



PORADNIK PRAWNY



ZAKUPY INTERNETOWE



MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI
www.ms.gov.pl

Zadanie publiczne finansowane ze środków
otrzymanych z Powiatu Pszczyńskiego



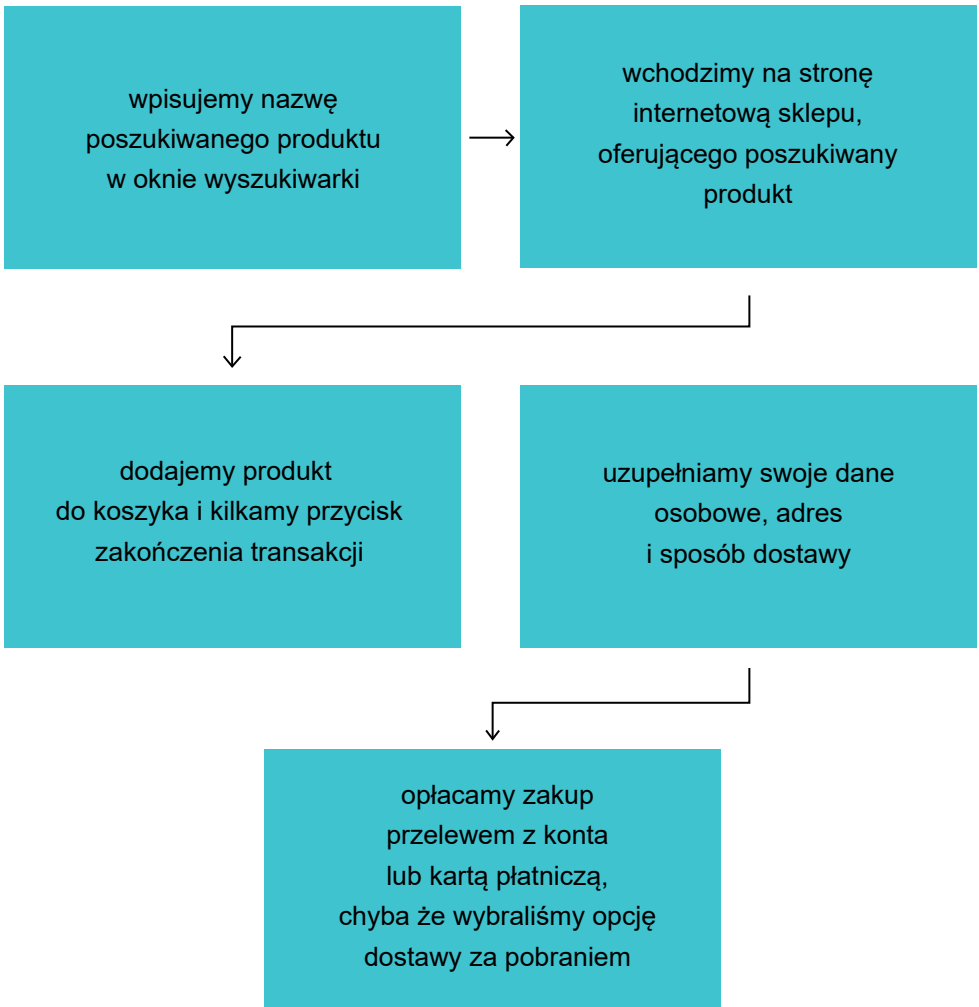
POWIAT
PSZCZYŃSKI
promocja i rozwój

1. Jak kupować przez internet?.....	3
2. Na co zwrócić uwagę podczas zakupów internetowych?.....	4
3. Jak możemy sprawdzić, czy sprzedawca jest wiarygodny?.....	5
4. Odstąpienie od umowy.....	8
5. Jakie są skutki odstąpienia od umowy?.....	10
6. Odstąpienie od umów szczególnych.....	11
7. Kiedy odstąpienie od umowy zawartej przez Internet jest niemożliwe?.....	13
8. Gwarancja vs rękojmia.....	15



1. JAK KUPOWAĆ PRZEZ INTERNET?

Zazwyczaj sklepy internetowe posiadają własny regulamin i wskazówki, przedstawiające krok po kroku jak nabyć produkt na danej witrynie. Często jednak sposób dokonywania zakupu opiera się o poniższy schemat:



