

Kupując w sieci - pamiętaj o swoich prawach 04.08.2011



Bezprawne obciążanie kosztami w związku ze zwrotem zakupionego towaru, skracanie ustawowego terminu na złożenie reklamacji – to niektóre z zakwestionowanych przez Prezes UOKiK praktyk przedsiębiorców zajmujących się handlem na odległość

W Polsce jest już prawie 10 tys. sklepów internetowych a blisko trzy czwarte użytkowników sieci korzysta z ich oferty*. Niestety nadal pojawiają się zastrzeżenia konsumentów dotyczące przestrzegania praw w Sieci. **W ubiegłym roku powiatowi i miejscy rzecznicy konsumentów odnotowali blisko 25 tys. skarg na problemy związane z zakupami przez Internet i poza lokalem przedsiębiorcy, tymczasem w roku 2009 takich skarg było około 18 tys.** W tym roku UOKiK wydał 4 decyzje dotyczące sklepów internetowych. Ostatnie z nich dotyczą trzech witryn www.mediasklep.pl, www.zegarki.pl oraz www.positivo.pl. Przypominają konsumentom, o tym, że warto znać swoje prawa szukając okazji w Sieci.



Zwrot towarów a dodatkowe koszty

W zakończonym właśnie jednym z postępowań Prezes UOKiK zakwestionowała praktykę stosowaną przez www.mediasklep.pl, witrynę sprzedającą m.in. sprzęt sportowy. Przedsiębiorca zastrzegał niezgodnie z prawem, że w przypadku zwrotu towaru, konsumentowi oddawana jest należność *po potrąceniu kosztów manipulacyjnych w wysokości 5 proc. kosztu zamówienia brutto*. **Zgodnie z prawem w przypadku zakupów przez Internet, kupującemu przysługuje prawo zwrotu towaru w określonym terminie. Ponadto nie może być on obarczany dodatkowymi kosztami za rezygnację z umowy kupna-sprzedaży.** Skorzystanie z tego przywileju możliwe jest w ciągu 10 dni od zakupu, jeśli złożymy oświadczenie o odstąpieniu od umowy i odeślemy towar. Przedsiębiorca w ciągu 14 dni powinien zwrócić nam całą wpłaconą kwotę. Prezes UOKiK zobowiązała właściciela internetowego sklepu do zaprzestania stosowania niedozwolonych praktyk. Przedsiębiorca podjął współpracę z Urzędem, co umożliwiło odstąpienie od nałożenia kary finansowej. Decyzja jest prawomocna.

Brak możliwości korekty zamówienia

Zgodnie z prawem, każda witryna zakupowa powinna umożliwiać klientom dokonanie korekty w przypadku pomyłki podczas składania zamówienia. Niestety z tej możliwości nie mogli skorzystać kupujący za pośrednictwem strony www.zegarki.pl. Przedsiębiorca nie zapewnił swoim klientom dokonywania korekt zamówienia, co jest niezgodne z prawem. Za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów Prezes UOKiK nałożyła na przedsiębiorcę karę w łącznej wysokości 8 200 zł. Decyzja nie jest ostateczna, spółka może odwołać się do sądu.

Zgodnie z prawem w przypadku zakupów przez Internet, kupującemu przysługuje prawo zwrotu towaru w określonym terminie. Ponadto nie może być on obarczany dodatkowymi kosztami za rezygnację z umowy kupna-sprzedaży

Wprowadzanie w błąd

Wśród niezgodnych z prawem praktyk zakwestionowanych przez UOKiK w ciągu ostatnich tygodni jest również podawanie błędnych informacji dotyczących reklamacji. Warszawska spółka sprzedająca m.in. zabawki, artykuły biurowe i sprzęt AGD za pośrednictwem witryny www.positivo.pl, w regulaminie sprzedaży wysyłkowej zawarła postanowienie zgodnie z którym konsument tracił uprawnienia reklamacyjne, jeżeli w ciągu miesiąca od stwierdzenia niezgodności towaru z umową nie zawiadomił o tym sklepu. Zdaniem Urzędu spółka wprowadzała konsumentów w błąd, ponieważ zgodnie z przepisami zawiadomić sprzedawcę można w ciągu dwóch miesięcy od wykrycia wady. Przedsiębiorca skracając o połowę czas przysługujący klientom złamał prawo. Za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów Prezes UOKiK nałożyła na przedsiębiorcę karę w wysokości 1 154 zł. Witryna już zaniechała stosowania niezgodnej z prawem praktyki. Decyzja jest prawomocna.

Więcej informacji na temat dokonywania zakupów na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy w serwisie UOKiK w dziale [pytania i odpowiedzi](#). Bezpłatną pomoc w dochodzeniu swoich praw konsumenci uzyskają u [powiatowych lub miejskich rzeczników konsumentów](#) lub pod numerem telefonu 800 007 707.