

Amelia Kin

Ochrona praw konsumenta w ramach zakupu przez Internet na wybranych przykładach

Rynek - Społeczeństwo - Kultura nr 1 (9), 23-26

2014

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Ochrona praw konsumenta w ramach zakupu przez Internet na wybranych przykładach

The Protection of Consumer Rights While Online Shopping on the Selected Examples

Amelia Kin, Uniwersytet Wrocławski

STRESZCZENIE

Zakupy na odległość to nowa forma zawierania transakcji między konsumentem a przedsiębiorcą, który zorganizował swoją działalność tak, aby prowadzić sprzedaż na odległość. Ta forma zakupu zyskuje coraz liczniejsze grono zwolenników. Niestety wraz ze wzrostem osób korzystających z zakupów na odległość wzrasta liczba zagrożeń użytkowników, m.in. wyłudzenia danych, oszustw oraz kradzieży. Dlatego trwają prace nad właściwym zabezpieczeniem konsumentów przed zagrożeniem w Internecie. O swoje bezpieczeństwo powinni zadbać przede wszystkim sami konsumenci poznając swoje prawa i obowiązki.

A distance shopping is a new form of the transaction concluded between a consumer and an entrepreneur that organized his business activity to sell at a distance. This form of purchasing becomes more and more popular. Unfortunately together with the increase of the number of online shoppers increases the number of threats such as: phishing, frauds and thefts. Thus, there are works in progress aiming in protection of consumers against the Internet threats. The consumers themselves should take care about their own safety and get acquainted with their rights and obligations.

ABSTRACT

Wstęp

Zmiany społeczno-kulturowe zachodzące w społeczeństwie oraz dynamiczny tryb życia wielu Polaków, konieczność połączenia pracy z obowiązkami rodzinnymi, potrzebą samorealizacji oraz rozwijaniem swoich zainteresowań spowodował, że ludzie poszukują nowych narzędzi i rozwiązań technicznych ułatwiających życie codzienne.

Zakupy przez Internet to nowa forma zawierania transakcji, która mimo wielu kontrowersji i początkowej niechęci zdobyła wielu zwolenników w całej Europie. W ostatnim czasie zakupy na odległość cieszą się coraz większą popularnością wśród polskiego społeczeństwa.

Badania konsumenckie przeprowadzone w celu określenia preferencji określonej formy zakupów wyraźnie wskazują wzrost zainteresowania zakupami na odległość. Konsumentów wybór takiej formy zakupów uzasadniają oszczędnością czasu oraz wymiernymi korzyściami finansowymi, dzięki oferowanym przez sprzedawców zniżkom, rabatami, promocjom czy powszechnie stosowanym programom stałego klienta. Ponad 30% respondentów regularnie dokonujących zakupu na odległość przyznały, że często przed dokonaniem konkretnej transakcji odwiedzają sklep, aby przekonać się o jakości i rzeczywistym wyglądzie towaru np. przymierzyć ubranie, sprawdzić jak określone urządzenie funkcjonuje, a transakcji dokonują przez Internet.

Z przeprowadzonych badań wynika, że stale wzrasta

ilość osób korzystających z zakupów przez Internet. Do grona osób korzystających z zakupów na odległość zalicza się głównie osoby młode, biegle posługujące się komputerem, podążające za nowinkami technologicznymi, odczuwające piętno przemijającego czasu.

Mimo wszelkich form zabezpieczających, transakcje zawierane przez Internet nie są w pełni bezpieczne, dlatego należy zachować szczególną ostrożność. Trwają prace mające na celu poprawę jakości oraz wzmocnienie bezpieczeństwa użytkowników. Niestety, wraz ze wzrostem zainteresowania zakupami przez Internet, wzrasta liczba oszustw i wyłudzeń danych użytkowników. A to bardzo często zniechęca wiele osób, przede wszystkim osoby starsze, przywiązane do tradycyjnej formy dokonywania zakupów. Zakupy przez Internet wzbudzają w nich poczucie zagrożenia i niepewności.

Umowa na odległość, to umowa, która została zawarta:

- bez obecności obu stron;
- przy wykorzystaniu środków komunikacji na odległość (m.in. elektronicznego formularza, zamówienia, listu seryjnego, katalogu, telefonu, telefaksu, radia, telewizji lub poczty elektronicznej) między konsumentem a przedsiębiorcą, który zorganizował swoją działalność tak, aby prowadzić sprzedaż na odległość.¹

¹ W art. 6 pkt 1 Ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny zostają podane przykłady środków porozumiewania się na odległość.

Zaznaczyć warto, że przepisy Ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę nie mają zastosowania, jeżeli stronami są:

- tylko i wyłącznie przedsiębiorcy;
- tylko i wyłącznie konsumenci.

Zakupy dokonywane przez Internet zdecydowanie różnią się od tradycyjnego zakupu w sklepie, dlatego należy zapoznać się szczegółowo ze swoimi prawami i obowiązkami.

Prawa i obowiązki wynikające z ustawy

Każdy przedsiębiorca przed zawarciem transakcji na odległość powinien podać konsumentowi pełną informację o towarze, a w szczególności:

- swoją nazwę, adres prowadzenia działalności; informację o organie rejestrującym działalność gospodarczą oraz numerze, pod którym przedsiębiorca jest zarejestrowany;
- podstawowe cechy towaru lub usługi;
- cenę towaru lub usługi wraz ze wszystkimi podatkami;
- sposoby płatności;
- kosztach, terminie i sposobie dostawy;
- o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, ze wskazaniem wyjątków;
- kosztach wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli są one skalkulowane inaczej niż wedle normalnej taryfy;
- terminie, w którym oferta lub cena pozostają wiążące;
- minimalnym okresie obowiązywania umów o świadczeniu ciągłym lub okresowym;
- miejscu i sposobie składania reklamacji;
- informację o prawie wypowiedzenia umowy.

Należy pamiętać, że wszystkie te informacje muszą zostać potwierdzone pisemnie najpóźniej w momencie rozpoczęcia wykonywania zobowiązania.

Zwrot towaru zakupionego na odległość

Podstawowym prawem konsumenta, w przypadku umów zawieranych na odległość, jest prawo do odstąpienia od umowy. Aby skutecznie odstąpić od umowy konsument winien we wskazanym terminie wysłać do przedsiębiorcy stosowne pisemne oświadczenie. Pismo do sprzedawcy zaleca się nadać listem poleconym ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Konsument zobligowany jest zwrócić przedsiębiorcy zakupiony towar w terminie 14 dni w stanie niezmiennym. Koszt przesyłki ponosi z reguły konsument.

Przedsiębiorca jest zobowiązany do poświadczenia na piśmie przyjęcia zwrotu towaru oraz zwrócić konsumentowi równowartość ceny towaru oraz kosztów przesyłki towaru. W tabeli 1 zostały przedstawione terminy odstąpienia od umowy na odległość w wybranych krajach.

Tabela 1. Terminy odstąpienia od umowy na odległość w wybranych krajach

Kraj	Termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość
Belgia	7 dni roboczych
Cypr	14 dni
Dania	10 dni (+ 1 dzień, jeśli ostatni dzień jest świętem państwowym)
Estonia	Przynajmniej 14 dni
Finlandia	14 dni
Francja	7 dni
Niemcy	14 dni
Grecja	10 dni
Islandia	14 dni
Irlandia	7 dni roboczych
Włochy	10 dni roboczych
Litwa	7 dni roboczych
Polska	10 dni
Szwecja	14 dni

Źródło: opracowanie własne na podstawie analizy terminów odstąpienia od umowy na odległość w wybranych krajach.

Każdy konsument w Polsce korzystający z zakupów przez Internet powinien dokładnie zapoznać się z obowiązującymi terminami odstąpienia od umowy zawartej na odległość, które przedstawia tabela 2.

Prawo odstąpienia od umowy w przypadku odbioru osobistego zakupionego towaru przez Internet nie powoduje utraty prawa do odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni.

W niektórych przypadkach, na stronie internetowej dochodzi jedynie do zamówienia towaru, natomiast umowa zawierana jest w sklepie przed jego odbiorem. W takiej sytuacji nie dochodzi do zawarcia umowy na odległość i tym samym konsument nie ma prawa odstąpienia od umowy. W tym przypadku należy uznać, że skoro nie doszło do zawarcia umowy na odległość, to sama rezerwacja towaru nie jest dla konsumenta wiążąca, a to oznacza, że konsument nie ma obowiązku kupienia zarezerwowanego towaru.

Prawa do odstąpienia od umowy na odległość zostały przedstawione w tabeli 3. Natomiast tabela 4 przedstawia formy odstąpienia od umowy na odległość w niektórych krajach.

