

Handel elektroniczny

- [Twoje prawa](#)
- [Zanim kupisz](#)
- [Kiedy sprawy przybierają niekorzystny dla Ciebie obrót](#)
- [Oszustwa i triki w cyberprzestrzeni](#)
- [Spam](#)
- [Aukcje internetowe](#)
- [Firmy depozytowe - escrow companies](#)
- [Przyjazne linki](#)

Internet umożliwia szybkie i wygodne dokonywanie zakupów, także za granicą. Jest jednak oczywiste, że umowy zawierane z przedsiębiorcą zagranicznym przy wykorzystaniu środków porozumiewania na odległość wymagają innego podejścia niż ma to miejsce przy tradycyjnych zakupach w sklepie na sąsiedniej ulicy. Robiąc zakupy w sieci warto zatem wiedzieć na co być wyczulonym i znać swoje prawa.

Twoje prawa

Podstawa prawna

Standardy prawne w Unii Europejskiej w zakresie ochrony konsumentów przy zakupach przez Internet określają:

- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady Nr 2000/31/EC z dnia 8 czerwca 2000 roku o niektórych aspektach prawnych usług społeczeństwa informacyjnego (Dyrektywa o handlu elektronicznym)(OJ 2000, No L 178, 1.)
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady Nr 97/7/WE z dnia 20 maja 1997 dotycząca ochrony konsumentów w umowach zawieranych na odległość (OJ 1997, L 144, 19.)

Mają one swoje odzwierciedlenie w następujących przepisach krajowych:

- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.)
- [Ustawa](#) z dnia 2 marca 2000 r o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr.22, poz.271 z późn. zm.)
- [Ustawa](#) z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.)

Do czego masz prawo kupując przez Internet?

Dokonując zakupów on-line masz prawo do:

- jasnej i pełnej informacji o oferowanych towarach i usługach - przed złożeniem zamówienia;
- pisemnego potwierdzenia informacji o dokonaniu przez Ciebie zakupu. Dodatkowo wydrukuj sobie stronę, na której pojawia się potwierdzenie złożenia zamówienia. Nie później niż w chwili dostawy powinieneś otrzymać w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku potwierdzenie zawarcia umowy.
- odstąpienia od umowy w ciągu 7 dni roboczych lub dłuższym bez ponoszenia kosztów (ewentualnie z wyjątkiem kosztów dostarczenia towaru).

Pamiętaj, że w niektórych umowach prawa konsumenta mogą być ograniczone.

[Więcej](#) o umowach na odległość.

Zanim kupisz

- sprawdź adres i numer telefonu do przedsiębiorcy; nie zakładaj, że przedsiębiorca ma siedzibę w Polsce tylko dlatego, że adres internetowy ma skrót .pl
- poszukaj takich witryn internetowych, które zapewniają bezpieczne sposoby płatności (w szczególności bezpieczne połączenia) - sygnalizowane poprzez symbol ("ikonkę") kłódki na spodzie ekranu monitora, gdy dokonujesz zapłaty.
- sprawdzaj, czy przedsiębiorca deklaruje reguły zachowania Twojej prywatności (tzw. politykę prywatności) i wskazuje Ci, w jakim trybie będzie przetwarzał twoje dane osobowe.
- pamiętaj, że nie w zawsze zawierając umowę on-line możesz korzystać z pełni praw konsumenckich np. prawo do odstąpienia nie stosuje się do umów o usługi zakwaterowania, transportu, turystyczne.
- upewnij się, czy nabywany przez Ciebie towar np. urządzenie elektryczne odpowiada wymogom w Twoim kraju.
- upewnij się, czy gwarancja jest honorowana w Twoim kraju, a jeżeli będziesz musiał zwrócić towar sprzedawcy w jego kraju, to czy zwrot będzie stanowił jakiś problem.
- sprawdź wysokość dodatkowych kosztów zakupu, takich jak podatki, cło, koszty dostawy, przesyłki pocztowej lub paczki.
- pomyśl co zrobisz, jeżeli transakcja okaże się nieudana.
- sprawdź, czy przedsiębiorca należy do systemu gwarantującego stosowanie określonych dobrych praktyk; jeśli tak, to będzie Ci łatwiej dochodzić swoich praw; o przynależności do systemu świadczyć będą oznaczenia graficzne (logo); do systemów takich należy między innymi Euro-label.

