

## „ZANIM KUPISZ W INTERNECIE” mini – poradnik dla konsumentów

Planujesz skorzystanie ze sklepu internetowego? To bardzo wygodna forma zakupów. Czasem aż kusi, aby załatwić sprawę szybko i bez wnikania w szczegóły. Przecież wystarczy kliknąć i gotowe. Ale czy na pewno warto poddawać się takiej pokusie – i w konsekwencji ryzykować niezadowolenie z zakupu, a może i utratę pieniędzy...?

### Zanim wybierzesz e–sklep i towar, **ZRÓB ROZEZNANIE:**

- porównuj oferty,
- porównuj ceny (np. w porównywarkach cenowych dostępnych w Internecie),
- sprawdź opinie o sprzedawcy: popytaj znajomych, poszukaj na forach internetowych, zajrzyj do rankingów w renomowanych pismach,
- sprawdź informacje o przedsiębiorcy – czy wiem, z kim mam do czynienia? czy mówi wszystko o sobie?



Przedsiębiorca ma obowiązek udzielić dokładnych informacji o sobie.

Przede wszystkim musimy znaleźć:

- nazwę oraz „fizyczny” adres przedsiębiorcy,
- formę prawną, pod jaką działa przedsiębiorca (np. spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, spółka cywilna),

- organ, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy oraz numer, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany.

Jeśli takich informacji brak, powinniśmy być ostrożni – może przedsiębiorca chce w ten sposób coś przed nami ukryć i np. utrudnić nam złożenie reklamacji.

Jeżeli nie jesteś przekonany o rzetelności przedsiębiorcy, skorzystaj z porady Federacji Konsumentów.

**NASZA RADA** Minimalizuj ryzyko. Warto poświęcić kilka minut, aby sprawdzić przedsiębiorcę i podjąć przemyślaną decyzję. Uchroni Cię to od starty wcale nie wirtualnych pieniędzy.

### **Zanim złożysz zamówienie, ZBADAJ WARUNKI TRANSAKCJI**

Pamiętajmy, że oferta, z którą możemy zapoznać się na stronie sklepu internetowego, to pewien przegląd asortymentu, a nie oferta handlowa w rozumieniu kodeksu cywilnego. Chyba że sprzedawca napisze to wprost. A ponieważ sklepy internetowe często nie posiadają magazynów, może się okazać, że po złożeniu zamówienia sprzedawca poinformuje nas o niedostępności towaru lub o zmianie ceny. Zatem ostatecznie liczy się potwierdzenie przyjęcia zamówienia za daną cenę przez sprzedawcę.

Bądź pewny, na co się godzisz:

- Ile w sumie to Cię kosztuje?

Cena przy towarze to na ogół nie wszystko, co będziesz musiał zapłacić. Zwróć uwagę na wszystkie elementy ceny – w szczególności koszty dostawy, wysokość dodatkowych kosztów, takich jak VAT, cło, koszt obsługi płatności kartą kredytową. Niektórzy sprzedawcy wysyłają towar dopiero po złożeniu zamówienia na minimalną sumę. Upewnij się też, czy podane przy produktach ceny zostały przedstawione jako brutto (prawidłowo), czy netto.

- Jakie sposoby płatności umożliwia sprzedawca?

W e-sklepach spotykamy następujące formy zapłaty za towar:

- płatność przy odbiorze /za zaliczeniem pocztowym/za pobraniem,
- płatność przelewem,
- uproszczony przelew internetowy (np. mTransfer, Płacę z Inteligo),
- płatność kartą płatniczą.

Pamiętajmy, że przedsiębiorca prowadzący sklep internetowy nie może żądać od konsumenta zapłaty z góry za zamówiony towar czy też zaliczki na pokrycie kosztów dostawy. Aby uniknąć problemów, najlepiej płacić po otrzymaniu towaru. Z drugiej jednak strony nie dyskwalifikujemy innych, czasem bardzo wygodnych form zapłaty.