Tabela 2. Podstawowe terminy odstąpienia od umowy na odległość w Polsce

10 dni – termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość
14 dni – termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość dotyczącej usług finansowych, m.in. czynności bankowych (np. otwarcie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego), umów kredytu konsumenckiego
30 dni – termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość dotyczącej czynności ubezpieczeniowych

Źródło: opracowanie własne na podstawie analizy terminów odstąpienia od umowy na odległość w Polsce.

Tabela 3. Terminy odstąpienia od umowy na odległość w wybranych krajach

Kraj	Termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość
Belgia	Dzień po otrzymaniu towaru. Dzień po zawarciu umowy w przypadku usługi
Cypr	W chwili zawarcia umowy
Estonia	W dniu, w którym konsument otrzyma towar
Dania	W chwili otrzymania towarów lub dniu zawarcia umowy na dostarczenie usługi lub na wyprodukowanie towaru na wymiar
Finlandia	Dzień po przekazaniu powiadomienia
Francja	Dzień po dostarczeniu lub przyjęciu oferty
Niemcy	Gdy przedmiotem transakcji jest usługa, po udzieleniu informacji o przysługujących konsumentowi prawach. Natomiast gdy przedmiotem transakcji jest towar, po odebraniu pierwszej częściowej dostawy
Grecja	W momencie otrzymania towaru
Islandia	W dniu otrzymania towaru lub zawarcia umowy na świadczenie usługi
Irlandia	W dniu otrzymania towaru przez konsumenta
Litwa	Jeden dzień po otrzymaniu towarów lub jeden dzień po zawarciu umowy w przypadku usług
Polska	Dla towarów w dniu dostarczenia, a dla usług w dniu zawarcia umowy
Szwecja	Dla towarów w dniu otrzymania, dla usług w dniu zawarcia umowy

Źródło: opracowanie własne na podstawie analizy terminów odstąpienia od umowy na odległość w poszczególnych krajach.

Tabela 4. Formy odstąpienia od umowy na odległość w niektórych krajach

Kraj	Forma odstąpienia od umowy zawartej na odległość
Belgia	Wskazana w umowie
Cypr	Powiadomienia na piśmie
Dania	Powiadomienie sprzedawcy
Estonia	W okresie rezygnacji po wskazaniu formy wybranej przez sprzedawcę
Finlandia	Konsument powiadamia sprzedawcę o odstąpieniu od umowy
Francja	Konsument wysyła do sprzedawcy powiadomienie
Niemcy	Konsument składa powiadomienie na piśmie lub przy zwrocie towaru
Grecja	Konsument powiadamia sprzedawcę na piśmie lub w inny sposób
Irlandia	W ciągu 7 dni w dowolnej formie
Włochy	Na piśmie, listem poleconym
Litwa	Pisemne powiadomienie sprzedawcy
Polska	Pisemne powiadomienie w ciągu 14 dni
Szwecja	Na konsumentie spoczywa obowiązek udowodnienia, że przesłał powiadomienie o odstąpieniu od umowy

Źródło: opracowanie własne na podstawie analizy form odstąpienia od umowy na odległość w poszczególnych krajach.

Pełnowartościowy towar zakupiony przez Internet można zwrócić. Konsumentowi przysługuje tzw. prawo do namysłu, oznacza to, że kupujący ma 10 dni kalendarzowych, w trakcie których może odstąpić od umowy i zwrócić niechciany towar bez konieczności uzasadniania swojej decyzji. Należy jednak mieć na uwadze, że pełnowartościowy produkt można oddać w przypadku, jeśli określony towar został zakupiony na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

W innym przypadku zwrot pełnowartościowego towaru tylko dlatego, że konsument się rozmyślił, co do zasady nie jest dozwolony prawem. Wyjątek stanowi fakt, że przedsiębiorca określa w umowie warunki i terminy odstąpienia od niej. W tym przypadku konsumentowi przysługuje, tzw. umowne prawo odstąpienia od umowy, którego warunki, terminy określa sama umowa.

Wybrane przypadki odstąpienia od umowy zawartej na odległość:

1. Aukcje internetowe:

- w przypadku zakupu towaru od osoby fizycznej, nieprowadzącej działalności gospodarczej, (zawarcie umowy między konsumentami) nie obowiązują zasady typowe dla umowy na odległość, dlatego konsumentowi nie przysługuje prawo do namysłu;
- w przypadku licytacji transakcja jest zwykłą umową sprzedaży, która podlega kodeksowi cywilnemu a nie ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Oznacza to, że konsumentowi nie przy-

sługuje prawo do odstąpienia od umowy na odległość;

- opcja „kup teraz” umożliwi konsumentowi zakup towaru po ustalonej z góry cenie. Dlatego też stanowi jedynie ofertę a nie ma charakteru licytacji. Oznacza to, że konsument korzystając z opcji ma prawo do odstąpienia od zawartej umowy, jeśli dokonał zakupu od przedsiębiorcy.

