



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



ZAKUPY
PRZEZ
INTERNET

Zakupy dokonywane przez Internet cieszą się coraz większą popularnością wśród polskich konsumentów. Pozwalają zaoszczędzić czas, a często także pieniądze. Warto zatem poznać prawa i obowiązki związane z zakupami internetowymi, gdyż różnią się od tych, jakie obowiązują w tradycyjnym sklepie.

1. Kiedy zawieramy umowę na odległość?

Umowa ma charakter transakcji dokonanej na odległość, jeżeli jest zawarta:

- > bez obecności obu stron,
- > przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności drukowanego lub elektronicznego formularza zamówienia, listu seryjnego, katalogu, telefonu, telefaksu, radia, telewizji oraz poczty elektronicznej¹,
- > między konsumentem a przedsiębiorcą, który zorganizował swoją działalność tak, aby prowadzić sprzedaż na odległość.

Ważne

Przepisy Ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny **nie mają zastosowania**, jeżeli stronami umowy są:

- > tylko i wyłącznie przedsiębiorcy lub
- > tylko i wyłącznie konsumenci

¹ Przykłady środków porozumiewania się na odległość zostały wymienione w art. 6 pkt. 1 Ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

2. Obowiązki informacyjne przedsiębiorcy

P przed zawarciem umowy na odległość przedsiębiorca zobowiązany jest podać konsumentom informacje o:

- > swojej nazwie, adresie prowadzenia działalności, organie rejestrującym działalność gospodarczą oraz numerze, pod którym przedsiębiorca jest zarejestrowany,
- > podstawowych cechach towaru lub usługi,
- > cenie towaru lub usługi wraz ze wszystkimi podatkami,
- > sposobach płatności,
- > kosztach, terminie i sposobie dostawy,
- > prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, ze wskazaniem wyjątków,
- > kosztach wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli są one skalkulowane inaczej niż wedle normalnej taryfy,
- > terminie, w którym oferta lub cena pozostają wiążące,
- > minimalnym okresie obowiązywania umów o świadczenie ciągłe lub okresowe,
- > miejscu i sposobie składania reklamacji,
- > prawie wypowiedzenia umowy.

Wszystkie informacje muszą zostać potwierdzone pisemnie najpóźniej w momencie rozpoczęcia wykonywania zobowiązania.

3. Czy można zwrócić pełnowartościowy towar zakupiony przez Internet?

Tak. W przypadku dokonywania zakupów przez Internet, konsumentowi przysługuje tzw. prawo do namysłu. Oznacza to, że kupujący ma 10 dni kalendarzowych, w trakcie których może odstąpić od umowy i zwrócić niechciany towar. Co więcej, nie musi uzasadniać takiej decyzji.

Ważne

Pełnowartościowy produkt można oddać w przypadku dokonania zakupu na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

W innych sytuacjach zwrot towaru tylko dlatego, że się rozmyśliliśmy, co do zasady nie jest prawem dozwolony. Zdarza się jednak, że przedsiębiorca określa w umowie warunki i terminy odstąpienia od niej.

W takim przypadku konsumentowi przysługuje tzw. umowne prawo odstąpienia od umowy, którego warunki i terminy określa sama umowa.

4. Terminy odstąpienia od umowy zawartej na odległość

Towar kupiony przez Internet można zwrócić bez podania przyczyny, składając pisemne oświadczenie w terminie **10 dni** kalendarzowych. Liczy się go od dnia wydania towaru, a gdy sprawa dotyczy świadczenia usługi – od dnia zawarcia umowy.

Jeżeli sklep nie potwierdzi na piśmie informacji o możliwości odstąpienia od umowy, termin ten **wydłuża się do 3 miesięcy**.

Może się jednak zdarzyć, że po rozpoczęciu biegu terminu konsument otrzyma wszystkie wymagane prawem informacje. W takiej sytuacji czas odstąpienia od umowy **skraca się do 10 dni**, przy czym liczy się go od dnia otrzymania wymaganych informacji.

Terminy odstąpienia od umowy na odległość

10 dni – termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość,

14 dni – termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość dotyczącej **usług finansowych**, m.in. czynności bankowych (np. otwarcie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego), umów kredytu konsumenckiego,

30 dni – termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość dotyczącej **czynności ubezpieczeniowych**.

5. Prawo odstąpienia od umowy a odbiór osobisty towaru zakupionego przez Internet

Odbiór osobisty towaru zakupionego w sklepie internetowym nie powoduje z reguły utraty prawa do odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni.

Niemniej należy mieć na uwadze fakt, że to, czy konsumentowi przysługuje w tym przypadku prawo do namysłu, zależy od tego, czy do zawarcia umowy dochodzi za pośrednictwem Internetu, czy w siedzibie firmy – co wynika najczęściej z przejętego przez przedsiębiorcę modelu sprzedaży.

Może się zatem zdarzyć, że na stronie internetowej sklepu dochodzi jedynie do zamówienia towaru (rezerwacji), a umowa zawierana jest w salonie sprzedaży przed jego odbiorem. Tak jest w przypadku niektórych sklepów internetowych, które w swoich regulaminach lub też na samej stronie wskazują, że przez Internet można jedynie rezerwować towar. Z tego też względu kliknięcie opcji „zamawiam” jest równoznaczne tylko i wyłącznie z zarezerwowaniem towaru. Sam zakup dokonywany jest dopiero w siedzibie firmy. W takiej sytuacji nie dochodzi do zawarcia umowy

na odległość i tym samym konsument nie ma prawa odstąpienia od umowy. Niemniej należy pamiętać, że skoro nie doszło do zawarcia umowy na odległość, to sama rezerwacja nie jest, co do zasady, dla konsumenta wiążąca, a więc nie ma on wtedy obowiązku zakupu zarezerwowanego towaru.

Powyższy przykład pokazuje, jak ważne jest dokładne czytanie regulaminów. Poza tym należy podkreślić, że ocena, czy na stronie internetowej dochodzi do zawarcia umowy, czy też nie, zależy często od okoliczności indywidualnej sprawy.

6. Obowiązki przedsiębiorcy i konsumenta przy odstąpieniu od umowy zawartej na odległość

Aby skutecznie odstąpić od umowy, należy we wskazanym terminie wystąpić do przedsiębiorcy stosowne pisemne oświadczenie. Warto mieć dowód nadania i doręczenia takiego dokumentu (na wypadek jakichkolwiek komplikacji). Dlatego też zaleca się wystąpić oświadczenie listem poleconym ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

Oprócz przekazania takiego oświadczenia konsument ma obowiązek zwrócić przedsiębiorcy zakupiony towar. Produkt powinien być odesłany w terminie do 14 dni w stanie niezmienionym². Koszt takiej przesyłki pokrywa konsument. Z kolei przedsiębiorca musi poświadczyć na piśmie zwrot towaru. Dodatkowo ma **obowiązek zwrócić klientowi równowartość ceny towaru oraz doliczone do niej wcześniej koszty przesyłki.**

² Dlatego warto, aby przy odbiorze zakupionego towaru sprawdzić, czy nie uległ on zniszczeniu w trakcie transportu.

7. Odstąpienie od umowy zawartej na odległość – analiza wybranych przypadków

7.1. Aukcje internetowe

a) Zakup towaru od osoby fizycznej nieprowadzącej działalności gospodarczej (umowa zawierana pomiędzy dwoma konsumentami)

W przypadku zakupu towaru od osoby fizycznej nieprowadzącej działalności gospodarczej **nie obowiązuje prawo do namysłu** – przysługuje ono tylko przy zawarciu umowy z przedsiębiorcą.

b) Licytacje

Jeżeli towar został zakupiony na aukcji podczas licytacji, konsumentowi **nie przysługuje prawo odstąpienia** od umowy. W tym przypadku transakcja jest zwykłą umową sprzedaży i podlega Kodeksowi cywilnemu, a nie Ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

c) „Kup teraz”

Opcja „kup teraz” umożliwia dokonanie transakcji po ustalonej z góry cenie. Z tego też względu nie ma ona charakteru licytacji, a jedynie oferty. To z kolei powoduje, że konsument, który nabył produkt korzystając z tej opcji, **ma prawo odstąpić od zawartej umowy**.

Wyjątkiem od tej zasady jest sytuacja, w której towar został zakupiony nie od przedsiębiorcy, a od osoby fizycznej nieprowadzącej działalności gospodarczej (patrz podpunkt a).