Zatem, jeśli np. e-sprzedawca proponuje wyłącznie płatność z góry przelewem jako jedyną formę zapłaty, sam zdecyduj, czy chcesz ryzykować.

- Kiedy otrzymasz towar?

Sprawdź sposób dostawy (czy sprzedawca zapewnia więcej niż jeden?) oraz przede wszystkim jej termin. Czy precyzyjnie napisano, ile wynosi czas realizacji zamówienia, a następnie ile sam czas dostawy? Zwróć też uwagę na rozróżnienie pomiędzy dniami roboczymi i świątecznymi.

Często się zdarza, że w Internecie kupujemy prezenty. Upewnij się, ile potrwa dostarczenie towaru i czy ten termin jest dla Ciebie odpowiedni.

Warto w tym miejscu przypomnieć, że konsument ma prawo do realizacji umowy zawartej na odległość (czyli m.in. zakupów w Internecie) najpóźniej w ciągu 30 dni od złożenia zamówienia. O opóźnieniach w dostawie powinieneś być informowany.

Pamiętaj, że za dostarczenie towaru do Twojego domu odpowiada sprzedawca – jeżeli nie otrzymasz towaru, sprzedawca nie może uwolnić się od odpowiedzialności, twierdząc np., że to poczta zagubiła przesyłkę i zmuszać Cię do składania reklamacji na poczcie lub w firmie kurierskiej.

**NASZA RADA:** Sprawdź, co napisano w regulaminie. Zwróć uwagę na ograniczenia i wyłączenia. Masz prawo do pełnej, jasnej i zrozumiałej informacji o zasadach transakcji.

## Zanim zapłacisz sprzedawcy – czy znasz **POLITYKĘ ZWROTÓW I REKLAMACJI?**

Ponieważ sprzedawcy internetowi często mylą kwestie dotyczące reklamacji i zwrotu, przypominamy:

- Towary kupione w sklepie internetowym – tak jak w tradycyjnych sklepach – objęte są 2-letnią odpowiedzialnością sprzedającego za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową.
- Po wykryciu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową (jest to pojęcie szersze niż wada, ponieważ może też dotyczyć braku właściwości, cech określonych w umowie, braku zgodności z opisem) konsument ma 2 miesiące na złożenie reklamacji. Możemy żądać naprawy towaru bądź wymiany na nowy, a w dalszej kolejności obniżenia ceny bądź odstąpienia od umowy. Pamiętajmy, sprzedawca z mocy prawa odpowiada za towar konsumpcyjny przez 2 lata.
- Dodatkowo możesz otrzymać gwarancję (najczęściej w postaci dokumentu), która jest dobrowolnym zobowiązaniem do (najczęściej) nieodpłatnego usuwania ewentualnych wad lub wymiany wadliwego towaru na nowy. Gwarantem może być jakikolwiek podmiot (sprzedawca, producent, dystrybutor). Jeżeli kupujesz za granicą, warto zwrócić uwagę, czy gwarant zapewnia dostępność usług gwarancyjnych i pogwarancyjnych w Polsce.
- Pamiętaj: to Ty wybierasz, z jakiego tytułu reklamujesz. Z reguły szerszy zakres uprawnień przewiduje odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową.
- Przed złożeniem reklamacji sprawdź, co będzie dla Ciebie korzystniejsze – reklamowanie na podstawie odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową czy

z tytułu gwarancji. Dowiedz się w Federacji Konsumentów, jak złożyć reklamację, aby jak najpełniej zabezpieczyć swoje interesy.

- Osobnym zagadnieniem jest prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość bez podania przyczyn w terminie 10 dni. Sprzedawca musi nas poinformować o tym uprawnieniu. Jeśli tego nie zrobi, możemy odstąpić od umowy w terminie nawet do 3 miesięcy.

Aby odstąpić od umowy należy w terminie 10 dni od otrzymania towaru lub rozpoczęcia świadczenia usługi wysłać listem poleconym oświadczenie o odstąpieniu od umowy ze wskazaniem, gdzie i jak mają być zwrócone pieniądze. Towar najlepiej wysłać osobno, niezwłocznie, a najpóźniej w przeciągu 14 dni z kopią oświadczenia.

Sprzedawca ma obowiązek zwrócić nam pieniądze niezwłocznie, najpóźniej w przeciągu 14 dni. Powinien oddać pełną kwotę, jaką zapłaciliśmy – cenę oraz koszt dostawy. Natomiast odesłać towar musimy na koszt własny.

To prawo 10 dni na „ochłonięcie” umożliwia nam sprawdzenie produktu, wypróbowanie, ale nie użytkowanie! Towar powinien zostać zwrócony w stanie niezmiennym.

Z prawa do rezygnacji z produktu/usługi w ciągu 10 dni nie możemy jednak skorzystać w kilku przypadkach:

- świadczeń w zakresie zakwaterowania, transportu, rozrywek, gastronomii;
- nagrań audio-wizualnych oraz zapisanych na nośnikach programów komputerowych, po usunięciu ich oryginalnego opakowania;
- rzeczy robionych według indywidualnego zamówienia;
- świadczeń, które nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu (np. artykuł spożywczy);
- gier losowych i zakładów wzajemnych (Uwaga! Zgodnie z polskim prawem zakłady wzajemne przez Internet są nielegalne! W razie problemów nie będziesz mógł dochodzić wygranych z takich zakładów przed polskim sądem);

- umów dotyczących rozpoczętego za zgodą konsumenta świadczenia usług
- dostarczania prasy.

#### Aukcje internetowe

- Sprzedającymi na aukcjach internetowych bywają zarówno przedsiębiorcy, jak i osoby prywatne, które np. chcą się pozbyć nieprzydatnych już rzeczy. Jednak niezależnie od rodzaju sprzedawcy zawsze będzie on odpowiadał za zgodność towaru lub usługi z ofertą.
- Przedsiębiorca sprzedający na aukcji odpowiada za towar tak samo jak w przypadku zwykłej sprzedaży internetowej. Dodatkowo konsument ma prawo do odstąpienia od umowy zawartej z przedsiębiorcą na odległość, lecz pod warunkiem, że cena nie była licytowana (towar został nabyty przy wykorzystaniu opcji "kup teraz"). Jeżeli licytowałeś cenę, nie możesz skorzystać z ww. prawa.
- Sprzedawca nie będący przedsiębiorcą będzie odpowiadał za wady towaru z tytułu rękojmi (art. 556–576 Kodeksu cywilnego), jeżeli kupującym będzie konsument. Tej odpowiedzialności nie można ograniczyć ani wyłączyć. Wobec sprzedawcy, który nie jest przedsiębiorcą, prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje.

**NASZA RADA:** Zwróć uwagę, czy sprzedawca nie próbuje ograniczyć swoich obowiązków wynikających z mocy prawa i np. daje Ci tylko 2 tygodnie na złożenie reklamacji. Nie jest godny zaufania – i Twoich pieniędzy – ktoś, kto nie przestrzega prawa.

#### Zanim podasz swoje dane, sprawdź **BEZPIECZŃSTWO TRANSAKcji**

Jeśli przed zakupami w Internecie powstrzymuje Cię obawa o bezpieczeństwo transakcji internetowych, zapewniamy, że w tym kontekście zakupy w świecie wirtualnym nie różnią się od tych dokonywanych w świecie realnym. Należy i tu przestrzegać kilku zasad:

- Wybieraj sklepy internetowe, które proponują bezpieczne systemy płatności: przy przesyłaniu danych na pasku, gdzie wpisuje się adres internetowy, powinieneś zobaczyć zapis: *https://* (a nie *http://*). To oznacza, że połączenie podczas wysyłania zamówienia jest szyfrowane.