2. Zakup biletów na koncerty i imprezy rozrywkowe:

Przy zakupie biletów na koncerty lub imprezy rozrywkowe przez Internet konsumentowi nie przysługuje prawo do namysłu. Ponadto sprzedawca nie ma obowiązku zwrotu pieniędzy w przypadku rezygnacji z zamówienia o ile sprzedawca nie dopuszcza możliwości częściowego lub całkowitego zwrotu pieniędzy w regulaminie.

3. Zakup przez Internet dokonany przez osoby niepełnoletnie:

Osoby powyżej 13. roku życia mogą zawierać umowy bez zgody rodziców lub opiekunów prawnych, gdy dotyczą drobnych spraw życia codziennego. W pozostałych przypadkach każdy zakup na odległość osoby niepełnoletniej musi zostać potwierdzony przez rodzica lub opiekuna prawnego pod rygorem unieważnienia umowy.

Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje w przypadku, gdy:

- przed rozpoczęciem świadczenia usług, za zgodą konsumenta, przed upływem terminu 10 dni od zawarcia umowy;
- tzw. klauzuli celofanowej, w przypadku, gdy konsument usunie oryginalne opakowanie z nagrań audiowizualnych i wizualnych oraz zapisanych na nośnikach programów komputerowych;
- umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależą wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym;
- towarów wykonanych na specjalne zamówienie;
- świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone, lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu;
- dostarczania prasy;
- usług w zakresie gier i zakładów wzajemnych.

Jeśli strony nie postanowiły inaczej umowa powinna zostać wykonana najpóźniej w terminie 30 dni po złożeniu oświadczenia o zawarciu umowy przez konsumenta. Ponadto, jeśli po zawarciu umowy towar nie jest dostępny, przedsiębiorca powinien niezwłocznie, a najpóźniej w terminie 30 dni od zawarcia umowy poinformować klienta i zwrócić gotówkę. W sytuacji, gdy sprzedawca nie może spełnić zobowiązania

może spełnić świadczenie zastępcze. Jeśli klauzula została zawarta w umowie i konsument wyraził zgodę na takie świadczenie.

Konsumentowi przysługuje prawo do reklamowania wadliwego towaru. Składanie reklamacji może przebiegać z gwarancji albo z tytułu niezgodności towaru z umową. Reklamacje należy złożyć na piśmie i zamieścić następujące informacje:

- datę zawarcia umowy sprzedaży;
- wskazanie czy roszczenie wynika z gwarancji czy tytułu niezgodności towaru z umową;
- cechy towaru lub usługi;
- kwotę i sposób płatności;
- numer zlecenia lub klienta;
- przyczynę reklamacji;
- żądanie (wymiana towaru, zwrot pieniędzy).

Do pisemnego oświadczenia należy dołączyć wadliwy towar i przesłać sprzedawcy. Koszt przesyłki pokrywa sprzedawca, o ile konsument w żądaniu reklamacyjnym poprosi o zwrot kosztu przesyłki. Sprzedawca ma 14 dni, by ustosunkować się do roszczenia. Jeżeli tego nie zrobi, to uznaje się, że sprzedawca traktuje żądanie konsumenta za zasadne.

W przypadku, gdy sprzedawca nie uzna reklamacji, konsument może zwrócić się o pomoc do powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów, Inspekcji Handlowej lub organizacji pozarządowej np. Federacji Konsumentów lub Stowarzyszenia Konsumentów Polskich. W przypadku, gdy interwencja również nie przyniosła oczekiwanych rezultatów konsument może dochodzić swoich praw przed sądem powszechnym.

Podsumowanie

Zakupy na odległość zyskują coraz większe grono zwolenników. Decydującym kryterium wyboru tej formy zakupów przez konsumentów jest czas i cena. Dlatego istotnym elementem propagującym tę formę zakupów jest wzmocnienie bezpieczeństwa użytkowników, regulacje prawne a w przyszłości prace nad kwestiami logistycznymi zapewniającymi sprawniejszą i tańszą obsługę zakupów na odległość.

Bibliografia

1. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.).
2. Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. nr 22, poz. 271 z późn. zm.).
3. Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).
4. Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. nr. 141, poz. 1176 z późn. zm.).