2. NA CO ZWRÓCIĆ UWAGĘ PODCZAS ZAKUPÓW INTERNETOWYCH?

- Wybieramy tylko zaufane sklepy internetowe. Jeśli nie wiemy, jaki sklep wybrać, szukajmy marek, które znamy ze sklepów stacjonarnych.
- Jeśli cokolwiek w trakcie zakupów wzbudzi nasze wątpliwości, sprawdzimy to lub wybierzmy inny sklep.
- Zapisujemy sobie dane i numery transakcji, aby móc zweryfikować proces dostawy.
- Uważajmy na podawane dane osobowe - ograniczymy je do minimum niezbędnego do zawarcia umowy.
- Czytajmy wszystkie oznaczane zgody, w tym zgody marketingowe. Najlepiej ograniczymy je do tych koniecznych.
- Używajmy tylko bezpiecznych sposobów płatności. Jeśli obawiamy się płacenia przez Internet, zwykle możemy zamówić dostawę za pobraniem (zapłacimy kurierowi doręczającemu przesyłkę). Cena takiej dostawy może, ale nie musi, być nieco wyższa, ale kupujemy za nią swój spokój, mając pewność, że płacimy za już dostarczoną przesyłkę.
- Przed zakupem sprawdzajmy możliwość odstąpienia od umowy. Zweryfikujmy, w jaki sposób zwrócić produkt i kto opłaca zwrot.



3. JAK MOŻEMY SPRAWDZIĆ, CZY SPRZEDAWCA JEST WIARYGODNY?

Nie chcąc żałować zakupu produktu, który okaże się niezgodny z opisem lub nawet do nas nie dotrze, powinniśmy poświęcić chwilę i zweryfikować dane sprzedawcy. Nie potrzebujemy do tego specjalnych umiejętności i możemy to zrobić sami, gdyż podejrzane strony nie są nieskazitelne i prawie zawsze uda nam się znaleźć jakąś ostrzegawczą informację.

Aby przekonać się o uczciwości danej strony internetowej możemy użyć jednego (bądź wszystkich) z przedstawionych poniżej sposobów:

1. Bezpośrednie sprawdzenie danych sprzedawcy

Znajdźmy dane przedsiębiorcy, z którym chcemy dokonać transakcji. Powinny być umieszczone na stronie regulaminu sklepu. Naszą uwagę powinna zwrócić nazwa firmy, jej adres, dane kontaktowe, a także numer NIP czy KRS. Uważnie przeczytajmy również zawarte na stronie informacje o prawach konsumenta oraz o drodze reklamacji. Dopisek „pl” na końcu adresu internetowego niekoniecznie musi wskazywać, że dana strona jest zarejestrowana w Polsce. Tak samo adres biura czy adres do korespondencji może okazać się fałszywy, a biuro jedynie wirtualne.

2. Opinia i historia strony

W sieci istnieje wiele forów na temat bezpiecznych zakupów i wzajemnego ostrzegania się przed oszustami. Niestety musimy uważać także na same pozytywne komentarze o danym sprzedawcy, gdyż mogą one nie być wiarygodne. Nieskazitelna opinia może być celowym zabiegiem, użytym przez przedsiębiorcę, by wzbudzić zaufanie konsumentów. Możemy również sprawdzić, jak strona wyglądała kilka lat temu i czy nie uchodziła wtedy za podejrzaną. Wgląd do archiwum strony możemy uzyskać np. na portalu <http://web.archive.org/>, który gromadzi zrzuty ekranu różnych stron internetowych sprzed kilku lat.



3. Cena produktu

O prawdziwości oferty możemy się przekonać już poprzez cenę towaru, porównując ją z konkurencyjnymi na rynku. Rażąco niska cena sama w sobie zawiera ostrzeżenie, że produkt może być wadliwy lub jest przedmiotem oszustwa.

4. Bezpieczna płatność

Szczególną uwagę należy zwracać na oferowane przez sprzedawcę metody płatności. Standardowe metody to przelewy internetowe, płatności kartą lub szybkie przelewy. Bezpieczne zakupy w Internecie wymagają korzystania wyłącznie ze sprawdzonych metod i wyłącznie za pośrednictwem własnych urządzeń. W każdym przypadku podczas autoryzacji przelewu, sprawdzamy kwotę oraz numer konta bankowego, na które ma on dotrzeć. Zawirusowane urządzenia potrafią zmienić wysokość należności, bądź numer docelowego konta bankowego. Zanim skorzystamy z potwierdzającego kodu SMS, upewnijmy się, że dane w nim zawarte zgadzają się z faktycznymi. W przypadku płatności online zawsze weryfikujemy stronę logowania. Jeśli chcemy płacić bezpiecznie w sieci i wchodzimy na adres bankowości internetowej, to zawsze sprawdzamy, czy strona nie została podmieniona przez złośliwe oprogramowanie. Czytajmy dokładnie jej adres i upewnijmy się, że obok niego widnieje symbol zielonej kłódki, który świadczy o działającym protokole szyfrowania SSL.

5. CEIDG/KRS

Jeśli nadal mamy podejrzenia, co do wiarygodności sprzedawcy, na pomoc przychodzi internetowe bazy przedsiębiorców, gdzie możemy sprawdzić czy dany sklep prowadzi legalną działalność. Informacje na ten temat możemy znaleźć na poniższych stronach:

- <https://www.ceidg.gov.pl/>
- <https://ekrs.ms.gov.pl/web/wyszukiwarka-krs/strona-glowna/index.html>

4. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Jeśli kupiliśmy produkt, zawierając umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przysługuje nam tzw. „prawo do namysłu”. Oznacza to, że mamy czas, aby zastanowić się, czy jesteśmy zadowoleni z zakupu. Jeśli chcemy zwrócić towar, możemy odstąpić od umowy bez podawania przyczyny. Należy jednak pamiętać, że musimy zachować 14-dniowy termin, który może rozpoczynać się różnie w zależności od przedmiotu umowy.

Jeśli umowa sprzedaży dotyczy:

- a)** jednej rzeczy – termin liczy się od dnia jej otrzymania;
- b)** wielu rzeczy, które dostarczane są w częściach – termin liczy się od dnia otrzymania ostatniej rzeczy;
- c)** regularnie dostarczanych towarów przez określony czas – termin liczy się od dnia otrzymania pierwszej rzeczy;
- d)** pozostałych rzeczy (np. usługi, zlecenia) – termin liczy się od dnia zawarcia umowy.

Jeśli sprzedawca nie poinformuje nas o możliwości odstąpienia od umowy, to możemy z tego prawa skorzystać w ciągu 12 miesięcy. Jednak, gdy w trakcie tego okresu zostanie nam przekazana taka informacja, to od tego momentu mamy 14 dni na odstąpienie od umowy. Dla zachowania terminu ważna jest data wysłania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, sprzedawca może otrzymać je po terminie. Forma złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy jest dowolna. Jednak zaleca się, aby sporządzić je na piśmie. Często większe sklepy internetowe załączają do towaru gotowy formularz odstąpienia od umowy.

UWAGA!

Od stycznia 2021 roku prawo odstąpienia od umowy przysługuje nie tylko zwykłemu konsumentowi (konsument to osoba fizyczna, która dokonała zakupu niezwiązanego bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową), ale może z niego także skorzystać przedsiębiorca, spełniający następujące warunki:

- prowadzi jednoosobową działalność gospodarczą,
- wpisany jest do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEiDG),
- umowa zakupu, co prawda może być bezpośrednio związana z jego działalnością gospodarczą, lecz nie może ona stanowić dla niego charakteru zawodowego, udostępnionego na podstawie przepisów o CEiDG – co znaczy, że nie jest profesjonalistą w danym zakresie.



5. JAKIE SĄ SKUTKI ODSTĄPIENIA OD UMOWY?

Odstąpienie od umowy wiąże ze sobą pewne obowiązki, zarówno po stronie sprzedawcy, jak i konsumenta:

a) Sprzedawca jest zobowiązany zwrócić nam wszelkie środki, które wpłaciliśmy, zawierając umowę wraz z kosztem dostawy w takiej samej formie w jakiej je otrzymał, chyba że wyrazimy zgodę na zmianę sposobu płatności. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia. W przypadku, gdy mieliśmy wybór sposobu dostawy, przedsiębiorca zwraca koszt najtańszej dostępnej w danej ofercie opcji przesyłki. Sprzedawca może poczekać ze zwrotem pieniędzy do czasu otrzymania rzeczy lub potwierdzenia jej odesłania.

b) Na konsumentach ciąży obowiązek niezwłocznego odesłania towaru - nie później niż w terminie 14 dni od daty złożenia oświadczenia. Tak jak w przypadku oświadczenia, ważny jest czas, w którym wysłaliśmy produkt, nie ma znaczenia, kiedy faktycznie dotarł on do sprzedawcy. Zwłoka z wysyłką nie powoduje nieważności złożenia oświadczenia, jednak możemy odpowiadać za jej skutki przed przedsiębiorcą. Termin ten może być nieistotny, gdy sprzedawca sam zaoferuje się odebrać produkt (prawnie ma taki obowiązek, gdy odesłanie nie jest możliwe w zwykły sposób pocztą, a wcześniej rzecz została dostarczona do naszego miejsca zamieszkania).

Koszty zwrotu tzn. opakowania, nadania ponosi konsument, chyba że sprzedawca nie poinformował o konieczności ich opłacenia lub sam zaoferował ich pokrycie. Musimy się liczyć z tym, że jeśli uszkodzimy przedmiot w związku z nieodpowiednim korzystaniem, sprzedawca może nas obciążyć kosztami za zmniejszenie jego wartości. Jednak możemy uniknąć odpowiedzialności za zniszczenie rzeczy, gdy nie zostaliśmy poinformowani o możliwości odstąpienia od umowy. Odstąpienie od głównej umowy automatycznie powoduje wygaśnięcie powiązanych z nią umów np. ubezpieczeniowych. Poinformowanie o tym fakcie ciąży na sprzedawcy.

6. ODSTĄPIENIE OD UMÓW SZCZEGÓLNYCH

Przypadek, gdy przedmiotem umowy nie jest rzecz materialna, a np. usługa, która może być wykonana w części bądź w całości przed upływem terminu do odstąpienia, należy rozpatrywać nieco inaczej. Z reguły przedsiębiorca powinien zapytać nas o zgodę na możliwość wykonania usługi przed upływem 14-dniowego terminu. Niedochowanie tego obowiązku w razie odstąpienia przez nas od umowy, może skutkować brakiem konieczności poniesienia kosztów za już spełnione świadczenia.

Na wyróżnienie zasługują dwa rodzaje umów dotyczące:

a) usług oraz dostarczania wody, gazu, energii elektrycznej lub ciepłej

Aby przedsiębiorca mógł rozpocząć świadczenie owych usług musi otrzymać od nas wyraźne żądanie na trwałym nośniku. W tym wypadku, gdy odstąpimy od umowy musimy zapłacić za otrzymaną usługę proporcjonalnie do ceny umownej lub jeśli ta jest nadmierna – do wartości rynkowej.

Jednak kosztów tych nie ponosimy, gdy:

- przedsiębiorca nie poinformował nas o możliwości odstąpienia od umowy lub
- nie żądaliśmy spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.





b) treści cyfrowych

Z niektórymi treściami cyfrowymi możemy postępować tak, jak w przypadku innych towarów, gdy do skorzystania z nich używamy nośnika materialnego np. płyty CD/DVD.

Jednak treści cyfrowe można pozyskać także w inny sposób np. poprzez pobranie ich ze strony internetowej. Wówczas, jeśli rozpoczęliśmy wykonywać umowę, odstąpienie od umowy może nam nie przysługiwać, gdy łącznie są spełnione dwie przesłanki:

- wyraziliśmy zgodę na spełnienie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia oraz
- przedsiębiorca powiadomił nas o utracie takiej możliwości.

W przypadku, gdy jedna z powyższych przesłanek nie będzie spełniona i odstąpimy od umowy to możemy uniknąć zapłaty kosztów związanych z już otrzymanym świadczeniem, gdy:

- nie wyraziliśmy zgody na spełnienie świadczenia przed terminem do odstąpienia od umowy,
- nie otrzymaliśmy informacji o utracie prawa do odstąpienia od umowy,
- nie otrzymaliśmy od przedsiębiorcy potwierdzenia zawarcia umowy na piśmie lub innym trwałym nośniku.

7. KIEDY ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZAWARTEJ PRZEZ INTERNET NIE JEST MOŻLIWE?

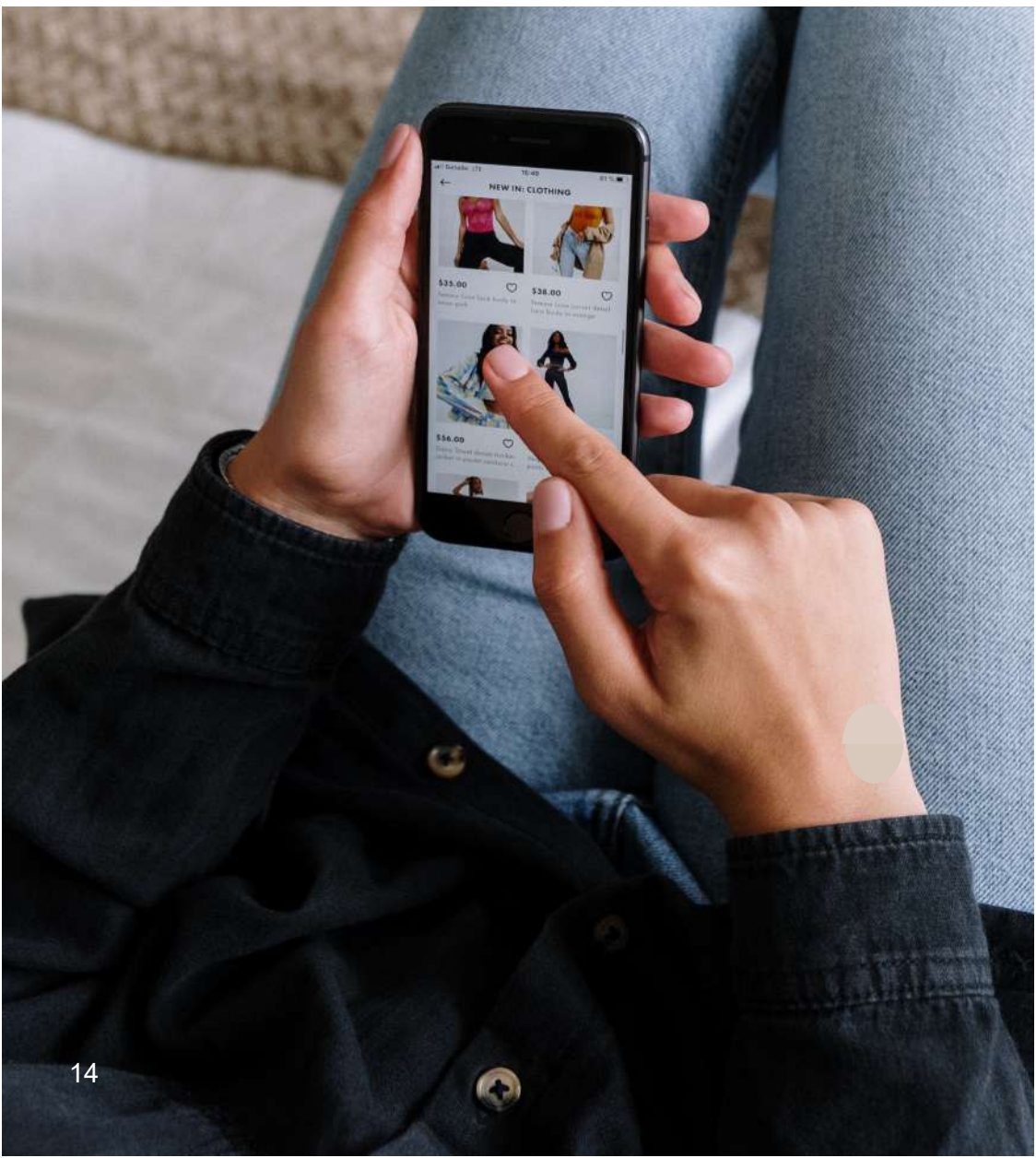
Musimy pamiętać, że nie z każdej zawartej przez nas umowy możemy się wycofać. Mamy wtedy do czynienia z umowami, które ze względu na swój specyficzny charakter ograniczają lub nawet zabraniają odstąpienia od umowy.

Dotyczy to umów wymienionych w art. 38 ustawy o prawach konsumenta:

- 1) usługa wykonana w całości** - np. korepetycje, tłumaczenie tekstu;
- 2) towary lub usługi o zmiennych cenach** - np. sprzedaż walut obcych w kantorze internetowym;
- 3) towary na indywidualne zamówienie** - np. wygrawerowanie inicjałów na towarze;
- 4) towary z krótkim terminem ważności** - np. świeże owoce, warzywa;
- 5) towary zapieczętowane wrażliwe** – np. leki;
- 6) rzeczy nierozłącznie połączone z innymi** – np. ziemia do ogrodu;
- 7) szczególne rodzaje alkoholi** - np. wino lub whisky;
- 8) pilne naprawy lub konserwacja** – np. wymiana dziurawej opony w samochodzie;
- 9) programy komputerowe i nagrania dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu**, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 10) gazety i czasopisma;**
- 11) umowy zawarte w drodze aukcji;**
- 12) umowy z rezerwacją rzeczy lub usług** – w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

Co zrobić, gdy otrzymany produkt po czasie okaże się wadliwy lub usługa została źle wykonana?