Zwiększa to bezpieczeństwo przesyłanych danych oraz świadczy o profesjonalnym podejściu firmy do kwestii bezpieczeństwa danych klientów;

- Chronić swój komputer – zainstaluj programy antywirusowe, firewall i często je aktualizuj;
- Unikaj podawania informacji o sobie, które nie są niezbędne do realizacji transakcji;
- Nie przekazuj swoich danych osobowych i finansowych poprzez pocztę elektroniczną – nie są bezpieczne, mogą zostać przechwycone;
- Jeśli podasz swój e-mail, np. w formularzu do kontaktu ze sklepem, a przesłane dane nie są szyfrowane, możesz wstawić ciąg znaków, który umożliwi chętnym do korespondencji zorientowanie się w prawdziwym adresie, ale zmyli programy wyszukujące i w konsekwencji uchroni Cię przed spamem, np.:  
zenobiusz@WYTNIJTOpoczta.isp.pl;
- Zachowaj drukowane dokumenty, potwierdzenie transakcji, korespondencję z e-sklepem (nie kasuj w komputerze wiadomości lub innych potwierdzeń od przedsiębiorcy) – to dowody, które mogą okazać się niezbędne np. przy składaniu reklamacji.

**NASZA RADA:** Przeczytaj zasady ochrony danych osobowych (tzw. polityka prywatności) podane przez sprzedawcę. Niestety często znajdziesz tylko lakoniczne zdanie na ten temat („*tak, oczywiście, robimy to zgodnie z ustawą*”). Czy to Ci wystarczy, czy czujesz się spokojny o swoje dane...? Kupuj u tych sprzedawców internetowych, którzy szanują Twoją prywatność.

## Zanim o wszystkim zapomnisz

Póki mamy świeżo w pamięci nasze doświadczenia z zakupów w danym e-sklepie, warto powiedzieć o tym innym. Korzystajmy z okazji, aby w prosty sposób wpływać na sprzedawców oraz umacniać pozycję konsumentów.

Zachęcamy do:

- dzielenia się z potencjalnymi e-klientami na forach internetowych swoimi opiniami i wrażeniami o produktach i e-sklepach; oczywiście zarówno pozytywnymi, jak i negatywnymi doświadczeniami;
- bycia otwartymi na komunikację z przedsiębiorcami. W końcu oni też chcą i potrzebują poznać nasze zdanie na ich temat. Bądźmy wymagający i współpracujmy, bo wszyscy na tym możemy skorzystać;
- zgłaszania naruszeń w obszarze praw e-konsumentów do Federacji Konsumentów.

**NASZA RADA:** Wyraź swoje zdanie! W ten sposób masz realny wpływ na rynek. A kropla drąży skałę...

## Zanim pogrążysz się w rozpacz

Jeśli coś poszło nie tak, możesz:

- reklamować produkt/usługę u sprzedawcy na zasadach opisanych wyżej,
- zwrócić się o bezpłatną pomoc do Federacji Konsumentów:  
[www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl)  
e-mail: [porady\\_prawne@federacja-konsumentow.org.pl](mailto:porady_prawne@federacja-konsumentow.org.pl)
- jeśli problem dotyczy zakupów w sklepie z siedzibą poza Polską, zgłoś się do Europejskiego Centrum Konsumentckiego (udziela informacji i porad dot. ochrony interesów konsumenta w transakcjach transgranicznych na terenie Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii):  
[www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl)  
e-mail: [info@konsument.gov.pl](mailto:info@konsument.gov.pl)



Kupując w sklepie internetowym z siedzibą w innym kraju UE jesteś chroniony bardzo podobnymi przepisami prawnymi – przepisy polskie są oparte na prawie europejskim. Natomiast korzystając z oferty e-sklepu z siedzibą w kraju poza UE musisz wiedzieć, że podlega on prawu danego kraju i te zasady trzeba mieć na uwadze.

#### **NASZA RADA:**

Masz prawa, więc je poznaj i egzekwuj – w końcu chodzi o Twoje pieniądze.

*Poradnik powstał w ramach projektu „W trosce o e-konsumentów: monitoring działania sklepów internetowych” – Konkurs Organizacje Strażnicze 2005, realizowanego przez Federację Konsumentów, finansowanego ze środków przekazanych przez Fundację im. Stefana Batorego.*

Warszawa 2006