



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



ZAKUPY PRZEZ INTERNET

Warszawa 2014

Zakupy przez internet to istotna część konsumenckiej rzeczywistości. Pozwalają zaoszczędzić czas, a często także pieniądze. Warto poznać prawa i obowiązki związane z zakupami w sieci, ponieważ różnią się od tych, które obowiązują w tradycyjnym sklepie.

Kiedy zawieramy umowę na odległość?

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

- > bez obecności obu stron;
- > z wykorzystaniem wyłącznie środków porozumiewania się na odległość, np. elektronicznego formularza zamówienia, katalogu, telefonu czy poczty elektronicznej;
- > między konsumentem a przedsiębiorcą, który zorganizował swoją działalność tak, aby prowadzić sprzedaż na odległość.

Ważne

Przepisy ustawy o prawach konsumenta nie mają zastosowania, jeżeli stronami umowy są:

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

Obowiązki informacyjne przedsiębiorcy

Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta zgody na zawarcie umowy na odległość przedsiębiorca jest zobowiązany podać mu informacje o:

1. podstawowych cechach świadczenia oraz sposobie porozumiewania się z klientem, (np. telefonicznie, mailem);
2. swoich danych identyfikujących, w szczególności o: firmie, organie rejestrującym działalność gospodarczą i numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany (np. REGON);



3. **adresie prowadzenia działalności**, adresie poczty elektronicznej oraz numerze telefonu lub faksu;
4. **adresie, pod którym można złożyć reklamację**, jeżeli jest inny niż ten pod którym prowadzona jest działalność;
5. **łącznej cenie towaru lub wynagrodzeniu** wynikającym z umowy, wraz ze wszystkimi podatkami - jeżeli charakter przedmiotu umowy nie pozwala na wcześniejsze obliczenie tych wartości, przedsiębiorca jest zobowiązany wskazać sposób ich obliczania i poinformować o obowiązku ich uiszczenia;
6. **kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy** (np. przez telefon), jeżeli są wyższe niż zazwyczaj stosowane przy korzystaniu z tego sposobu porozumiewania się, np. opłaty za połączenia telefoniczne;
7. **sposobie i terminie płatności**;
8. **sposobie i terminie realizacji umowy i stosowanej procedurze reklamacji**;
9. **sposobie i terminie realizacji prawa do odstąpienia od umowy** oraz wzorze formularza odstąpienia;
10. **kosztach zwrotu towaru, które konsument poniesie w przypadku odstąpienia od umowy**, zwłaszcza jeżeli ze względu na charakter produktu nie można go odesłać zwykłą pocztą;
11. **obowiązku zwrotu przedsiębiorcy uzasadnionych kosztów** związanych z odstąpieniem od umowy po rozpoczęciu świadczenia usługi (np. rozpoczęcie dostarczania gazu przed upływem terminu odstąpienia od umowy);
12. **braku możliwości odstąpienia od umowy** oraz sytuacjach, w których konsument traci takie prawo;
13. **obowiązku dostarczenia produktu bez wad**;
14. **istnieniu, treści i sposobie realizacji gwarancji** oraz usług posprzedażnych¹;
15. **stosowanym kodeksie dobrych praktyk** i możliwym sposobie zapoznania się z nim;

¹ Są to usługi świadczone przez przedsiębiorcę w związku ze sprzedanym towarem, np. montaż sprzętu.

16. **czasie trwania umowy** lub sposobie i przestankach jej wypowiedzenia - jeżeli jest ona zawarta na czas nieokreślony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;
17. **minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta** wynikających z umowy;
18. **wysokości i sposobie złożenia kaucji** lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które konsument jest zobowiązany spełnić na żądanie przedsiębiorcy;
19. **funkcjonalności treści cyfrowych²** oraz technicznych środkach ich ochrony;
20. mających znaczenie **interoperacyjnościach cyfrowych** ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem³ (np. pamięć RAM lub system operacyjny wymagany do prawidłowej obsługi kupionej gry);
21. możliwości skorzystania z **pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń** oraz zasadach dostępu do tych procedur.

Wszystkie powyższe informacje przedsiębiorca musi dostarczyć w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, np. w przypadku umowy zawartej za pośrednictwem strony internetowej może je przedstawić właśnie na niej. Ponadto - najpóźniej z chwilą dostarczenia rzeczy lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi - przedsiębiorca powinien potwierdzić dane na trwałym nośniku⁴, np. dołączyć do wysłanego towaru wydruk zawierający wszystkie informacje wymagane prawem.

