

ABC konsumenta

– sprzedaż na odległość c.d.

Zakupy bez wychodzenia z domu

Usługi finansowe świadczone na odległość

Jakie rodzaje umów obejmują przepisy?

Usługami finansowymi świadczonymi na odległość mogą być czynności bankowe, ubezpieczeniowe, umowy kredytu konsumenckiego, umowy uczestnictwa w różnego rodzaju funduszach inwestycyjnych.

O czym usługodawca musi nas poinformować, gdy chcemy zawrzeć z nim umowę?

Powinien podać nazwę przedsiębiorstwa lub imię i nazwisko, adres siedziby lub adres zamieszkania. Przedstawiciel firmy zagranicznej powinien dodatkowo w taki sam sposób podać swoje dane wraz z danymi firmy.

Prawo do pełnych i rzetelnych informacji obejmuje także przedmiot usługi. Usługodawca powinien poinformować nas między innymi o istotnych jej właściwościach, cenie (wraz z jej wszystkimi

składnikami, np. dodatkowe opłaty), zasadach zapłaty ceny, ryzyku, jakie może wiązać się z usługą finansową, a także prawie do wypowiedzenia i odstąpienia od umowy.

Informacje te (oraz inne przewidziane ustawą), przedsiębiorca zobowiązany jest potwierdzić na piśmie lub innym trwałym nośniku informacji (np. na płycie CD), o ile mamy możliwość odtworzenia jej z takiego nośnika.

Czy można zrezygnować z usługi finansowej zamówionej np. przez Internet ?

Tak, bez podania przyczyny, o ile zachowamy przewidziany prawem termin.

Jak z niej zrezygnować?

Aby rezygnacja była skuteczna, powinniśmy złożyć oświadczenie na piśmie i w terminie 14 dni od daty zawarcia umowy przesać

je listem poleconym na adres usługodawcy (w przypadku czynności ubezpieczeniowych – w ciągu 30 dni).

W jakim czasie powinniśmy otrzymać zwrot pieniędzy?

Usługodawca powinien zwrócić pieniądze w terminie 30 dni. Liczony jest on - w zależności od rodzaju umowy - albo od daty odstąpienia od umowy, albo od daty otrzymania oświadczenia

przez kontrahenta. Jeżeli przedsiębiorca za naszą zgodą rozpoczął świadczenie usługi, może żądać zapłaty ceny za usługę faktycznie wykonaną.

Czy zawsze mamy prawo zrezygnować z tak zawartej umowy ?

Nie będziemy mogli zrezygnować z usługi, jeżeli:

- została ona już w całości wykonana na nasze żądanie przed upływem terminu na rezygnację;
- umowa ubezpieczenia dotyczy podróży i bagażu (i innych podobnych celów), o ile została zawarta na okres krótszy niż 30 dni;

- umowa dotyczy instrumentów rynku pieniężnego, zbywalnych papierów wartościowych, tytułów uczestnictwa w instytucjach zbiorowego inwestowania, sprzedaży papierów wartościowych ze zobowiązaniem do ich odkupu oraz terminowych operacji finansowych.

Aukcje internetowe

Czy kupując na aukcji internetowej mamy takie same prawa, jak przy sprzedaży w sklepie internetowym ?

Pamiętajmy, że naszym kontrahentem na aukcji internetowej nie zawsze jest przedsiębiorca. Jeżeli jednak zawieramy umo-

wę z profesjonalistą, mamy podobne prawa, jak przy zakupie w sklepie internetowym.

Czy możemy odstąpić od umowy zawartej na aukcji internetowej?

Niestety, nie zawsze będziemy mogli skorzystać z tego prawa. Jeżeli licytowaliśmy cenę, prawo to nie będzie miało zastosowania. Jeżeli jednak umowa została zawarta z przedsiębiorcą

bez licytacji ceny (np. opcja „kup teraz”), mamy pełne prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość bez podawania przyczyny w terminie 10 dni.

Jak możemy reklamować towar lub usługę przy umowach zawartych na aukcji internetowej?

Jeżeli kupiliśmy towar lub usługę na aukcji internetowej od przedsiębiorcy, reklamujemy je tak samo, jak w przypadku sprzedaży w zwykłym sklepie.

Sprzedawca będący przedsiębiorcą odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową w ciągu 2 lat od daty wydania towaru. W razie wystąpienia niezgodności możemy żądać od sprzedawcy naprawy lub wymiany rzeczy na nową, wyznaczając w tym celu odpowiedni termin (zazwyczaj 14 dni), z zastrzeżeniem, że bezskuteczny jego upływ będzie równoznaczny z odstąpieniem od umowy i żądaniem zwrotu pieniędzy.

Reklamację należy złożyć na piśmie, listem poleconym. Oddzielnie wysyłamy towar z kopią pisma reklamacyjnego. Jeżeli nie jesteśmy pewni rzetelności przedsiębiorcy, zadbajmy, by przy wysłaniu towaru towarzyszył nam świadek.

Często zdarza się, że sprzedający nie jest przedsiębiorcą. Taka osoba odpowiada wobec kupującego z tytułu rękojmi, w terminie 1 roku od daty wydania rzeczy. Reklamację składamy tak samo, jak przedsiębiorcy.

Jak bezpiecznie kupować na aukcjach internetowych?

Serwisy aukcyjne umożliwiają kupującym dokonanie oceny wiarygodności sprzedającego poprzez system np. komentarzy wystawianych po zakończeniu aukcji i dostarczeniu towaru lub usługi. Należy również sprawdzić, jak długo sprzedający jest użytkownikiem danego portalu aukcyjnego, jak często sprzedaje, kiedy po raz ostatni sprzedał towar, czy ostatnio

dokonane transakcje zostały ocenione pozytywnie oraz czy sprzedawca podaje dokładne informacje o sobie lub swojej firmie i prawach konsumentów, i na tej podstawie ocenić ryzyko przyszłej transakcji.

Pamiętajmy – portal aukcyjny odpowiada wyłącznie za jakość świadczonej usługi dostępu do serwisu.

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 2000r. Nr 22, poz. 271 z późn. zm.);

Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r. (DzU z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.);

Kodeks cywilny (przepisy art. 556-581).

Sprawdź, jakie masz prawa

Federacja Konsumentów
Pl. Powstańców Warszawy 1/3
00-030 Warszawa
tel. 0 22 827 11 73
fax 0 22 827 90 59
e-mail: porady_prawne@federacja-konsumentow.org.pl
www.federacja-konsumentow.org.pl

