

E-sprzedawcy nawet 93 dni na odstąpienie

Wielu sprzedawców internetowych nie wysyła swoim klientom potwierdzenia informacji dotyczących warunków wykonania umowy. Dla konsumentów oznacza to wydłużenie terminu, w którym mogą od umowy odstąpić.

Zakupy w sklepach internetowych są coraz popularniejsze. Jednocześnie specjaliści widzą, że nie wszyscy sprzedawcy pamiętają o ciężących na nich obowiązkach, a klienci nie zawsze są świadomi wynikających z tego dodatkowych uprawnień. A są one dla nich korzystne.

Większość osób robiących zakupy w internecie wie, że może odstąpić od umowy w ciągu dziesięciu dni. Czasem to zbyt mało czasu, by przekonać się, że kupione rzeczy nie spełniają naszych oczekiwań. Gdy to nastąpi np. po upływie dwóch tygodni, sprzedawcy nie zgadzają się na odstąpienie od umowy. Tymczasem takie podejście do problemu nie zawsze znajduje oparcie w przepisach. W przypadku umów zawieranych na odległość poza podstawowym dziesięciodniowym terminem może mieć zastosowanie również termin znacznie dłuższy, tzn. trzymiesięczny. Dużo zależy od tego, czy sprzedawca wywiązał się z ciężącego na nim obowiązku potwierdzania informacji dotyczących warunków wykonania umowy. Nie wystarczy bowiem podanie ich przy jej zawieraniu. Trzeba jeszcze potwierdzić je konsumentowi na piśmie. Powinno to mieć miejsce najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia. Jeśli sprzedawca nie potwierdzi informacji w tym czasie, to dokonujący zakupów w internecie konsument uzyskuje prawo do trzymiesięcznego terminu odstąpienia od umowy. Z tego wynika, że lekceważenie tego obowiązku przez sprzedawcę internetowego sprawia, że jego klient znajduje się w korzystniejszej sytuacji.

Przed wszystkim ochrona konsumenta

Obowiązek potwierdzenia informacji jest powtórzeniem zapisów europejskiej Dyrektywy 97/7 dotyczącej ochrony konsumentów zawierających umowy na odległość. Przyjęto takie rozwiązanie, ponieważ informacja przekazywana za pomocą niektórych technik elektronicznych ma charakter ulotny. W związku z tym potrzebne jest ich potwierdzenie na trwałym nośniku. Polski ustawodawca wybrał formę pisemną. Z pewnością takie wzmocnienie pozycji konsumenta jest dla niego korzystne, jeśli mamy na uwadze nie tylko ochronę jego interesów ekonomicznych, ale i prawo do informacji. Konsument znający swoje prawa może je odpowiednio wykorzystać. Nasz ekspert zaznacza przy tym, że w przeważającej liczbie przypadków informacja o możliwości odstąpienia od umowy jest przekazywana w sposób nieprawidłowy. Dlatego też przewidziano dłuższy termin odstąpienia w przypadku, gdy sprzedawca nie potwierdzi na piśmie informacji dotyczących warunków umowy, w tym możliwości i terminu odstąpienia od niej.

Jak się liczy trzymiesięczny termin

Trzymiesięczny termin, jaki konsument ma na odstąpienie od umowy, liczy się od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi - od dnia jej zawarcia. Jednak przedsiębiorca może naprawić swój błąd i przywrócić dziesięciodniowy termin. Wystarczy, że doręczy konsumentowi pisemne potwierdzenie informacji. W takich

sytuacjach trzymiesięczny termin ulega skróceniu do dziesięciu dni, które wówczas są liczone od daty otrzymania potwierdzenia przez konsumenta, a nie od dnia wydania rzeczy.

Są też wyjątki

Od przedstawionych zasad przewidziane są też pewne wyjątki. Na dłuższy termin odstąpienia od umowy nie można liczyć w przypadku jednorazowych świadczeń, które same są spełniane przy użyciu środków porozumiewania się na odległość i za które rachunek wystawia osoba fizyczna lub prawna, która w ramach swojego przedsiębiorstwa udostępnia co najmniej jeden środek porozumiewania się na odległość, dostępny dla konsumenta i przedsiębiorcy. Dotyczy to sytuacji, gdy np. korzystamy z oferty otrzymania przez SMS np. muzyki do telefonu. W takich przypadkach umowę zawieramy z jednym przedsiębiorcą, a rachunek za dostarczenie tej muzyki wystawiany jest przez operatora telekomunikacyjnego.

JAK TO ZROBIĆ...?

Obowiązki e-sprzedawcy

PROBLEM: Jakie obowiązki wobec kupującego ma e-sprzedawca?

ROZWIĄZANIE: Sprzedawca internetowy powinien podać do wiadomości kupującego, a następnie potwierdzić na piśmie informacje o:

- imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy oraz organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany,
- istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu,
- cenie lub wynagrodzeniu obejmujących wszystkie ich składniki, a w szczególności cła i podatki,
- zasadach zapłaty ceny lub wynagrodzenia,
- kosztach oraz terminie i sposobie dostawy,
- prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, ze wskazaniem wyjątków od tej zasady,
- kosztach wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli są one skalkulowane inaczej niż wedle normalnej taryfy,
- terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu mają charakter wiążący,
- minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągłe lub okresowe,
- miejscu i sposobie składania reklamacji,
- prawie wypowiedzenia umowy.