Jeżeli **umowa** zawarta przez internet wiąże się z **obowiązkiem zapłaty⁵**, przedsiębiorca musi bezpośrednio przed złożeniem

² Pojęcie to określa ograniczenia techniczne związane z korzystaniem z treści cyfrowych, np. brak możliwości kopiowania danych na inny nośnik.

³ Interoperacyjność dotyczy wymagań co do sprzętu i oprogramowania, które są niezbędne do prawidłowego korzystania z treści cyfrowych.

⁴ Przykładowo na papierze, e-mailem lub SMS-em. Termin „trwały nośnik” dotyczy materiałów lub narzędzi, które umożliwiają konsumentowi albo przedsiębiorcy przechowywanie informacji w taki sposób, aby mieć do nich dostęp w przyszłości i aby dało się je odtworzyć w niezmienionej postaci. Trwałym nośnikiem nie jest np. strona internetowa.

⁵ Umowy zawierane w sieci nie zawsze niosą za sobą obowiązek zapłaty - bezpłatna jest np. rejestracja w niektórych portalach społecznościowych.



zamówienia w sposób jasny i widoczny poinformować konsumenta o:

- > **głównych cechach świadczenia** i sposobie porozumiewania się z konsumentem;
- > **dokładnej cenie lub wynagrodzeniu** - wraz z podatkami;
- > **czasie obowiązywania umowy** i warunkach jej wypowiedzenia;
- > **minimalnym czasie trwania zobowiązania**.

W przypadku zamówień składanych przy użyciu przycisku lub podobnej funkcji muszą być one w czytelny sposób oznaczone sformułowaniem „**zamówienie z obowiązkiem zapłaty**” lub równoważnym. Jeżeli warunki te nie są spełnione, umowę **uznaje się za niezawartą**.

Przedsiębiorca ma także obowiązek - najpóźniej na początku składania zamówienia przez konsumenta - poinformować na swojej stronie internetowej o ograniczeniach dotyczących dostarczenia towaru oraz o akceptowanych sposobach płatności. Informacje te powinny być sformułowane w sposób **jasny, czytelny i wyraźny**.

Zgoda na dodatkową płatność

Przedsiębiorca, najpóźniej w momencie zawarcia umowy, powinien uzyskać **zgode konsumenta na każdą dodatkową płatność**, wykraczającą poza wynagrodzenie uzgodnione w umowie. **Zgoda ta musi być wyraźna i nie może wynikać z zastosowania opcji domyślnej**. Niedopuszczalne jest zatem, aby była automatycznie zaznaczona w chwili otwarcia okna przez zamawiającego. Jeżeli więc przedsiębiorca zastosował opcję domyślną, konsument ma prawo żądać zwrotu uiszczonych płatności dodatkowej.

Koszty infolinii

Na potrzeby kontaktu w sprawie zamówienia przedsiębiorca może udostępnić specjalną infolinię. W takim przypadku konsument nie może zostać obciążony za wykonanie połączenia opłatą wyższą od wynikającej z jego planu taryfowego.

Kto odpowiada za przesyłkę?

Podczas zakupów przez internet najczęściej wybieramy jeden ze sposobów dostawy towaru zaproponowanych przez przedsiębiorcę. Jeżeli skorzystamy z tej możliwości, odpowiedzialność za produkt - aż do momentu jego doręczenia - ponosi sprzedawca (mimo że korzysta z usług innej firmy, tj. profesjonalnego przewoźnika). Gdy jednak odbiór rzeczy konsument zleci zamówionemu przez siebie przewoźnikowi, przedsiębiorca odpowiada za nią tylko do momentu wydania kurierowi.

Czy można zwrócić pełnowartościowy towar kupiony przez internet?

Tak. W przypadku zakupów w sieci konsumentowi przysługuje tzw. prawo do namysłu. Oznacza to, że kupujący ma 14 dni kalendarzowych na odstąpienie od umowy, a następnie zwrot niechcianego produktu. 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 z tego względu, że się rozmyśliliśmy, co do zasady nie jest prawem dozwolony.

Czasami sprzedawca dopuszcza możliwość zwrotu dobrego i pełnowartościowego produktu kupionego w sklepie tradycyjnym. Trzeba jednak pamiętać, że jest to jego dobra wola, a nie obowiązek wynikający z przepisów prawa.

Jaką formę powinno mieć odstąpienie od umowy?

Aby odstąpić od umowy należy złożyć pisemne oświadczenie - można je przygotować samodzielnie lub skorzystać z formularza udostępnionego przez przedsiębiorcę.

Wzór formularza jest również dostępny na stronie www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl/formularze.



Niektórzy przedsiębiorcy umożliwiają odstąpienie od umowy za pomocą swojej strony internetowej, np. przez elektroniczny formularz. W takim przypadku muszą potwierdzić otrzymanie oświadczenia, np. wysłać do konsumenta e-mail.

Terminy odstąpienia od umowy zawartej na odległość

Towar kupiony przez internet można zwrócić bez podania przyczyny - wystarczy złożyć stosowne oświadczenie w terminie **14 dni** kalendarzowych.

Jeżeli przedsiębiorca nie poinformuje o możliwości odstąpienia od umowy, termin ten **wydłuża się do 12 miesięcy**. Jeśli jednak po rozpoczęciu biegu terminu konsument dostanie wszystkie informacje wymagane prawem, czas odstąpienia od umowy **skraca się do 14 dni**, przy czym liczy się go od dnia ich otrzymania.

Terminy odstąpienia od umowy

14 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**

Jak liczyć terminy odstąpienia od umowy?

Termin odstąpienia od umowy liczy się od następnego dnia po dniu dostarczenia zamówionego towaru np. jeżeli produkt został dostarczony 1 marca, termin odstąpienia minie 15 marca.

Istnieją jednak umowy, w przypadku których dzień odstąpienia będzie się liczył według innych zasad:

- > umowa sprzedaży kilku produktów dostarczonych osobno, partiami lub w częściach

Termin liczy się od następnego dnia po dniu otrzymania ostatniej rzeczy, partii lub części, np. jeżeli zamówienie obejmowało dwa produkty i pierwszy dostarczono 4 maja, a drugi - 10 maja, to odstąpienie będzie możliwe najpóźniej 24 maja;

- > umowa polegająca na regularnym dostarczaniu produktów przez czas określony

Termin liczy się od następnego dnia po dniu otrzymania pierwszej rzeczy, np. gdy zamówienie obejmowało półroczną prenumeratę drukowanej wersji wybranego miesięcznika, a pierwsze wydanie dostarczono 4 września, od umowy wolno odstąpić najpóźniej 18 września.

Obowiązki przedsiębiorcy i konsumenta w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość

Aby skutecznie odstąpić od umowy, należy we wskazanym terminie wystąpić do przedsiębiorcy stosowne pisemne oświadczenie⁶. Warto mieć dowód nadania i doręczenia dokumentu (na wypadek jakichkolwiek komplikacji), zaleca się więc wystąpienie oświadczenia listem poleconym ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

Oprócz przekazania oświadczenia konsument ma obowiązek zwrócić przedsiębiorcy kupiony towar. Powinien on zostać odesłany w terminie do 14 dni kalendarzowych od dnia odstąpienia od umowy, w stanie niezmiennym⁷. Koszty przesyłki pokrywa konsument, chyba że przedsiębiorca:

- > zgodził się je ponieść
- lub
- > przed zawarciem umowy nie poinformował konsumenta o konieczności ich poniesienia.

⁶ Można je pobrać ze strony www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl/formularze.

⁷ Warto pamiętać, aby przy odbiorze towaru sprawdzić, czy nie uległ zniszczeniu w trakcie transportu. Jeżeli tak się stało, należy spisać - w obecności kuriera - protokół szkody.



Z kolei przedsiębiorca musi poświadczyć na piśmie odbiór towaru. Dodatkowo ma **obowiązek zwrócić klientowi równowartość ceny produktu i koszty związane z najtańszym sposobem dostarczenia przesyłki.**

Przykład:

Norbert kupił w sklepie internetowym koszulkę za 150 zł. Jako sposób dostarczenia wybrał doręczenie kurierem za 15 zł. Przedsiębiorca oferował także możliwość nadania przesyłki listem poleconym (10 zł) i odbiór w paczkomacie (5 zł). W przypadku odstąpienia od umowy sprzedawca zwróci Norbertowi wartość towaru (150 zł) i równowartość kosztu najtańszego sposobu dostarczenia oferowanego na stronie (5 zł).

Wskazane wyżej koszty przedsiębiorca musi zwrócić niezwłocznie, **nie później jednak niż w ciągu 14 dni kalendarzowych** od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Zwrot pieniędzy powinien nastąpić za pomocą:

- > **tego samego środka zapłaty**, który został użyty do opłacenia zamówienia
lub
- > **innego środka**, jeżeli konsument wyraził na to zgodę i nie wiąże się to dla niego z żadnymi dodatkowymi kosztami.

Przedsiębiorca może się wstrzymać ze zwrotem płatności do momentu, gdy otrzyma odesłany przez konsumenta produkt.

Odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru

W okresie tzw. prawa do namysłu konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy przez nieprawidłowe z niej korzystanie. Oznacza to, że może sprawdzić właściwości produktu w taki sposób, w jaki mógłby to zrobić w stacjonarnym sklepie, np. wolno mu przymierzyć kupione buty, ale nie wyjść w nich na zewnątrz.

Jeżeli konsument zmniejszy wartość rzeczy przez niewłaściwe użytkowanie **przedsiębiorca może obciążyć go dodatkowymi kosztami**. Prawo takie nie będzie przysługiwało sprzedawcy, który nie poinformował o możliwości i terminie odstąpienia od umowy oraz istnieniu formularza, za pomocą którego się tego dokonuje.

Odstąpienie od umowy zawartej na odległość - analiza wybranych przypadków

Treści cyfrowe niezapisane na nośniku materialnym

(filmy, muzyka, audiobooki pobierane bezpośrednio ze strony internetowej)

Prawo do odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi pod warunkiem, że nie rozpoczął pobierania treści, np. nie włączył filmu dostępnego online.

Może się jednak zdarzyć, że mimo rozpoczęcia wykonywania umowy - np. film jest już pobierany z serwera - nadal będzie miał prawo do odstąpienia od niej. Stanie się tak wówczas, gdy:

- > konsument nie wydał wyraźnej zgody na rozpoczęcie wykonywania umowy przed terminem odstąpienia oraz
- > przedsiębiorca nie poinformował go o utracie prawa do odstąpienia.

Ważne

Konsument nie poniesie kosztów dostarczenia treści cyfrowych niezapisanych na nośniku materialnym, jeżeli:

- > **nie wyraził** zgody na spełnienie świadczenia przed upływem terminu odstąpienia od umowy;
- > w trakcie wyrażania takiej zgody **nie został poinformowany** o utracie prawa do odstąpienia;
- > **przedsiębiorca nie dostarczył mu potwierdzenia** zawarcia umowy na piśmie lub na trwałym nośniku.



Aukcje internetowe

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

W przypadku zakupu produktu od osoby fizycznej nieprowadzącej działalności gospodarczej **nie obowiązuje prawo do namysłu** - dotyczy ono tylko umów zawieranych z przedsiębiorcą.

b) Licytacje podczas aukcji internetowej

Jeżeli towar został kupiony na aukcji internetowej w drodze licytacji, konsumentowi **przysługuje prawo odstąpienia od umowy**.

c) „Kup teraz”

Konsument, który nabył produkt, korzystając z opcji „Kup teraz”, **ma prawo odstąpić od umowy**.

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

Zakup biletów na imprezy rozrywkowe

W przypadku kupowania przez internet biletów na wydarzenia kulturalne o wskazanym terminie konsumentowi **nie przysługuje prawo do namysłu**. Dodatkowo **sprzedawca nie ma obowiązku zwrotu pieniędzy** w razie rezygnacji z zamówienia.

Niekiedy jednak warunki określone przez przedsiębiorcę dopuszczają możliwość rezygnacji z zamówienia lub otrzymania całkowitego albo częściowego zwrotu pieniędzy. Dlatego przed dokonaniem zakupu warto dokładnie zapoznać się z regulaminem.

Zakupy dokonane przez niepełnoletnich⁸ bez wiedzy rodziców

Od 13. roku życia można już zawierać umowy bez zgody i wiedzy opiekunów - ale tylko wówczas, gdy dotyczą one drobnych spraw

⁸ Termin „niepełnoletni” odnosi się do nastolatków między 13. a 18. rokiem życia.

życia codziennego⁹. W pozostałych przypadkach młody konsument musi mieć zgodę rodzica. Jeżeli jej nie było, ważność umowy zależy od jej potwierdzenia przez rodzica.