Kiedy sprawy przybierają niekorzystny dla ciebie obrót

Jak i do kogo skierować skargę?

Jak najszybciej powiadom przedsiębiorcę o swoim problemie. Złóż skargę na piśmie i umieść w niej następujące informacje:

- datę zamieszczenia informacji handlowej i adres strony, na której się ona pojawiła
- datę złożenia zamówienia
- cechy zamówionego produktu lub usługi
- zapłaconą kwotę i metodę płatności
- dodatkowe dane, np. numer zlecenia albo klienta
- przyczynę skargi
- inne dane, które uważasz za istotne
- swoje żądanie, np. wymiany towaru, zwrotu pieniędzy

Zachowaj kopię strony internetowej (np. wykorzystując klawisz PrintScreen), umowy, zgłoszenia reklamacyjnego i całej korespondencji prowadzonej z przedsiębiorcą.

Nie mogę sam rozwiązać mojego problemu.

Jeżeli negocjacje ze sprzedawcą kończą się niepowodzeniem powinieneś rozważyć skorzystanie z innych form rozstrzygnięcia sporów. W rozwiązywaniu problemów w transakcjach ponadgranicznych na terenie Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii pomoże Ci [Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich](#) (ECC-Net). Skontaktuj się z centrum i wyślij [skargę konsumencką](#).

Jeśli nie uda się zakończyć sporu metodami polubownymi (mediacje, sądy konsumenckie itp.) w ostateczności pozostaje odwołanie się do sądu, jednak niestety postępowanie w sporach ponadgranicznych z obcym przedsiębiorcą oznacza złożony, kosztowny i powolny proces - zwłaszcza dla konsumenta.

Zasięgnij porady prawnej w celu ustalenia, w którym kraju będziesz musiał dochodzić swoich roszczeń.

Oszustwa i triki w cyberprzestrzeni

Przestrzeń internetowa stała się dla przestępców nowym miejscem, w którym istnieje możliwość oszukania konsumentów. Do najbardziej popularnych trików zalicza się:

- Ukryte adresy - uważaj na pseudo-przedsiębiorców, którzy próbują sprzedawać towary lub usługi stosując anonimowe adresy poczty elektronicznej albo numery skrzynki pocztowej i utrudniają tym samym ustalenie ich aktualnej lokalizacji.
- Atak za pośrednictwem hasel - bądź czujny gdy widzisz krzykliwe ogłoszenia w rodzaju "TAJEMNICA GWARANTOWANEGO SUKCESU" albo "JAK ZAROBIĆ MILION" i pamiętaj, że te same hasła w obcym języku nie zapewniają obiecwanego rezultatu.
- Niejasne listy referencyjne, listy pochwalne - "Tysiące usatysfakcjonowanych klientów!" - brzmi dumnie i robi wrażenie, ale rzadko otrzymasz informację, która pozwoli Ci sprawdzić wiarygodność twierdzenia.
- "To nie jest trik"/"This is not scam" - nie daj się zwieść takim hasłom. Uczciwy biznes nie potrzebuje tego typu zapewnień.
- Obietnice natychmiastowego bogactwa - zwykle brzmią zbyt dobrze by być prawdziwymi.
- Zapłać za ujawnienie sekretu - czasem możesz spotkać w Internecie ofertę uzyskania sekretnej metody wzbogacenia się dla wybrańców. Tymczasem zwykle ofiarami tego wybiegu są tysiące użytkowników. Szczegóły tajemnicy są dostępne za stosowną opłatą.
- Ukryte wydatki - uważaj na ogłoszenia i reklamy obiecujące brak jakichkolwiek kosztów wstępnych a następnie zwracających się o jednorazową tylko opłatę.

