

## Bilet na mecz z internetu? Zobacz jakie masz prawa

17.03.2011



**Duży wybór, niższa cena, oszczędność czasu – to główne zalety zakupów w sieci. Rządzą się one jednak swoimi prawami. Jakimi? Przed internetową gorączką zakupu biletów na imprezy sportowe, czy kulturalne UOKiK oraz Międzynarodowa Sieć Ochrony Konsumentów (ICPEN) przypominają o tym, jakie mamy prawa**

**Pamiętaj!** Kupując przez Internet np. szalik ulubionego klubu możesz go oddać. „**Czas na ochłonięcie**” wynosi od 7 do 14 dni w zależności od kraju UE

Euro 2012, Puchar Świata w rugby w Nowej Zelandii, a może koncert Stinga w Londynie? Bilety na wiele wydarzeń możemy kupić bez wychodzenia z domu – za pośrednictwem Internetu. Taka forma ma wiele zalet pod warunkiem, że znamy swoje prawa, a sprzedawca ich przestrzega. UOKiK oraz [Międzynarodowa Sieć Ochrony Konsumentów](#) (ICPEN) zwracają uwagę na:

- **przemysłane zakupy** – kupując bilety na koncert, mecz – w sieci lub bezpośrednio w kasie – tylko **od dobrej woli organizatora zależy, czy będziemy mogli je oddać** i liczyć na zwrot pieniędzy. Oznacza to, że gdy nie będziemy mogli uczestniczyć w wybranym meczu, sprzedawca może nie zwrócić nam pieniędzy. Warto wiedzieć, że gdy kupiliśmy w internetowym sklepie na obszarze UE m.in. koszulkę z wizerunkiem artysty, szalik ulubionego klubu piłkarskiego nie spełniające naszych oczekiwań, mamy prawo do ich zwrotu. **Pamiętaj!** W zależności od kraju tzw. „**czas na ochłonięcie**”, zastanowienie się **wynosi od 7 do 14 dni** (w Polsce – 10, w Niemczech – 14, w Wielkiej Brytanii – 7 dni);
- wirtualni sprzedawcy działający poza granicami UE podlegają przepisom swojego kraju, z którymi musimy się wcześniej zapoznać. Niewielu kibiców zdaje sobie sprawę z tego, że np. UEFA ma siedzibę w Szwajcarii w związku z tym konsumenci podlegają innemu prawu;
- **bezpieczne transakcje** – aby uniknąć rozczarowania, **sprawdź u organizatora**, kiedy rozpoczyna się oficjalna sprzedaż biletów i jakie są autoryzowane kanały ich sprzedaży. Oficjalne logo i znaki towarowe (lub ich podróbki) mogą być używane przez nieautoryzowane strony internetowe sprzedające fałszywe bilety;
- **istotne informacje** – uczciwy sprzedawca nie ma powodów, aby ukrywać swoje dane. Na stronie internetowej musisz znaleźć informacje o tym, **kto jest sprzedawcą** i jak się z nim skontaktować. Przedsiębiorcy mają obowiązek **rzetelnie informować nas o pełnej kwocie oferowanego produktu**. Podjęcie ostatecznej decyzji o zakupie powinno być poprzedzone uważną lekturą regulaminu – zwróć uwagę na sposoby płatności, **koszty przesyłki** i sposób składania reklamacji. Upewnij się też, że impreza, na którą bilet oferuje internetowy sprzedawca, odbywa się w tym samym czasie i miejscu, o którym informuje organizator;

- **wirtualne płatności** – bądź ostrożny, płacąc kartą kredytową. Nie podawaj nikomu numeru PIN oraz nie wysyłaj go przez Internet. W przypadku płatności przelewem, przed zalogowaniem sprawdź, czy połączenie z bankiem jest szyfrowane. Jeśli tak, adres witryny powinien rozpoczynać się od **https://**, a w dole ekranu przeglądarki www powinien pojawić się **symbol zamkniętej kłódki**;
- **wydrukuj** potwierdzenie zakupu biletu;
- **pamiętaj, że** – zgodnie z polskim prawem, osoba, która z zyskiem odsprzedaje bilety wstępu na imprezy sportowe, rozrywkowe albo artystyczne podlega karze aresztu, ograniczenia wolności albo grzywny.

[Międzynarodowa Sieć Ochrony Konsumentów](#) (International Consumer Protection and Enforcement Network – ICPEN) jest organizacją zrzeszającą instytucje ochrony konsumentów z **ponad 40 państw** na świecie. Celem Sieci jest wymiana informacji na temat praktyk rynkowych, które mogą mieć negatywny wpływ na interesy konsumentów, a także promowanie współpracy pomiędzy urzędami odpowiedzialnymi za wdrażanie przepisów konsumenckich. Jednym z tematów, na którym koncentrują się obecnie działania urzędów ochrony konsumentów zrzeszonych w ramach ICPEN, są **nieuczciwe praktyki przy sprzedaży biletów w Internecie**.

Pracami Sieci kieruje państwo sprawujące w danym okresie rotacyjną prezydencję (obecnie – Holandia). **W latach 2006-2007 funkcję tę pełniła Polska**. Priorytetem polskiego przewodnictwa była ochrona ekonomicznych interesów konsumentów w związku z rozwojem nowych technologii.

Obecnie **UOKiK** jest współprzewodniczącym grupy roboczej ds. komunikacji oraz administratorem [strony internetowej Sieci](#), która została zainaugurowana 15 marca ub. r. w **Światowy Dzień Konsumenta**. Słabsi uczestnicy rynku znajdą tam kompleksowe informacje o tym, gdzie szukać pomocy wtedy, gdy łamane są ich prawa, jak rozwiązywać spory o charakterze transgranicznym (m.in. za pośrednictwem strony [www.econsumer.gov](http://www.econsumer.gov)), a także jak bezpiecznie robić zakupy w Internecie i unikać licznych pułapek. Strona jest także źródłem informacji o głównych inicjatywach ICPEN, jak Międzynarodowy Dzień Przeszukiwania Internetu (*Internet Sweep Day*) czy Miesiąc Zapobiegania Oszustwom (*Fraud Prevention Month*), a także o różnych forach współpracy w dziedzinie ochrony

#### **Dodatkowe informacje na temat ICPEN:**

Aleksandra Mrozowska, Wydział Współpracy z Zagranicą

Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej

Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa

Tel. 22 55 60 329

E-mail: [aleksandra.mrozowska@uokik.gov.pl](mailto:aleksandra.mrozowska@uokik.gov.pl)