

Klienci sklepów internetowych mają dodatkowe uprawnienia konsumenckie

Produkty kupione w e-sklepie można zwrócić w ciągu dziesięciu dni od otrzymania zamówienia. Prawo to jednak nie przysługuje osobom, które nabyły rzeczy na aukcjach internetowych, a sprzedającym była osoba prywatna.

Zainteresowanie konsumentów handlem elektronicznym wzrasta w błyskawicznym tempie. Z szacunków przygotowanych przez serwis Sklepy24.pl wynika, że wartość obrotów polskiego e-handlu zwiększyła się w 2007 roku o ponad 50 proc. W sieci pojawiło się tysiące nowych sklepów. Co ciekawe, internauci kupują w wirtualnym świecie coraz więcej nowych kategorii produktów. Wiodące obszary internetowego handlu (sprzęt RTV-AGD, multimedia) rozwijały się mniej dynamicznie niż sprzedaż produktów, do nabywania których Polacy do niedawna podchodzili z dystansem (odzież i obuwie, meble i materiały budowlane, ubezpieczenia).

Bez podania przyczyny

Uczestnicy rynku zakupów on-line powinni pamiętać, że rządzi się on innymi zasadami niż rynek sprzedaży bezpośredniej w tradycyjnych sklepach. Z uwagi na to, że decydując się na wybrany produkt nie można go od ręki obejrzeć, przymierzyć czy sprawdzić zagwarantowanych przez sprzedawcę funkcji, e-konsumenci są traktowani przez prawo w sposób szczególny i posiadają dodatkowe uprawnienia w walce z nieuczciwymi sprzedawcami.

Koronnym przywilejem internautów jest możliwość zwrotu towaru kupionego w e-sklepie w ciągu dziesięciu dni od daty otrzymania przesyłki. Nie trzeba przy tym wskazywać przyczyny odstąpienia od umowy. Towar powinien wrócić do sklepu w takim stanie, w jakim został zakupiony, w oryginalnym opakowaniu wraz z paragonem lub fakturą, z kserokopią dowodu zapłaty, instrukcją i gwarancją. Do przesyłki należy dołączyć pismo informujące sklep o odstąpieniu od umowy zakupu i podać numer rachunku, na który mają zostać przelane pieniądze. W razie odstąpienia od umowy transakcja jest uważana za niezawartą, a kupujący jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Sprzedawca musi zwrócić pieniądze nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Jedynym uniedogodnieniem będzie tutaj konieczność odesłania paczki na własny koszt.

Uważaj, od kogo kupujesz

Dziesięciodniowy termin na odstąpienie od umowy zawartej przez internet przysługuje tylko wobec sprzedawcy - przedsiębiorcy. Prawo to nie przysługuje nam wobec osób prywatnych, które najczęściej handlują na aukcjach internetowych.

Niestety, nieudzielanie konsumentom pełnej informacji o przysługujących im prawach jest najczęstszym grzechem internetowych przedsiębiorców. Jeżeli jednak w ogóle nie zostaniemy poinformowani przez sprzedawcę o prawie do odstąpienia od umowy w ciągu dziesięć dni towar możemy odesłać w czasie trzech miesięcy od otrzymania zamówienia.

Zepsuty sprzęt

Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpływa też wiele skarg na to, że sklepy internetowe nie informują o miejscu, sposobie i trybie składania reklamacji. Towary, które kupiliśmy w internecie, są najczęściej objęte gwarancją, która w formie dokumentu trafia do nas w paczce. Wskazany w dokumencie gwarant zobowiązuje się do bezpłatnego usuwania wad lub wymiany towaru na nowy w określonym przez niego terminie. W razie jakiegokolwiek awarii sprzętu należy kierować się do jednego z autoryzowanych punktów serwisowych. Należy wysłać produkt na adres firmy wraz z opisem przyczyny reklamacji, kserokopią dowodu zakupu i kartą gwarancyjną. Koszt przesyłki pokrywa gwarant. Jeżeli jednak okaże się, że - mimo naszych zastrzeżeń - towar jest sprawny, będziemy musieli zapłacić za wysyłkę i jej zwrot.

Inną podstawą reklamacji, która tym razem będzie skierowana wyłącznie do e-sklepu, jest niezgodność zakupionego towaru z umową. Chodzi tutaj o przypadki, gdy kupiony towar nie ma funkcji czy właściwości, co do których zapewniał nas sklep. Reklamację w tym zakresie możemy zgłosić w ciągu dwóch lat od dnia zakupu, jednak nie później niż dwa miesiące od momentu, kiedy dowiedzieliśmy się o okoliczności. W piśmie możemy żądać naprawy towaru, wymiany na nowy, obniżenia ceny lub w ogóle odstąpienia od umowy.

JAK MĄDRZE KUPOWAĆ W SIECI

1. Wybieraj wiarygodnych sprzedawców

sklepy internetowe są ustawowo zobligowane podać pełną nazwę przedsiębiorstwa, adres oraz organ rejestrowy działalności gospodarczej (sąd lub urząd miasta) wraz z numerem rejestru, pod którym go zarejestrowano dane sklepu

2. Porównaj ceny

skorzystaj z usług internetowych porównywarek cen, zwracaj uwagę na koszty dodatkowe, np. koszt przesyłki, cło, podatek /np.: skąpiec.pl, ceneo.pl/

3. Przeczytaj regulamin

musi posiadać go każdy sklep internetowy, określa on warunki szczegółowe transakcji, w tym termin realizacji zamówienia

4. Korzystaj z możliwości zwrotu

Jeżeli towar nam nie odpowiada, nie wahajmy się zwrócić go sprzedawcy. Mamy na to 10 dni, jednak będziemy musieli pokryć koszty odesłania paczki

5. Prawo do reklamacji

W przypadku ujawnienia się wad towaru mamy dwa lata na pociągnięcie sprzedawcy do odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową.