

Komunikat UOKiK/UKE/ECK - 08.12.2011 - NIE DAJ SIĘ OSKUBAĆ W SIECI

Prezenty zamawiane przez Internet, paczki, kartki z życzeniami - co zrobić, gdy nie dojdą na czas? Czy można oddać nietrafiony prezent bez względu na kraj zakupu? Jak płacić bezpiecznie? Najważniejsze porady dla Świętych Mikołajów kupujących w sieci wspólnie przedstawiają: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urząd Komunikacji Elektronicznej oraz Europejskie Centrum Konsumentów.

[Warszawa, 8 grudnia 2011 r.] W sklepach tłok. Przeglądasz oferty internetowych sprzedawców. Liczba kupionych prezentów: 0. Czasu coraz mniej. Znajdujesz w sklepie wirtualnym: kolekcję płyt w atrakcyjnej cenie. To okazja czy pułapka? Poznaj siedem kroków przygotowanych przez Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ułatwiających poruszanie się w wirtualnych sklepach:

Krok 1: dowiedz się od kogo kupujesz. Upewnij się, czy sklep zamieścił swoje dane na stronie internetowej. Adres przedsiębiorcy, numer działalności gospodarczej, pod którym przedsiębiorca jest zarejestrowany - to obowiązkowe dane, które pozwalają stwierdzić, czy sprzedawca rzeczywiście istnieje. Uczciwy nie ma powodów, aby je ukrywać. Jeżeli wybierasz zakupy grupowe - przeczytaj dokładnie regulamin, sprawdź terminy - może się okazać, że kupon będzie można zrealizować tylko w ściśle określonym czasie, niekoniecznie odpowiednim dla Ciebie. Porównaj także koszt promocyjnej usługi lub produktu z regularnym cennikiem.

Krok 2: przeczytaj i sprawdź - opis produktu, zdjęcia, cenę. Ostateczny koszt powinien uwzględniać podatki oraz wszystkie dodatkowe opłaty - np. wysyłki, zapakowania, ubezpieczenia. Zanim zamówisz, poznaj zasady płatności - wybierz tę, która w konkretnym przypadku jest najbezpieczniejsza. Jeśli nie jesteś przekonany, co do wiarygodności sprzedawcy wybierz opcję zapłaty przy odbiorze.

Krok 3: zapytaj o termin dostarczenia. Prezenty zamawiaj z wyprzedzeniem, ponieważ internetowy sprzedawca ma 30 dni na zrealizowanie zamówienia. W takim samym terminie musi poinformować konsumenta o tym, że nie jest w stanie dostarczyć produktu, np. dlatego, że towar jest już niedostępny. Przed zamówieniem dowiedz się jak długi jest termin realizacji zamówienia oraz dostarczenia przesyłki.

Krok 4: masz czas do namysłu. W przeciwieństwie do zakupów tradycyjnych zwrot prezentu, który po prostu się nie podoba, jest możliwy w przypadku zakupów wirtualnych niezależnie od woli sprzedawcy. Można to zrobić w ciągu 10 dni, ale tylko wtedy, gdy twoim kontrahentem jest przedsiębiorca. Jeżeli kupujesz od konsumenta - na przykład podczas aukcji internetowej - dochodzenie praw może być utrudnione. Przede wszystkim to czy będzie możliwy zwrot nieudanych zakupów oraz na jakich warunkach, musisz ustalić ze sprzedającym przed zawarciem umowy.

Krok 5: szczególne prawo w przypadku zakupów wirtualnych. Czas do namysłu i możliwość rezygnacji z zakupów - to wyjątkowy przywilej kupującego w sieci. Jeśli chcesz skorzystać z tego prawa, musisz w ciągu 10 dni od momentu odbioru przesyłki wysłać przedsiębiorcy pisemne [oświadczenie](#) - listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, dołączając dowód zakupu (np. paragon). Nie trzeba podawać żadnego powodu zwrotu, a przedsiębiorca nie może żądać odstępnego. Konsument musi odesłać nieużywany produkt. Sprzedawca ma 14 dni na zwrot wpłaconej kwoty: ceny towaru oraz kosztów jego wysłania konsumentowi, jeżeli ten musiał je ponieść.

Krok 6: pamiętaj o wyjątkach. Są jednak grupy produktów, których zakup w sklepie wirtualnym nie daje jednocześnie możliwości zwrotu. Nie możesz zrezygnować z zakupów, gdy zamawiasz: płytę CD, DVD, program komputerowy i rozpakowałeś je z folii - stanowi o

tym tzw. klauzula celofanowa. Rezygnacja nie będzie też możliwa, gdy kupiłeś wycieczkę, bilet do kina, teatru, na koncert. Pamiętaj o wyjątkach i kupuj świadomie.

Krok 7: masz prawo do reklamacji. Warto pamiętać, że prezenty kupione w sieci, które okazały się wadliwe, niezgodne z umową lub po prostu zepsuły się - możesz reklamować. Masz na to aż dwa lata od zakupu. Koniecznie zachowaj paragon lub inny dowód zakupu - ułatwią dochodzenie roszczeń, w szczególności w przypadku składania reklamacji.

Więcej informacji o prawach konsumentów oczekujących na świąteczną przesyłkę w poradniku elektronicznym na www.uokik.gov.pl. Ponadto praktyczne informacje jak bezpiecznie korzystać z usług pocztowych, można znaleźć na stronie [Urzędu Komunikacji Elektronicznej](#). O tym jak robić bezpiecznie e-zakupy za granicą informuje [Europejskie Centrum Konsumentów](#). Instytucje te razem z UOKiK wzięły udział we wspólnej akcji **Nie daj się oskubać przed świętami** - informującej o prawach internautów.

Każdy konsument, który nie wie, czy może oddać nietrafiony prezent, powinien skontaktować się z [miejskim lub powiatowym rzecznikiem konsumentów](#) lub zadzwonić pod bezpłatny numer infolinii 800 007 707 - czynnej od poniedziałku do piątku w godzinach od 09.00 do 17.00.

Małgorzata Cieloch
Rzecznik prasowy

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej

Plac Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
tel: 22 55 60 106
fax: 22 826 11 86
malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl