

8 zasad bezpiecznych zakupów online w Polsce i za granicą

Zamierzasz kupić prezenty w sieci, by uniknąć tłumów i kolejek w centrach handlowych? Obawiasz się jednak, że produkty nie dotrą na czas lub padniesz ofiarą oszustwa? Prawnicy ECK Polska podpowiadają, jak bezpiecznie dokonywać zakupów w Internecie, by uniknąć rozczarowań.

Ze zgłoszeń napływających do sieci Europejskich Centrów Konsumenckich wynika, że konsumenci kupujący w Internecie najczęściej narzekają na brak lub opóźnienie dostawy (40% skarg), dostarczenie produktu wadliwego lub niezgodnego z zamówieniem (30%) oraz nieuczciwe warunki umowy (13%), np. przedsiębiorca odmówił zwrócenia klientowi kosztów przesyłki produktu, który okazał się być wadliwy.

*- Zdarza się, że źródłem problemu bywa nieuwaga konsumentów, którzy zapominają o **przeczytaniu regulaminu sklepu** lub pochopnie klikają „**kup teraz**”, bez sprawdzenia kim jest sprzedawca – mówi Elżbieta Seredyńska, prawnik z Europejskiego Centrum Konsumenckiego.*

Jak zatem kupować, by się nie rozczarować? Oto kilka podstawowych zasad.

1. Sprawdź dane kontaktowe i wiarygodność przedsiębiorcy.

Na stronie sklepu internetowego szukaj pełnych danych kontaktowych przedsiębiorcy. Jeśli umożliwi on osobisty odbiór towaru to znak, że nie ma nic do ukrycia. Podanie jedynie e-maila, nr telefonu lub nr skrzynki pocztowej to za mało, by uznać sprzedawcę za godnego zaufania.

Uwaga: Adres strony z rozszerzeniem - .pl nie musi oznaczać, że masz do czynienia ze sklepem internetowym zarejestrowanym w Polsce.

2. Nie klikaj w link z e-maila, bo może paść ofiarą oszustwa.

Codziennie do naszych skrzynek e-mailowych trafiają oferty handlowe sklepów, sprzedających ubrania znanych marek, sprzęt elektroniczny czy luksusowe kosmetyki. Jeśli jesteśmy zainteresowani zakupem jednego z ich produktów nie należy „wchodzić” na stronę przedsiębiorcy poprzez link zamieszczony w e-mailu, ale wpisać podaną nazwę sklepu w wyszukiwarkę i dopiero kliknąć. Dlaczego? Zdarza się, że pod znany sklep podszywa się oszust, mający identycznie wyglądającą witrynę internetową. W ten sposób usiłuje wyłudzić pieniądze za „markowy towar”, którego nigdy nie otrzymamy.

3. Wybieraj sklepy z certyfikatami zaufania, szukaj opinii o sprzedawcy.

Warto sprawdzić, czy przedsiębiorca należy do systemu gwarantującego stosowanie dobrych praktyk oraz określonych standardów obsługi (np. europejski certyfikat [Euro-Label](#) czy Trusted Shops). Sprzedawca, który posiada taki certyfikat zaufania, jest sprawdzony przez niezależnych audytorów, uznany za wiarygodnego i bezpiecznego dla klientów. O przynależności do systemu świadczą oznaczenia graficzne, które sklepy umieszczają w

widocznym miejscu swojej witryny. Oznaczeniom tym towarzyszy stosowna informacja o zakresie kryteriów objętych certyfikacją.

Przydatną wskazówką są też oceny klientów, którzy wcześniej korzystali z usług sklepu. Warto szukać ich na forach internetowych lub w serwisach opinii. Szczególnie cenne są te oznaczone jako „zaufane opinie”, gdyż zostały napisane przez rzeczywistych klientów sklepu, a nie np. jego pracowników lub konkurencję.

4. Sprawdź bezpieczeństwo płatności.

Na stronie internetowej sklepu (w dole ekranu) szukaj symbolu kłódki, symbolizującej bezpieczne połączenia lub wybieraj płatność zwykłym przelewem. W trakcie transakcji sprawdzaj czy masz bezpieczne połączenie (w protokole https – w polu adresu strony internetowej) oraz czy sprzedawca zapewnia ci procedurę zawarcia umowy krok-po-kroku.

5. Zanim dokonasz zakupu sprawdź koszty oraz czas dostawy (przesyłki pocztowej lub kurierskiej).

Jeśli sklep zapewnia dostarczenie towaru w ciągu 24h czy 48h od momentu zamówienia, musi wywiązać się z tego zapewnienia. Jednak w sytuacji, gdy do Świąt zostało zaledwie kilka dni a sprzedawca nie daje nam gwarancji dostawy w określonym czasie, zapytaj o możliwość odbioru osobistego lub wybierz zakup w sklepie stacjonarnym.

6. Pamiętaj, że masz 10 dni na odstąpienie od umowy bez ponoszenia kosztów.

Gdy zakupiony przez Internet prezent nie spodobał się obdarowanemu, możesz dokonać zwrotu takiego produktu bez konsekwencji (wyjątkiem są opłaty za przesyłkę towaru do sprzedawcy). Czas na wysłanie do przedsiębiorcy oświadczenia o odstąpieniu wynosi 10 dni kalendarzowych w Polsce i co najmniej 7 dni roboczych w pozostałych krajach UE (produkt trzeba odesłać w ciągu kolejnych 14 dni). Sprzedawca ma obowiązek Cię o tym poinformować. Jeśli tego nie robi, termin na odstąpienie od umowy wydłuża się do 3 miesięcy.

Uwaga: Prawa do odstąpienia nie stosuje się m.in. do umów o usługi zakwaterowania, transportu, turystyczne oraz zakupu przez licytację na aukcji internetowej.

7. Nie obawiaj się składania reklamacji.

Masz prawo do reklamacji każdego towaru kupionego w UE w ciągu 2 lat od dnia, kiedy go dostarczono. Jeżeli przedsiębiorca nie chce uwzględnić Twoich roszczeń, poproś o pomoc miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów. W przypadku nieuczciwego postępowania sklepu internetowego mającego siedzibę w innym kraju UE, zgłoś skargę do Europejskiego Centrum Konsumentckiego - ECK Polska (22 55 60 118; www.konsument.gov.pl).

8. Zachowaj korespondencję ze sprzedawcą. W razie sporu będziesz w stanie udowodnić swoje racje.

Należy wydrukować lub skopiować stronę, na której pojawia się potwierdzenie złożenia zamówienia. Można to zrobić dokonując tzw. zrzutu ekranu (klawisz Print Screen na

klawiatyrze twojego komputera). Warto również w ten sam sposób skopiować widok strony internetowej sklepu z ofertą, z której skorzystałeś, zapisać kopię umowy oraz regulaminu sklepu oraz nie kasować korespondencji mailowej z przedsiębiorcą. Nie później niż w chwili dostawy powinieneś otrzymać w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku potwierdzenie zawarcia umowy o określonej treści.