrzymania zamówionego towaru.

Wzór pisma o odstąpieniu od umowy zamieszczony jest na końcu tekstu.

## Czy możemy reklamować produkt zakupiony w Internecie lub z katalogu?

Towary zakupione na odległość reklamujemy na takich samych zasadach, jak rzeczy zakupione w zwykłym sklepie, z tym wyjątkiem, że dla celów dowodowych warto przysyłać pisma reklamacyjne także oddzielnym listem poleconym. O przysługujących nam prawach w przypadku reklamacji można przeczytać w „ABC konsumenta. Co warto wiedzieć o zakupach i reklamacji”.

Towary zakupione na odległość reklamujemy na takich samych zasadach, jak rzeczy zakupione w zwykłym sklepie, z tym wyjątkiem, że dla celów dowodowych warto przysyłać pisma reklamacyjne także oddzielnym listem poleconym. O przysługujących nam prawach w przypadku reklamacji można przeczytać w „ABC konsumenta. Co warto wiedzieć o zakupach i reklamacji”.

## Czy musimy płacić za paczkę, której nie zamawialiśmy?

Za towar, którego nie zamawialiśmy, nie mamy obowiązku płacić. Przesłanie niezamówionego towaru następuje na koszt i ryzyko przedsiębiorcy. Warto jednak upewnić się, czy rzeczywiście nie

złożyliśmy zamówienia... czasem nie pamiętamy, że wypełniliśmy kupon w gazecie, dołączony np. do krzyżówki.

## Czy oferta, że „Wygrałeś 100 000 zł” jest prawdziwa?

Takie oferty z reguły są próbą przestępczego wyłudzenia pieniędzy, szczególnie gdy wiążą się one na wstępie z koniecznością poniesienia pewnych kosztów (zapłata „kosztów

administracyjnych”, zadzwonienie pod numer 0-701... ). Przed skorzystaniem z takiej „okazji” proponujemy skontaktować się z Federacją Konsumentów.

### Podstawa prawna:

Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000 r. (DzU z 2000 r. Nr 22, poz. 271)

.....  
.....  
.....  
imię, nazwisko i adres konsumenta

....., dn. ....

.....  
.....  
.....  
nazwa i adres przedsiębiorstwa

### OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

Oświadczam, że zgodnie z 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 (DzU nr 22, poz. 271 z późn. zm.) odstępuję od umowy nr ... zawartej dnia ..... w ..... Proszę o zwrot kwoty ..... zł (słownie ..... ) przekazem pocztowym na adres: .....

Na zwrot ww. kwoty będę oczekiwać w terminie 14 dni od daty otrzymania tego pisma. Bezskuteczny upływ tego terminu spowoduje podjęcie dalszych czynności zmierzających do wyegzekwowania ww. kwoty wraz z ustawowymi odsetkami. Jednocześnie informuję, że przedmiot umowy wydam oddzielną przesyłką na adres Państwa siedziby.

.....  
podpis konsumenta

## Sprawdź, jakie masz prawa

Federacja Konsumentów  
Pl. Powstańców Warszawy 1/3  
00-030 Warszawa  
tel. (22) 827 11 73  
fax (22) 827 90 59  
e-mail: [porady\\_prawne@federacja-konsumentow.org.pl](mailto:porady_prawne@federacja-konsumentow.org.pl)  
[www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl)