7.2. Zakup biletów na imprezy rozrywkowe

Przy zakupach biletów na wydarzenia kulturalne przez Internet konsumentowi nie przysługuje prawo do namysłu. Dodatkowo **sprzedawca nie ma obowiązku zwrotu pieniędzy** w razie rezygnacji z zamówienia.

Może się jednak zdarzyć, że warunki określone przez sprzedawcę dopuszczają możliwość rezygnacji z zamówienia lub otrzymania całkowitego albo częściowego zwrotu pieniędzy. Dlatego też przed dokonaniem zakupu warto dokładnie zapoznać się z regulaminem.

7.3. Zakupy dokonane przez niepełnoletnich bez wiedzy rodziców³

Nastolatki od 13. roku życia mogą już zawierać umowy bez zgody i wiedzy opiekunów, jednak tylko wówczas, gdy dotyczą drobnych spraw życia codziennego⁴. W pozostałych przypadkach młody konsument musi mieć zgodę rodzica. Jeżeli jej nie było, ważność umowy zależy od jej potwierdzenia przez rodzica.

W przypadku zakupów przez Internet może się zdarzyć, że niepełnoletni poda nieprawdziwy wiek. Jeżeli rodzic nie potwierdzi umowy zawartej w ten sposób, umowa taka jest nieważna. Oznacza to, że dostarczony towar należy odesłać, a przedsiębiorca ma obowiązek zwrócić zapłaconą kwotę.

8. Kiedy nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość?

Przy zakupie niektórych towarów lub usług nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy. Z sytuacją taką mamy do czynienia w przypadku:

- > rozpoczęcia świadczenia usług za zgodą konsumenta przed upływem terminu 10 dni od zawarcia umowy,
- > nagrań audiowizualnych i wizualnych oraz zapisanych na nośnikach programów

3 Termin „niepełnoletni” odnosi się do nastolatków między 13 a 18 rokiem życia.

4 Drobne sprawy życia codziennego dotyczą sytuacji, w których m.in. nie dochodzi do zaciągnięcia zobowiązania. Przykładowo, młody konsument może kupić kartę telefoniczną pre-paid, natomiast nie może zawrzeć umowy o abonament.

- komputerowych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania (tzw. klauzula celofanowa),
- > umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależą wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym,
 - > towarów wykonanych na specjalne zamówienie,
 - > świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu (np. żywność),
 - > dostarczania prasy,
 - > usług w zakresie gier i zakładów wzajemnych.

9. Niezamówiona informacja handlowa – dozwolona prawem czy nie?

Wysyłanie niezamówionej informacji handlowej jest prawem zakazane i uznane za czyn nieuczciwej konkurencji. Dlatego też przed przekazaniem oferty należy uzyskać zgodę klienta. Zgoda ta musi być wyraźna, a nie dorozumiana.

Jednocześnie w przypadku spełnienia niezamówionego świadczenia drogą elektroniczną jego realizacja odbywa się na ryzyko przedsiębiorcy. Konsument nie jest zobowiązany do uiszczania żadnych opłat za tego rodzaju usługę.

Jak zgodnie z prawem uzyskać zgodę na przesłanie informacji handlowych?

Przedsiębiorca może poprosić o wyrażenie zgody na przesłanie informacji handlowych na przykład:

- > w trakcie korzystania przez klienta ze strony internetowej przedsiębiorcy,
- > w momencie zawierania z klientem umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

W praktyce wzorec umowy przygotowany przez przedsiębiorcę może przewidywać możliwość wyrażenia przez konsumenta zgody, np. w formie „okienka” z oświadczeniem o jej udzieleniu. Jego zaznaczenie (a nie odznaczenie) może być traktowane jako wyrażenie przedmiotowej zgody. Oznacza to, że konsument musi sam wybrać opcję „wyrażam zgodę”. Niedopuszczalne jest, aby była ona automatycznie zaznaczona w momencie otwarcia okna.

10. W jakim terminie powinna zostać wykonana umowa?

Zastrzeżeniem, że strony nie umówiły się inaczej, umowa powinna zostać wykonana najpóźniej w terminie **30 dni** po złożeniu przez konsumenta oświadczenia o zawarciu umowy.

Jeżeli po zawarciu umowy okaże się, że **towar jest niedostępny**, przedsiębiorca powinien niezwłocznie, najpóźniej jednak w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia, poinformować o tym klienta i zwrócić całą otrzymaną od niego sumę pieniężną.

