Nie dość, że konsument, nie sprawdził rzeczywistego zastosowania deski, ale na dodatek nie sprawdził danych kontrahenta ani warunków transakcji. Deska do prasowania nie była tą wymarzoną deską. Co może teraz konsument?

Ponieważ umowa była zawarta na odległość przez konsumenta z przedsiębiorcą, kupujący może odstąpić od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia. Niestety, może być problem ze złożeniem oświadczenia - na stronie internetowej nie ma adresu przedsiębiorcy. W dodatku przedsiębiorca poinformował na stronie (sprzecznie z prawem), że zwrotów nie przyjmuje.

Nasz konsument może wybrać inną drogę i złożyć reklamację z tytułu 2-letniej odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Niezgodnością w tym przypadku będzie opis, który wprowadza w błąd. Zgodnie z art. 3 ust. 1 Ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej sprzedawca jest „obowiązany udzielić kupującemu jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania ze sprzedanego towaru konsumpcyjnego". Można rozważać, czy opis mógł sugerować, że oferowana deska jest deskorolką, w takim bowiem razie konsument mógłby domagać się dostarczenia właśnie deskorolki. Jeżeli stwierdzimy tylko, że sprzedawca poprzez ofertę wywołał błąd u jej odbiorcy poprzez brak wystarczających informacji, a treść oferty w zasadzie nie wskazywała na to, że oferowana była deskorolka, kupującemu przysługiwałoby wyłącznie prawo do odstąpienia od umowy, ewentualnie też odszkodowania.

Jednak cały czas pozostaje pytanie, gdzie złożyć reklamację lub właściwie, gdzie szukać przedsiębiorcy?

Poszukiwania należy zacząć od potwierdzenia nadania – na paczce powinna znajdować się informacja, komu należy się płatność z tytułu pobrania (przesyłka została wydana za pobraniem). Sprawdzamy również stronę, czy w mało widocznym miejscu nie umieszczono numeru NIP, REGON. Czasami wystarczy sama nazwa przedsiębiorcy i miejsce siedziby – poprzez wyszukiwarkę internetową nierzadko można ustalić NIP a później przez stronę GUS (www.stat.gov.pl) bliższe dane. Jeżeli takie poszukiwania nie przyniosą rezultatu, należy zgłosić się do Federacji Konsumentów lub rzecznika konsumentów.