

Bezpiecznie kupuj i sprzedawaj w internecie

Sprzedający i kupujący nie znają zasad obowiązujących w internecie.

Na dzień dzisiejszy regulacje prawne są niewystarczające, nieprecyzyjne i nieprawidłowo stosowane.

Nie ma możliwości ukarania osób wysyłających spamy i naruszających dobra osobiste w sieci.

Niedouczeni klienci...

Nadal wielu klientów nie czyta regulaminów sprzedaży lub niewłaściwie interpretuje ich zapisy - Przekłada się to z reguły na problemy z wysyłką i reklamacją towaru.

Kupujący na portalach aukcyjnych nie dbają o uzyskanie kompletnej informacji związanych z towarem i transakcją. Tymczasem powinni znać wygląd kupowanej rzeczy, jej parametry techniczne, sposób użytkowania i zapłaty, wiedzieć, czy towar jest objęty gwarancją.

Wielu kupujących nie zna statusu portali aukcyjnych, przez co często kierują do nich, zamiast do sprzedających, swoje roszczenia.

Portal internetowy nie jest stroną umowy między sprzedającym, a kupującym - umożliwiaon tylko spotkanie się w ramach bezpiecznej platformy transakcyjnej.

Wiele osób nie zdaje sobie sprawy z faktu, że inne prawa przysługują im w przypadku zakupów dokonanych od przedsiębiorcy, a inne, jeśli kupują od innego konsumenta /nie prowadzącego działalności gospodarczej-sprzedaż okazjonalna/. W pierwszym przypadku można zwrócić nietrafiony zakup w ciągu 10 dni /podst. prawna: ustawa z 02 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny Dz. U. Nr 22, poz. 271 z późn. zmianami/ w drugim - nie ma takiej możliwości.

...sklepy nie są lepsze

Problemy związane ze sprzedażą internetową wynikają również z działań sprzedających.

Regulaminy sklepów internetowych zawierają błędy i postanowienia sprzeczne z prawem./patrz:/

http://www.uokik.gov.pl/pl/ochrona_konsumentow/niedozwolone_klauzule/rejestr_klauzul_niedozwolonych/

Potwierdza to również Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów/ www.uokik.gov.pl /, który wielokrotnie stwierdzał naruszenia przez sklepy internetowe zbiorowych interesów konsumentów. Sprzeczne z prawem działania przedsiębiorców polegają zwykle na braku pełnych i rzetelnych informacji, które powinien otrzymać klient. Na przykład sklepy nie wskazują, jak długo obowiązuje oferta, niejasno opisują procedurę zamówienia, nie podają kosztów transakcji i sposobu reklamacji.

Nadal zdarzają się oszustwa internetowe, polegające na wyłudzeniu pieniędzy od klienta, który nie otrzyma towaru. Jest ich ponad dwa tysiące rocznie.

Zwykle wynikają one z tego, że kupujący, chcąc kupić szybko i tanio, nie sprawdza sprzedającego.

Prawo do poprawki

Niestety, transakcje internetowych nie ułatwiają również obowiązujące regulacje prawne. Niektóre przepisy warto by doprecyzować, inne - ujednoczyć.

Należałoby uregulować, kogo obciążają koszty przesłania towaru w razie odstąpienia klienta od umowy. Dominuje pogląd, że sprzedawca powinien zwrócić koszty kupującemu, ale nie jest to jasno unormowane.

Problemy stwarza również termin na odstąpienie od umowy - ustawa stanowi, że 10 dni liczy się od dnia wydania rzeczy.

Przedsiębiorcy często liczą ten termin od dnia wysłania towaru, tymczasem unijna dyrektywa wskazuje, że 10 dni powinno biec od momentu doręczenia towaru, od chwili gdy klient zobaczy go i oceni.

Do tego dochodzą jeszcze niejednolite regulacje unijne. W jednym kraju termin na odstąpienie od umowy wynosi 14 dni, w innym, tak jak w Polsce - 10 dni.