Uważaj też na:

- łańcuszki listowe
- kluby produkujące pieniądze
- listy wysyłkowe
- domowe sieci handlowe
- cudowne leki i środki upiększające
- propozycje biznesowe z zagranicy

Spam

Nie zamówiona informacja handlowa (tzw. spam) jest niedozwolona. W polskich przepisach został przyjęty tzw. wariant opt-in tzn. wymagana jest uprzednia zgoda klienta-odbiorcy. Za zgodę uważa się również domyślne zezwolenie (np. przez przekazanie swojego adresu e-mail) pod warunkiem, że odbiorca był zasadniczo poinformowany o zamiarze użycia go do celów marketingowych.

Jednocześnie w przypadku spełnienia nie zamówionego świadczenia drogą elektroniczną, jego realizacja odbywa się na ryzyko przedsiębiorcy.

wzór: zgłoszenia do organów ścigania

miejsowość, data

imię i nazwisko,
adres
zgłaszającego

Komenda Policji
W.....

ZAWIADOMIENIE O POPEŁNIENIU WYKROCZENIA

Zawiadamiam o popełnieniu wykroczenia przez na moją szkodę polegającego na przesłaniu za pomocą poczty elektronicznej nie zamówionej informacji handlowej, tj. czyn z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204) i na zasadzie art. 24 ust. 2 cyt. ustawy wnoszę o ściganie karne sprawcy,

Pismo niniejsze na zasadzie art. 25 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204) w związku z art. 17 § 1 ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (Dz. U. Nr 106, poz. 1148) kieruję do jednostki Policji właściwej miejscowo ze względu na miejsce ujawnienia wykroczenia.

Załącznik:

- Wydruk nadesłanej informacji handlowej

podpis wnioskodawcy

Aukcje internetowe

Aukcje internetowe to strony internetowe, które umożliwiają zainteresowanym dokonywanie sprzedaży różnego rodzaju towarów w drodze licytacji. Aukcje takie nie spełniają funkcji typowych dla tradycyjnego domu aukcyjnego. Ta forma zakupów w sieci staje się coraz bardziej popularna, warto jednak:

- pamiętać, że nie zawierasz umowy ze stroną internetową, a więc ta strona nie będzie ponosiła odpowiedzialności, gdy pojawią się problemy z nabytym dobrem.
- pozyskać dane kontaktowe sprzedawcy i skontaktować się z nim niezależnie od organizatora aukcji internetowej aby sprawdzić, czy on rzeczywiście w niej uczestniczy.
- przeczytać komentarze dotyczące tego sprzedawcy i opinie pojawiające się na forum wewnętrznym w witrynie internetowej organizatora aukcji (forum dyskusyjne, chat-room etc).
- korzystać ze specjalnego połączenia w celu dopełnienia czynności związanych z zakupem.
- do zapłaty wykorzystywać systemy bezpiecznej płatności albo systemy polecane przez przedsiębiorców depozytowych; lepiej unikać przelewu pieniędzy w zwykły sposób.
- upewnić się, czy osoba oferująca towar jest wiarygodna.

Najczęściej spotykane problemy to:

- towary nie dostarczone do nabywcy
- zapłata nie dostarczona do sprzedawcy
- towary mają niższą wartość albo bardzo się różnią od opisu przekazanego kupującemu
- opóźniona dostawa towaru
- uchybienie w informacji o towarze albo warunkach sprzedaży.

Umowy zawierane na aukcjach są wyłączone spod zakresu działania dyrektywy 97/7/WE z dnia 20 maja 1997 r. o ochronie konsumentów w umowach zawieranych na odległość.

Firmy depozytowe - escrow companies

Firmy depozytowe funkcjonują jako pośrednicy w sprzedażach internetowych - ty wysyłasz im zapłatę, sprzedawca wysyła im towar, a następnie przekazują świadczenia dalej - tzn. nabywca otrzymuje towar a sprzedawca pieniądze.

Dla swojego dobra korzystaj tylko z usług firm polecanych przez organizatora aukcji lub właściciela witryny na jego stronie.

Przyjazne linki

Pomocnych informacji na temat twoich praw dotyczących zakupów przez Internet szukaj również na stronach:

<http://www.econsumer.gov>

<http://www.federacja-konsumentow.org.pl>