Otóż możemy skorzystać z reklamacji. Reklamacji możemy dokonać na dwa sposoby: korzystając z rękojmi bądź gwarancji. Większość z nas pewnie zna oba te terminy i korzystała z nich chociaż raz lub w przyszłości będzie korzystać, dlatego warto wiedzieć, jakie są między nimi różnice.



8. GWARANCJA VS RĘKOJMIA

	RĘKOJMIA	GWARANCJA
Jaka jest podstawa reklamacji?	Kodeks Cywilny	karta gwarancyjna
Kiedy występuje?	zawsze	zależy od decyzji gwaranta (nie jest obowiązkowa)
Kto jest odpowiedzialny?	sprzedawca	gwarant określony w gwarancji (sprzedawca lub producent rzeczy)
Ile wynosi czas trwania odpowiedzialności?	* 2 lata od dnia wydania rzeczy * nieruchomości - 5 lat * rzeczy używane - 1 rok	ustala go gwarant (gdy brak - 2 lata)
Czy jest możliwe przedłużenie czasu odpowiedzialności?	NIE (chyba, że wada została podstępnie zatajona)	1) termin biegnie na nowo po istotnej naprawie lub wymianie rzeczy 2) gdy wymiana dotyczy tylko części rzeczy, przedłużenie obejmuje tylko tę część 3) w innych przypadkach termin ulega wydłużeniu o czas, w ciągu którego byliśmy pozbawieni możliwości korzystania z rzeczy
Jaki jest termin na zgłoszenie wady?	BRAK (ale zaleca się jak najszybciej)	określony w gwarancji
Ile wynosi czas rozpatrzenia?	14 dni (w razie przekroczenia żądanie uznaje się za uzasadnione)	określony w gwarancji (np. 14 lub 30 dni)
Czego możemy żądać?	wybieramy jedno z uprawnień: * usunięcie wady * wymianę rzeczy na nową wolną od wad * obniżenie ceny rzeczy * odstąpienie od umowy i żądanie zwrotu ceny rzeczy (w przypadku istotnej wady)	określone w gwarancji Najczęściej: * zwrot zapłaconej ceny * naprawa * wymiana
Jaki jest czas na usunięcie wady/wymianę towaru?	brak dokładnego terminu, jednak ma być „rozsądny” w stosunku do charakteru rzeczy	określony w gwarancji (gdy brak – niezwłocznie <14 dni)
Do kogo kierujemy reklamację?	do sprzedawcy	do gwaranta, którego dane znajdują się w karcie gwarancyjnej

ZAPRASZAMY DO PUNKTÓW PORADNICZYCH PROWADZONYCH PRZEZ PRAWNIKÓW I DORADCÓW STOWARZYSZENIA "DOGMA"

Punkt Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego

Lokal biurowy nr 10, ul. Centralna 57, Kobiór

Poniedziałek i piątek 16.00 - 20.00

Punkt Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego

Lokal biurowy nr 22a, ul. Ogrodowa 22, Suszec

Wtorek 7.30 - 11.30

Środa 14.00 - 18.00

Czwartek 10.00 - 14.00

Punkt Nieodpłatnej Pomocy Prawnej

Lokal biurowy, ul. Poprzeczna 1, Wola

Poniedziałek 13.00 - 17.00

Wtorek 11.00 - 15.00

Czwartek 8.00 - 12.00

Punkt Nieodpłatnej Pomocy Prawnej

Gminny Ośrodek Kultury, ul. Uzdrowska 61
Goczałkowice - Zdrój

Środa i piątek 11.00 - 15.00

Zapisy telefonicznie: **32 449 23 78**
lub przez stronę: **<https://np.ms.gov.pl/>**

INFOLINIA tel. 79 88 69 599

Masz pytania?

Zadzwoń - rozwiejemy Twoje wątpliwości

POWIAT PSZCZYŃSKI
[https://bip.powiat.pszczyna.pl/](https://bip.powiat.pszczyna.pl/?id=8218&mode=0)
?id=8218&mode=0



**MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI**
darmowapomocprawna.ms.gov.pl



**W PUNKTACH PORADNICZYCH OBOWIĄZUJĄ
ZASADY REŻIMU SANITARNEGO**

2021