

źródło: Gazeta Wyborcza, Gospodarka Warmii i Mazur, 24.11.2010 r.

Prawa konsumenta w Internecie

Coraz więcej ludzi kupuje świąteczne prezenty przez Internet. Czy w związku z tym, że wcześniej nie mają możliwości dokładnego obejrzenia towaru, posiadają jakieś dodatkowe prawa, np. dotyczące jego zwrotu?

Marta Trawczyńska, adwokat i wspólnik w Kancelarii Prawnej Gajewski Trawczyńska Szewczyk adwokacka spółka cywilna

Zwieranie umów przez Internet, czyli na odległość, reguluje ustawa z 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Ustawę stosuje się do umów między osobą prywatną, czyli konsumentem, a przedsiębiorcą, który prowadzi sprzedaż na odległość, np. e-księgarnię. Uwaga! Te przepisy nie dotyczą sprzedaży na licytacjach internetowych. Licytowanie na Allegro czy e-Bay regulują odrębne przepisy. Jednak popularne aukcje „kup teraz” podlegają przepisom tej ustawy, o ile oczywiście sprzedawca jest przedsiębiorcą, a nie innym konsumentem.

Ustawa ma na celu ochronę konsumenta przed głównym zagrożeniem, jakim w przypadku umów zawieranych przez Internet jest brak możliwości obejrzenia i sprawdzenia towaru przed zawarciem umowy. Istotną gwarancją jego interesów jest zakaz nakładania na niego obowiązku zapłaty ceny lub

wynagrodzenia przed otrzymaniem świadczenia. Może też odstąpić od umowy bez podania przyczyny, składając oświadczenie na piśmie w ciągu 10 dni od wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usług – od dnia zawarcia umowy.

Prawo odstąpienia od umowy nie może być uzależnione od obowiązku zapłaty przez konsumenta określonej sumy pieniężnej, tzw. odstępnego.

Warto wiedzieć, że zgodnie z wyrokiem Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości z 15 kwietnia 2010 r. w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy nie powinien on ponosić kosztów przesyłki towaru. Odstąpienie od umowy oznacza, że umowa nie została zawarta, więc kupujący jest zwolniony od wszelkich zobowiązań, a to, co strony sobie nawzajem świadczyły, ulega zwrotowi. Zwrot świadczeń powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni.

Ale przepisy przewidują też wyjątki, gdy prawo odstąpienia od umowy nie będzie przysługiwało. Dotyczy to m.in. przedmiotów wykonywanych na konkretne zamówienia.

Towary zakupione przez Internet podlegają reklamacji na zasadach ogólnych.