Może się zdarzyć, że kupujący w internecie niepełnoletni poda nieprawdziwy wiek. Jeżeli rodzic nie potwierdzi umowy zawartej w ten sposób, będzie ona nieważna¹⁰. Należy wówczas odesłać dostarczony towar, a przedsiębiorca ma obowiązek zwrócić zapłaconą kwotę.

Kiedy nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość?

Prawo to dotyczy zakupu niektórych towarów i usług. Dzieje się tak w przypadku:

- > wykonania przez przedsiębiorcę zleconej usługi w pełni i za wyraźną zgodą konsumenta, przy założeniu, że został on wcześniej poinformowany o utracie prawa do odstąpienia po spełnieniu usługi - np. zlecenie montażu pralki;
- > umów, w których cena lub wynagrodzenie za świadczenie zależą od wahań na rynku finansowym, niezależnych od sprzedawcy i mogących wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy - np. uczestnictwo w giełdach walutowych typu forex;
- > towarów wykonanych na specjalne zamówienie - np. koszula z wyszywanymi inicjałami zamawiającego kupiona online;
- > produktów szybko ulegających zepsuciu lub mających krótki termin przydatności - np. żywność;
- > towarów, których nie można zwrócić po otwarciu zabezpieczonego opakowania, ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych - np. strzykawki kupione w e-aptece;

⁹ Mowa tu o sytuacjach, w których m.in. nie dochodzi do zaciągnięcia zobowiązania. Przykładowo: młody konsument może kupić kartę telefoniczną prepaid, nie może natomiast zawrzeć umowy o abonament.

¹⁰ Chyba że umowa dotyczyła drobnych spraw życia codziennego, np. zakupu gazety - wówczas zawarta umowa jest ważna.



- > produktów, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, **zostają nierozdzielnie połączone z innymi rzeczami**
 - np. paliwo wlane do samochodu;
- > **napij alkoholowych**, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, **dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni, a wartość zależy od wahań na rynku**, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli
 - np. wysokogatunkowe wina kolekcjonerskie lub whisky;
- > **pilnej naprawy lub konserwacji** wykonywanej na wyraźne żądanie konsumenta - np. zamówiona wizyta hydraulika w celu naprawy popsutego kranu¹¹;
- > **nagrań audiowizualnych i wizualnych oraz programów komputerowych** po usunięciu przez konsumenta oryginalnego opakowania (tzw. klauzula celofanowa) - np. usunięcie specjalnej folii z opakowania płyty CD;
- > **dostarczania prasy** - z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- > **usług hotelarskich, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi**, **jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi** - np. zakup biletu do kina;
- > **dostarczenia treści cyfrowych niezapisanych na nośniku materialnym**, jeżeli spełnienie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu odstąpienia od umowy i po poinformowaniu przez przedsiębiorcę o utracie tego prawa.

W jakim terminie powinna zostać wykonana umowa?

Jeżeli strony nie umówiły się inaczej, powinno to nastąpić niezwłocznie, najpóźniej w terminie **30 dni** po złożeniu przez konsumenta oświadczenia o zawarciu umowy.

W przypadku opóźnienia w jej wykonaniu konsument ma prawo wyznaczyć przedsiębiorcy dodatkowy termin wydania towaru. Jeżeli sprzedawca nie zrobi tego w określonym czasie, konsumentowi wolno odstąpić od umowy.

¹¹ Jeżeli jednak przedsiębiorca świadczy również inne usługi niż te, których żądał konsument, lub dostarczy rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy, klient ma prawo odstąpić od umowy w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy.

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

Jak złożyć reklamację?

Niezależnie od możliwości zwrotu towaru obowiązuje również prawo reklamowania rzeczy wadliwej. Podczas składania reklamacji można skorzystać albo z gwarancji producenta (o ile taka została udzielona i nie minął okres gwarancyjny), albo z rękojmi (jeżeli towar ma wadę).

Wada towaru

Wada towaru istnieje wówczas, gdy kupiony produkt:

- > **nie działa, jak powinien**, jest uszkodzony lub popsut się w ciągu 2 lat od zakupu;
- > **nie nadaje się do tego, do czego jest zwykle używany** - np. płytki mrozoodporne pękają pod wpływem zbyt niskiej temperatury;
- > **nie ma właściwości, o których zapewniał sprzedawca lub reklama** – np. bateria do laptopa nie jest tak wydajna, jak informował producent/sprzedawca;
- > **jest niekompletny**, tzn. nie zawiera wszystkich wymaganych elementów - np. telefon nie ma zestawu słuchawkowego (pod warunkiem że zgodnie z informacjami taki zestaw miał być dołączony).

Przyczyną reklamacji nie mogą być wady, o których konsument wiedział w chwili zawarcia umowy.

W przypadku gwarancji roszczenia należy kierować do gwaranta (wymienionego w karcie gwarancyjnej¹²), a w przypadku rękojmi - do sprzedawcy, który ma obowiązek przyjąć i **rozpatrzyć reklamację w terminie do 14 dni od jej zgłoszenia**.

¹² Gwarantem, a więc podmiotem, wobec którego należy kierować roszczenie, będzie najczęściej - jak wynika z praktyki - producent urządzenia.



Niedopuszczalne jest odsyłanie konsumenta przez sklep internetowy do producenta, hurtownika czy importera lub zmuszanie do skorzystania z gwarancji. Odpowiedzialność sprzedawcy za wady towaru trwa 2 lata.

Ważne

Początkiem okresu odpowiedzialności sprzedawcy jest moment wydania rzeczy, a nie data zakupu!

Reklamację najlepiej złożyć na piśmie. Warto zawrzeć w niej następujące informacje:

- > datę sporządzenia oświadczenia reklamacyjnego;
- > strony umowy (sprzedawca i kupujący);
- > datę nabycia towaru, jego rodzaj i cenę;
- > przyczynę reklamacji;
- > czas, w jakim ujawniła się wada;
- > żądanie (np. naprawienia wady, wymiany towaru, obniżenia ceny, zwrotu pieniędzy).

Wraz z pisemnym oświadczeniem należy odesłać wadliwy towar.

Ważne

Wybór żądania należy do konsumenta. Trzeba jednak pamiętać, że przedsiębiorca może nie uznać roszczenia i odmiennie rozpatrzyć żądanie. Zależy to m.in. od charakteru wady, łatwości i szybkości naprawy lub wymiany rzeczy oraz od tego, czy towar był wcześniej reklamowany.

Sprzedawca ma **14 dni** na ustosunkowanie się do reklamacji. Jeżeli nie wywiąże się w tym czasie ze swojego obowiązku, przyjmuje się, że uznał żądanie konsumenta (**zasada ta nie dotyczy odstąpienia od umowy**). Co ważne, **terminowe odniesienie się sprzedawcy do reklamacji nie oznacza**, iż musi on w tym czasie przywrócić towar do stanu zgodnego z umową (czyli np. go naprawić).

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

Kto ponosi koszty przesyłki reklamowanego towaru?

Jeżeli reklamacja dotycząca wady produktu została uznana, obowiązek zwrotu kosztów przesyłki spoczywa na sprzedającym. W przypadku reklamacji odrzuconej koszty te pokrywa kupujący.

Ważne

Jeśli sprzedawca uznał reklamację, konsument ma prawo dochodzić również zwrotu kosztów związanych z wykonaniem ekspertyz czy badań (np. przez rzeczoznawców), które potwierdziły przyczynę i istnienie wady.

Czy do złożenia reklamacji niezbędne jest oryginalne opakowanie?

Nie, przedsiębiorca nie może wymagać od konsumenta, aby ten wraz z reklamowanym towarem dostarczył oryginalne opakowanie. Nie jest ono przedmiotem sprzedaży, służy jedynie do zabezpieczenia produktu.

Gdzie można uzyskać pomoc?

W przypadku problemów z zakupami internetowymi można zwrócić się po pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów - dane kontaktowe rzeczników



oraz instytucji udzielających wsparcia 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 Konsumentkich. Adresy tych instytucji są dostępne na stronie internetowej Europejskiego Centrum Konsumentkiego - www.konsument.gov.pl.

PODSTAWA PRAWNA

- > Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014, poz. 827),
- > Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 2014, poz. 121 ze zm.)

WARTO ODWIEDZIĆ

- > www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl
- > www.ezakupy.uokik.gov.pl
- > www.uokik.gov.pl

*Opisane zasady mają zastosowanie **wyłącznie do umów zawartych od 25 grudnia 2014 roku**, czyli po wejściu w życie ustawy o prawach konsumenta. W stosunku do umów zawartych przed tą datą zastosowanie będą miały przepisy ujęte w poprzednio obowiązujących ustawach.*

Opracowanie: Agnieszka Jaczyńska, Biuro Prezesa, UOKiK



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

