

Klienci e-sklepów z większymi prawami niż kupujący w tradycyjnych sklepach

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: niedziela, 01, grudzień 2013 23:00

Rafał Rudka

Odsłony: 1466

Przed świętami wielu Polaków – chcąc zaoszczędzić czas i pieniądze – decyduje się na zakupy prezentów przez internet. UOKiK przypomina, że konsumenci kupujący w sieci są lepiej chronieni niż w tradycyjnych sklepach. Wciąż jednak niewiele wiedzą o przysługujących im prawach.

– Powinniśmy pamiętać, że kupując wirtualnie jesteśmy lepiej chronieni niż w przypadku zakupów tradycyjnych. Wynika to ze specyficznego charakteru kontraktów zawieranych przez internet, w których nie ma jednoczesności zawarcia przez strony umowy – powiedziała agencji informacyjnej Newseria Małgorzata Cieloch, rzeczniczka Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Większość badanych przez UOKiK konsumentów uważa, że ich prawa w sieci są takie same jak podczas zakupów tradycyjnych. Część z nich nie wie, że kupując w sklepie internetowym mają 10 dni na odstąpienie od umowy, czyli odesłanie towaru bez podawania przyczyny (według nowej unijnej dyrektywy termin ten zostanie wydłużony do 14 dni). Nie dotyczy to jednak towaru kupionego od osoby prywatnej, np. na aukcji. W tradycyjnym sklepie możliwość zwrotu towaru zależy od woli sprzedającego.

Zgodnie z przepisami sprzedawca musi zwrócić pieniądze za oddany towar w ciągu 14 dni. Wątpliwości konsumentów budzi to, kto pokrywa koszty wysyłki.

– Konsument, który rezygnuje z umowy, odsyła towar na własny koszt, ale ma wówczas prawo do zwrotu pieniędzy, które zapłacił za dany towar i zwrotu kosztów za dostarczenie nabytku do niego – mówi Cieloch. – Konsument zwracający produkt płaci więc wyłącznie za wysyłkę zwrotną.

Zarówno towar kupiony w sieci, jak i w tradycyjnym sklepie, podlega reklamacji. Klient ma dwa lata na zwrot wadliwego towaru – o ile przedstawi dowód zakupu.

– W przypadku zakupu przez internet ważne jest, by zwrócić uwagę na odległość siedziby przedsiębiorcy. Jeśli jest ona za granicą, to wysyłka wiązać się będzie ze znacznymi kosztami – mówi Cieloch.

Z badania UOKiK wynika, że prawie wszyscy konsumenci sprawdzają opis towarów, cenę, warunki płatności oraz koszty związane z dostawą. 82 proc. deklaruje, że czyta warunki umowy i regulamin sklepu. Chętniej też kupujemy w sklepach, które nam polecono lub które mają dobrą opinię wśród internautów.

UOKiK przypomina, że szczególnie w okresie przedświątecznych zakupów w sieci klienci są narażeni na fałszywe oferty.

– Klienci powinni zwracać uwagę na to, kto jest po drugiej stronie, czy rzeczywiście prowadzi działalność gospodarczą, czy założono ją tuż przed świętami, a także gdzie ma siedzibę i czy podaje wszystkie informacje dotyczące swojej firmy – przestrzega Cieloch. – Należy także brać pod uwagę cenę kupowanego towaru. Jeśli jest ona wyjątkowo niska, to warto zastanowić się, czy nie jest to oszustwo.

Źródło: Newseria