W sytuacji, gdy sprzedawca nie może wykonać zobowiązania, istnieje możliwość spełnienia **świadczenia zastępczego** – o ile taka klauzula została zawarta w umowie (w praktyce oznacza to, że konsument musiał wyrazić na takie świadczenie zgodę). Jej wykonanie oznacza dostarczenie innego towaru przy założeniu, że będzie on takiej samej jakości, przeznaczenia

oraz wartości. W tym jednak przypadku kupujący może go nie przyjąć i odesłać na koszt przedsiębiorcy.

11. Jak złożyć reklamację?

Niezależnie od możliwości zwrotu towaru obowiązuje również prawo reklamowania towaru wadliwego. Przy składaniu reklamacji można skorzystać albo z gwarancji producenta (o ile taka była udzielona i nie minął okres gwarancyjny), albo z tytułu niezgodności towaru z umową⁵.

W pierwszym przypadku roszczenia należy kierować do gwaranta wymienionego w karcie gwarancyjnej⁶, w drugim zaś do sprzedawcy, który ma obowiązek przyjąć i rozpatrzyć naszą reklamację w terminie do 14 dni od jej zgłoszenia.

Niedopuszczalne jest odsyłanie klienta przez sklep internetowy do producenta, hurtownika czy importera lub zmuszanie do skorzystania z gwarancji. Odpowiedzialność sprzedawcy za wady towaru trwa przez okres dwóch lat. Reklamację należy złożyć na piśmie oraz zawrzeć w niej następujące informacje:

- > datę zawarcia umowy sprzedaży,
- > wskazanie, czy roszczenie wynika z gwarancji, czy też niezgodności towaru z umową,
- > cechy zakupionego produktu lub usługi,
- > zapłaconą kwotę i metodę płatności,
- > dodatkowe dane, np. numer zlecenia albo klienta,
- > przyczynę reklamacji,
- > inne dane, które są istotne,
- > żądanie (np. wymiany towaru, zwrotu pieniędzy).

5 Na podstawie ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.

6 Gwarantem, a więc podmiotem, wobec którego należy kierować roszczenie, będzie najczęściej – jak wynika z praktyki – producent urządzenia.

Wraz z pisemnym oświadczeniem należy odesłać wadliwy towar. Koszt takiej przesyłki pokrywa sprzedawca. W praktyce oznacza to, że należy wysłać reklamowany produkt do sprzedawcy i w żądaniu reklamacyjnym prosić o zwrot kosztów nadania lub też innych kosztów związanych z dostarczeniem produktu.

Jeżeli w reklamacji wskazaliśmy żądanie (np. wymiany towaru), przedsiębiorca ma obowiązek ustosunkować się do roszczenia w terminie 14 dni. Jeżeli jednak tego nie zrobi, to przyjmuje się, że uznaje on żądanie konsumenta za zasadne.

W przypadku, gdy sprzedawca uznał żądanie, należy ustalić z nim, w jakim terminie towar zostanie naprawiony lub wymieniony na nowy.

Jeżeli zaś reklamacja nie została uznana, konsument może zwrócić się o pomoc do powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów, Inspekcji Handlowej lub jednej z organizacji pozarządowych, do których należy ochrona konsumentów (np. Federacji Konsumentów albo Stowarzyszenia Konsumentów Polskich). Gdyby jednak interwencja nie przyniosła oczekiwanych efektów, kupujący ma prawo dochodzić swoich roszczeń przed sądem powszechnym.

12. Gdzie można uzyskać pomoc?


W przypadku problemów z zakupami internetowymi można zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów – dane kontaktowe do rzeczników oraz instytucji udzielających pomocy w tym zakresie znajdują się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – www.uokik.gov.pl

W rozwiązywaniu sporów transgranicznych pomaga Sieć Europejskich Centrów Konsumentów. Adresy tych instytucji dostępne są na stronie internetowej Europejskiego Centrum Konsumentów – www.konsument.gov.pl

PODSTAWA PRAWNA

- > 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 o odpowiedzialności 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.),
- > Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).

Opracowanie: Agnieszka Jaczyńska,
Departament Współpracy z Zagranicą
i Komunikacji Społecznej, UOKiK



© Copyright by Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Warszawa 2012

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
pl. Powstańców Warszawy 1 < 00-950 Warszawa
tel. 22 55 60 800 < uokik@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl