

Polsce funkcjonuje blisko 10 tys. wirtualnych sklepów, które zajmują się sprzedażą na odległość.

Zakupy na odległość mają przed sobą przyszłość i to dobra wiadomość zarówno dla sprzedających jak i kupujących.

Jednak z takich zakupów trzeba korzystać rozważnie.

Jak czytamy na portalu Onet.pl, coraz częściej zdarzają się sprzedawcy, którzy łamią prawa konsumentów. Jak podaje Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w 2010 roku powiatowi i miejscy rzecznicy konsumentów odnotowali blisko 25 tys. skarg na problemy związane z zakupami przez internet i poza lokalem przedsiębiorcy. To o 7 tys. skarg więcej niż w 2009 r.

W ciągu ostatnich 7 miesięcy UOKiK wydał kilka decyzji dotyczących sklepów internetowych. Na sprzedawców nałożono kary pieniężne.

Na co się skarżą klienci? Zdarza się, że przy zwrocie towarów przedsiębiorcy bezprawnie obciążają kosztami swoich klientów, skracają też ustawowy termin na złożenie reklamacji. Blokują też klientom prawo do korekty zakupów w przypadku pomyłki podczas składania zamówienia. Poza tym klienci sklepów internetowych często nie otrzymują faktur.

Pomocą w rozwiązywaniu sporów między konsumentem, a przedsiębiorcą służy rzecznik konsumentów oraz Inspekcja Handlowa. Prawo konsumenckie uprawnia klientów, którzy kupili coś na odległość, do odstąpienia od niej bez podania przyczyny.

W takich sytuacjach wystarczy tylko przesłać przedsiębiorcy (najlepiej listem poleconym) stosowne oświadczenie na piśmie w ciągu 10 dni od dnia wydania rzeczy. Sprzedawca ma obowiązek zwrócić nam pieniądze w ciągu 14 dni od daty otrzymania naszego oświadczenia, a my w tym samym terminie odsyłamy towar na własny koszt. Są jednak pewne wyjątki. Nie możemy m.in. zrezygnować z produktu, który ulega szybkiemu zepsuciu, albo z kaset video, audio czy programów komputerowych po usunięciu ich oryginalnego opakowania.

Źródło: www.onet.pl