

Pan Tomasz zakupił w sklepie internetowym 'Piękny Dom' zmywarkę. Po jej zamontowaniu okazało się, że mechanizm sterujący nie działa. Pan Tomasz wezwał fachowców, którzy zdemontowali zmywarkę, a następnie firmą kurierską wysłał ją z Łodzi, gdzie zamieszkuje, do Szczecina, gdzie jest siedziba sklepu internetowego 'Piękny Dom'. Zażądał naprawy zmywarki. Sprzedawca spełnił to żądanie i na swój koszt odesłał naprawioną zmywarkę. Pan Tomasz ponownie poprosił fachowców o montaż zmywarki, za co podobnie, jak za demontaż, zapłacił im stosowne wynagrodzenie. W tej sytuacji pan Tomasz ma prawo żądać od sprzedawcy zwrotu kosztów demontażu i montażu zmywarki oraz kosztów wysłania jej kurierem z Łodzi do Szczecina.

Sprzedawca będzie mógł odmówić naprawy lub wymiany towaru na nowy jedynie wówczas, gdy naprawa lub wymiana będzie niemożliwa lub będzie wymagała nadmiernych kosztów. W takiej sytuacji, a także wówczas, gdy sprzedawca nie zdoła naprawić towaru w odpowiednim czasie lub gdy naraża ona konsumenta na znaczne niedogodności, przysługuje mu prawo do żądania obniżenia ceny albo do odstąpienia od umowy. Wybór konsumenta w tej sytuacji zostaje ograniczony jedynie, gdy niezgodność towaru z umową jest nieistotna, wówczas może on żądać tylko obniżenia ceny.

Pan Tomasz zażądał naprawy lub wymiany zakupionej przez Internet zmywarki na nową z uwagi na zarysowany wyświetlacz. Okazało się, że nie ma możliwości naprawy – usunięcia rysy. Po kontakcie z producentem takich zmywarek sprzedawca ustalił, że nie produkuje już takich wyświetlaczy ani zmywarek, dlatego wymiana, bądź uszkodzonego elementu bądź całej zmywarki jest niemożliwa. W takiej sytuacji pan Tomasz może żądać tylko obniżenia ceny. Z punktu widzenia przeznaczenia zmywarki, zarysowany wyświetlacz jest bowiem wadą nieistotną.

Jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie naprawy lub wymiany towaru, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czterech dni, to uważa się, że uznał je za uzasadnione.

Należy pamiętać, że w drodze umowy pomiędzy konsumentem i przedsiębiorcą nie można ani wyłączyć, ani ograniczyć powyższych uprawnień.

## Wyłączenie praw konsumenta z tytułu wady towaru

Sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru z umową, gdy kupujący o tej niezgodności wiedział lub powinien był wiedzieć oraz w sytuacji, gdy wada wynika z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonej przez kupującego.

Pan Tomasz zakupił w sklepie internetowym dzbanek do kawy. Już na stronie internetowej było zaznaczone, że dzbanek jest zarysowany. Pan Tomasz pomimo to zdecydował się go zakupić. Po dwóch miesiącach od dostarczenia mu towaru poinformował sprzedawcę o wadzie dzbanka w postaci rysy i zażądał wymiany dzbanka na nowy. To żądanie jest nieuprawnione – informacja o zarysowaniu była dostępna przed zakupem.

## Aukcje internetowe

Wystawienie towaru na aukcji internetowej z podaniem ceny wywoławczej lub ceny minimalnej, stanowi ofertę sprzedaży tej rzeczy. Osoby biorące udział w aukcji składają tzw. postąpienia, czyli przebijają cenę poprzednika. Aukcja trwa pewien określony czas, w którym możliwe jest składanie kolejnych postąpień. Po upływie tego czasu, umowa zostaje zawarta między osobą, która wystawiła towar na aukcji oraz osobą, która złożyła najwyższe postąpienie.

Przepisów dotyczących sprzedaży na odległość nie stosuje się do sprzedaży na licytacjach, w tym także na aukcjach internetowych. W konsekwencji, konsument kupujący od przedsiębiorcy towar na aukcji internetowej nie może odstąpić od tak zawartej umowy w ciągu 10 dni.

Wyjątkiem jest tutaj umowa zawarta po skorzystaniu przez konsumenta z opcji „kup teraz”. W takiej sytuacji umowa nie zostaje zawarta na aukcji internetowej, lecz w zwykłym trybie ofertowym. Dlatego nie będą wówczas wyłączone przepisy dotyczące sprzedaży na odległość i konsument będzie mógł skorzystać z prawa odstąpienia. Pamiętajmy jednak, że przepisy te będą mogły zostać zastosowane tylko wtedy, gdy kupujący będzie konsumentem, a sprzedawca przedsiębiorcą.

## Umowy zawierane między dwoma konsumentami

Wszystkie uprawnienia konsumenta opisane powyżej, mają zastosowanie jedynie w sytuacjach, gdy sprzedawcą towaru jest przedsiębiorca. Natomiast, jeżeli sprzedawcą jest inny konsument, zastosowanie znajdują przepisy Kodeksu cywilnego o rękojmi.

Kiedy kupiony przez Internet od innego konsumenta towar ma wadę, a więc posiada takie cechy, które zmniejszają jego wartość lub użyteczność ze względu na przeznaczenie towaru lub jeżeli towar nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, sprzedający musi się liczyć z możliwością reklamacji przez rok od zakupu.

Kupujący może żądać obniżenia ceny albo może odstąpić od umowy. W sytuacji, gdy wada jest nieistotna, kupujący może jedynie żądać obniżenia ceny. Obniżenie ceny musi nastąpić w stosunku, w jakim wartość rzeczy wolnej od wad pozostaje do wartości rzeczy wadliwej.

Inaczej niż w umowach między przedsiębiorcą i konsumentem, w umowach pomiędzy dwoma konsumentami możliwe jest wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi. Dlatego, zanim zdecydujemy się na zawarcie umowy z innym konsumentem, dokładnie sprawdzimy czy sprzedawca nie próbuje ograniczyć naszego prawa do reklamacji, pisząc, że w ogóle nie ponosi odpowiedzialności za wady rzeczy lub ponosi ją tylko w ograniczonym zakresie.

## Kupuj bezpiecznie w Sieci

Jeśli nie masz pewności:

- Co zrobić, gdy kupiony przez Internet towar Ci się nie podoba, a co, gdy jest on zepsuty?
  - Czy sprzedawca udzielił wszelkich niezbędnych informacji?
  - Czy kupując na aukcji internetowej mamy takie same prawa, jak wówczas, gdy zakupy realizujemy w sklepie internetowym?
  - U kogo szukać pomocy, gdy sprzedawca internetowy nie chce spełnić swoich obowiązków?
- ten poradnik jest dla Ciebie**

## Instytucje świadczące bezpłatną pomoc w sprawach konsumenckich

○ **Powiatowi / miejscy rzecznicy konsumentów** – ich pełen wykaz wraz z adresami i telefonami znajduje się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [http://www.uokik.gov.pl/pl/ochrona\\_konsumentow/rzeczniczy/](http://www.uokik.gov.pl/pl/ochrona_konsumentow/rzeczniczy/) Telefon i adres rzecznika podaje także konsultant Infolinii Konsumentckiej SKP.

○ **Stowarzyszenie Konsumentów Polskich** – bezpłatna Infolinia Konsumentcka dla całej Polski: **0 800 800 008** w dni powszednie, w godzinach 9.00–17.00

○ **Federacja Konsumentów** – adresy oraz telefony jej biur w poszczególnych miejscowościach znajdują się na stronie internetowej <http://www.federacja-konsumentow.org.pl>

○ **Europejskie Centrum Konsumenckie** – jeśli sprawa dotyczy umowy zawartej w innym niż Polska państwie Unii Europejskiej, strona internetowa <http://www.konsument.gov.pl>

### Podstawy prawne:

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



Ul. Gizów 6  
01-249 Warszawa  
Tel. +22 6340668  
Fax: +22 6340667  
e-mail: sekretariat@skp.pl  
www.skp.pl



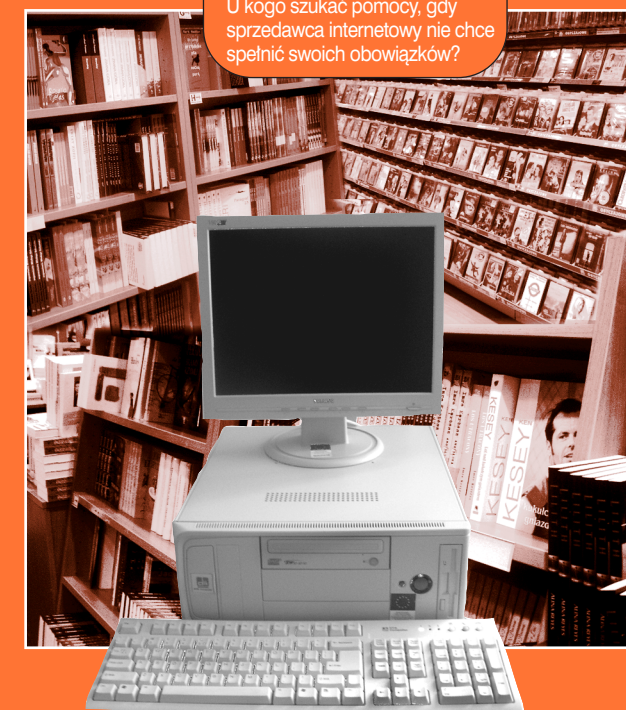
[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

Niniejszy materiał został sfinansowany ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.



# Kupuj bezpiecznie w Sieci

Co zrobić, gdy kupiony przez Internet towar Ci się nie podoba, a co, gdy jest on zepsuty? U kogo szukać pomocy, gdy sprzedawca internetowy nie chce spełnić swoich obowiązków?



Warszawa 2008

Opracowanie: Dominik Lubasz

## Czym różni się konsument od przedsiębiorcy?

Konsumentem jest każdy człowiek (osoba fizyczna), który zawiera umowę, zakupując towar lub usługę dla realizacji własnych potrzeb, w celu nie związanym z działalnością zawodową lub gospodarczą.

Przedsiębiorcą – mówiąc w uproszczeniu – jest natomiast każdy, kto zarabia na produkcji towarów, handlu nimi lub świadczeniu usług, jeżeli zamierza robić to przez dłuższy czas i w sposób zorganizowany, czyli przykładowo posiada biuro.

1. Pan Tomasz będący architektem kupuje na stronie internetowej zestaw garnków do gotowania. Strona internetowa jest prowadzona przez panią Annę, która od dwóch miesięcy sprzedaje w ten sposób garnki i co oczywiste czerpie z tego zyski. W tej sytuacji pan Tomasz jest konsumentem, a pani Anna przedsiębiorcą.

2. Pan Tomasz postanawia dokupić do zakupionych u pani Anny garnków, dodatkowy rondel pasujący do tego zestawu. Znajduje taki na aukcji internetowej, gdzie sprzedawcą jest pani Maria. Zmienia ona teraz garnki w kuchni i postanowiła pozbyć się starych sprzedając je na aukcji. W powyższym przykładzie pani Maria nie jest przedsiębiorcą, bowiem sprzedaje garnki tylko jednorazowo (jest to tzw. transakcja konsument – konsument).

## Umowy zawierane na odległość

Kupując przez Internet towar lub usługę od przedsiębiorcy konsument zawiera umowę na odległość. Jest to umowa zawarta bez jednoczesnej obecności stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.

W takich umowach konsument ma zapewnioną specjalną ochronę. Przede wszystkim ma czas do namysłu i może od takiej umowy odstąpić bez podawania przyczyn. Nie ma także obowiązku zapłaty ceny lub wynagrodzenia przed otrzymaniem świadczenia, czyli np. kupionego towaru (chodzi tu nie o zaliczkę, ale o całą cenę).

Przepisy dotyczące umów zawieranych na odległość nie dotyczą jednak aukcji internetowych, za wyjątkiem opcji „kup teraz”.

## O czym przedsiębiorca musi poinformować konsumenta?

Przed zawarciem umowy konsument powinien zapoznać się z wieloma informacjami podawanymi przez sprzedawcę. Wszystkie informacje przeznaczone dla konsumentów muszą być sformułowane jednoznacznie i w sposób zrozumiały.

Przedsiębiorca prowadzący sklep internetowy musi poinformować konsumenta:

- o czynnościach technicznych składających się na procedurę zawarcia umowy,
- o tym, że jeśli konsument potwierdzi otrzymanie oferty, wiąże ona przedsiębiorcę w zakresie określonych w niej istotnych elementów umowy, jak jej przedmiot czy cena,
- o zasadach i sposobach utrwalania, zabezpieczania i udostępniania przez przedsiębiorcę konsumentowi treści zawieranej umowy, a więc

o tym, w jakiej formie konsument umowę otrzyma i w jaki sposób – już po zawarciu umowy – będzie miał do niej dostęp,

- o metodach i środkach technicznych służących wykrywaniu i korygowaniu błędów we wprowadzanych danych, które jest obowiązany udostępnić drugiej stronie, a więc o tym, w jaki sposób konsument może usunąć lub poprawić błędnie wprowadzone dane dotyczące transakcji w trakcie jej realizacji,
- o językach, w których umowa może być zawarta,
- o właściwych dla danego zawodu zasadach etyki zawodowej, które stosuje oraz o ich dostępności w postaci elektronicznej.

Informacje te nie muszą być doręczone konsumentowi pisemnie. Wystarczy zatem, gdy zamieszczono je w regulaminie sklepu znajdującym się na stronie internetowej, tak by kupujący mógł się z nimi zapoznać przed podjęciem ostatecznej decyzji o zakupie. Konsument powinien dla własnego bezpieczeństwa taki regulamin skopiować i zachować w pamięci własnego komputera lub wydrukować.

Wymienione wyżej obowiązki informacyjne nie dotyczą przypadków zawierania umów w rezultacie indywidualnej komunikacji za pośrednictwem poczty elektronicznej.

### Ponadto konsument powinien być poinformowany:

- o kim zawiera umowę (imię i nazwisko lub nazwa przedsiębiorcy),
- o jaki jest adres (siedziba) przedsiębiorcy, organ, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numer, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany,
- o istotnych warunkach umowy, w tym o całkowitej cenie lub wynagrodzeniu (łącznie z podatkami, cłem, itp.), zasadach zapłaty ceny lub wynagrodzenia, kosztach oraz terminie i sposobie dostawy,
- o prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od otrzymania towaru lub podpisania umowy o świadczenie usług,
- o terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu mają charakter wiążący,
- o minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągłe lub okresowe,
- o miejscu i sposobie składania reklamacji oraz prawie wypowiedzenia umowy.

Jeśli dojdzie do zawarcia umowy, te informacje muszą być przez przedsiębiorcę potwierdzone na piśmie.

## Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy

Konsumentowi, który zawiera z przedsiębiorcą umowę w Internecie, tj. umowę na odległość, przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy bez konieczności podawania przyczyn. Zasadniczo konsument może **w ciągu dziesięciu dni** od dnia otrzymania towaru odstąpić od zawartej przez Internet umowy. W przypadku umowy o świadczenie usług – konsument może odstąpić od niej w ciągu dziesięciu dni od jej zawarcia.

Termin ten będzie zachowany, jeżeli w ciągu dziesięciu dni od otrzymania towaru konsument wyśle do przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie należy wystąpić listem poleconym na adres sprzedawcy. Dla jego skuteczności nie ma znaczenia, kiedy przedsiębiorca otrzymał to oświadczenie.

Jeżeli przedsiębiorca nie potwierdził na piśmie istotnych informacji (np. o prawie odstąpienia od umowy), wówczas termin na odstąpienie przez konsumenta od umowy przedłuża się do trzech miesięcy od dnia wydania towaru, a jeśli umowa dotyczy świadczenia usług – do trzech miesięcy od jej zawarcia. Jednak, jeżeli przedsiębiorca w którymś momencie trwania tego terminu prześle konsumentowi potwierdzenie tych informacji, to konsumentowi pozostaje dziesięć dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia, by odstąpić od umowy.

## Ile to kosztuje?

Konsument odstępując od umowy nie musi nic za to płacić. Oznacza to, że wszelkie żądania zapłaty odstępnego są nieuprawnione. Nie wiąże one konsumenta, którego oświadczenie, o ile złożone jest w terminie, jest skuteczne.

Natomiast po odstąpieniu przez konsumenta od umowy, obie strony w ciągu najpóźniej czternastu dni mają obowiązek zwrócić sobie to, co wcześniej świadczyły. Konsument zatem musi zwrócić towar (jeśli go wcześniej otrzymał), natomiast przedsiębiorca – cenę. Jeśli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty. Koszty związane ze zwrotem towaru powinien ponieść przedsiębiorca.

W przypadku umowy o świadczenie usługi – jeśli w ciągu 10 dni od jej zawarcia rozpoczęła się za zgodą konsumenta realizacja umowy (np. montaż drzwi), to niestety konsument nie może już od niej odstąpić.

Pamiętać także należy, że przedsiębiorca po otrzymaniu zwrotu towaru od konsumenta, ma obowiązek poświadczyć to konsumentowi na piśmie. Zawsze należy żądać takiego potwierdzenia.

## W jakich sytuacjach prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje?

Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi, pomimo zawarcia umowy na odległość, w sytuacji, gdy jej przedmiotem są:

- świadczenia usług rozpoczęte, za zgodą konsumenta, przed upływem terminu, do skorzystania z prawa odstąpienia od umowy,
- nagrania audialne i wizualne oraz zapisane na nośnikach programy komputerowe po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania,
- świadczenia, za które cena lub wynagrodzenie zależy wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym, jak umowy nabycia za pośrednictwem Internetu akcji, jednostek funduszy inwestycyjnych itp.,
- świadczenia o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą, co oznacza zakup towaru lub usługi na indywidualne zamówienie,
- świadczenia, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone, tj. takie które zostały zużyte, lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu, dostarczanie prasy, usługi w zakresie gier i zakładów wzajemnych.

## Jak reklamować wadliwy towar kupiony przez Internet?

Każdy towar kupiony przez konsumenta, niezależnie od miejsca zakupu (sklep tradycyjny czy sklep internetowy), ani od tego, czy sprzedawca udzielił nań gwarancji, jest objęty dwuletnią odpowiedzialnością sprzedawcy za niezgodność towaru z umową.

Towar posiada wadę (jest niezgodny z umową), gdy nie nadaje się do celu, do jakiego jest zwykle używany oraz gdy nie posiada właściwości cechujących dany rodzaj produktu, a także gdy nie ma właściwości podawanych publicznie przez sprzedawcę, producenta lub ich przedstawiciela. Jeżeli kupujący wskazał cel, w jakim nabywa produkt i sprzedawca potwierdził, że produkt się do realizacji tego celu nadaje, a tak nie jest – to wówczas również uznaje się, że towar jest niezgodny z umową.

Pan Tomasz w sklepie internetowym ‘Piękny Dom’ zakupił blat roboczy do kuchni. W opisie towaru było zaznaczone, że blat jest odporny na zarysowania i można na nim kroić produkty spożywcze. Okazało się jednak, że blat zarysował się przy pierwszej próbie pokrojenia na nim chleba. W tej sytuacji blat ma wadę, gdyż nie posiada właściwości podawanych publicznie przez sprzedawcę. Panu Tomaszowi przysługują określone niżej uprawnienia.

Pamiętajmy także, że jeżeli sprzedawca dokonał montażu zakupionego produktu i zrobił w sposób niewłaściwy, albo gdy kupujący sam montował produkt i zrobił to niewłaściwie z uwagi na błędną instrukcję, to jest to również traktowane jako niezgodność towaru z umową.

Pan Tomasz zakupił w sklepie internetowym okap kuchenny. W dołączonej doń instrukcji montażu wskazano, że należy element A i B połączyć ze sobą poprzez silne ich wciśnięcie jeden w drugi. Zapomniano jednak dodać, że powinna się między nimi znaleźć uszczelka. Pan Tomasz zastosował się do instrukcji, przez co element A się ukruszył. W tej sytuacji pan Tomasz powinien złożyć do sprzedawcy reklamację (koniecznie na piśmie), gdyż towar był niezgodny z umową z uwagi na błąd w instrukcji montażu.

Reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową można składać do sprzedawcy w ciągu dwóch lat od zakupu. Nie należy z tym jednak zwlekać, bowiem po wykryciu, że towar jest niezgodny z umową (wadliwy) konsument musi o tym powiadomić sprzedawcę w ciągu dwóch miesięcy.

Konsument, zgłaszając niezgodność towaru z umową, może żądać doprowadzenia go do zgodności z umową poprzez nieodpłatną naprawę lub wymianę na nowy. Mają się one odbyć nieodpłatnie, co oznacza, że sprzedawca musi zwrócić konsumentowi wszelkie poniesione koszty, w szczególności koszty demontażu, dostarczenia, robocizny oraz ponownego montażu i uruchomienia.