Powoduje to problemy w przypadku zakupów dokonywanych w zagranicznych sklepach internetowych. /patrz:w razie problemów pomoże ci Europejskie Centrum Konsumecznim / www.konsument.gov.pl /

Niektóre przepisy odnoszące się do sprzedaży internetowej nie są właściwie stosowane. Na przykład, sklep internetowy powinien potwierdzić klientowi na piśmie wiele informacji związanych z zakupem najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia.

Internetowe plagi

Nierozwiązany pozostaje problem wysyłania spamów ale możesz zgłoś to Policji Skargi, dotyczą otrzymywania takich nie zamówionych informacji reklamowych./ www.giodo.gov.pl / .

Obowiązujące regulacje są wystarczające, a projektowana ustawa antyspamowa wzbudza kontrowersje, szczególnie w zakresie drakońskich kar i uprawnień Inspekcji Telekomunikacyjnej, która miałaby prawo wstępu do prywatnych mieszkań, bez nakazu prokuratora.

Jeśli taka ustawa stanie się obowiązującym prawem, Urząd Komunikacji Elektronicznej / www.uke.gov.pl /będzie gotowy do przyjmowania od internautów informacji, na podstawie których będzie można zidentyfikować nadawcę spamu.

Antyspamowe regulacje znajdują się jednak w kolejnej nowelizacji prawa telekomunikacyjnego.

Coraz częstszym problemem jest publikowanie rozmaitych oszczerstw na forach internetowych. Tymczasem opublikowanie na specjalistycznym forum nieprawdziwych informacji, np. o produktach oferowanych przez daną firmę, może prowadzić do

zmniejszenia liczby zamówień.

Takie działania powinny być traktowane jak każde inne naruszenia prawa do ochrony czci i dobrego imienia, także jeśli chodzi o osobę prawną. Można więc dochodzić swoich praw zarówno w trybie cywilnym, jak i karnym, ale postępowanie dowodowe nie należy w takim przypadku do najłatwiejszych.

Regulacje prawne dotyczące korzystania z internetu i dokonywania transakcji w sieci są rozproszone w kilku aktach prawnych, często, jak ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną, mało zrozumiałych dla przeciętnego internauty.

10 PRZYKAZAŃ DLA KUPUJĄCYCH W INTERNECIE

- 1. Sprawdź, co dokładnie kupujesz - musisz znać dokładne parametry produktu i sposób jego użycia, w razie jakichkolwiek wątpliwości zwróć się o dodatkowe informacje.**
 - 2. Dowiedz się, z kim zawierasz transakcję - musisz znać nie tylko wirtualny, ale również geograficzny adres sprzedawcy, czytaj komentarze o sprzedających na portalach aukcyjnych.**
 - 3. Przeanalizuj warunki zakupu - regulamin sprzedaży, warunki dostawy, sprawdź, w jakim terminie dana oferta jest wiążąca.**
 - 4. Zapytaj o wszelkie kwestie związane z płatnościami - całkowity koszt zakupu (razem z dostarczeniem towaru, podatkiem itd.), sposób zapłaty, walutę, w jakiej podano cenę (przy zakupach za granicą).**
 - 5. Znajdź na stronie www informację, w jakim terminie i w jaki sposób można zwrócić towar - z zakupów w sklepach internetowych można, co do zasady, zrezygnować w ciągu dziesięciu dni.**
 - 6. Zastanów się, zanim kupisz - nie każdy towar można zwrócić do sklepu (np. sprzedawcy z reguły nie przyjmują rozpakowanych płyt czy filmów, a także rzeczy kupionych na aukcjach).**
 - 7. Sprawdź, czy możesz skorzystać z dodatkowych zabezpieczeń transakcji - np. ubezpieczenia albo z usługi sprawdzenia zawartości przesyłki przez odbiorcę (można rozpakować przesyłkę przed zapłaceniem za nią).**
 - 8. Dowiedz się o tryb i miejsce składania reklamacji.**
 - 9. Dbaj o bezpieczeństwo swoich kont internetowych - nie stosuj zbyt prostych haseł, używaj programów antywirusowych, wyloguj się z portalu aukcyjnego, jeśli korzystasz z kawiarenki internetowej.**
 - 10. Zbieraj korespondencję i dokumentację związaną z zakupami - przyda się w razie sporu ze sprzedającym lub oszustwa w sieci.**
-