E-zakupy? UOKiK radzi

Kategoria: Styl życia
Opublikowano: piątek, 27, grudzień 2013 23:00
Rafał Rudka
Odsłony: 1754

Kupując w Internecie mamy więcej praw niż przy zakupach tradycyjnych. Możliwość zwrotu pełnowartościowego towaru to jedno z nich. Ale czy dotyczy to każdej sytuacji? Kto pokrywa wówczas koszty przesyłki zwrotnej? W przypadku wątpliwości warto zajrzeć na stronę www.ezakupy.uokik.gov.pl i skorzystać z porad UOKiK.

Kupujemy w sieci coraz więcej dzięki czemu oszczędzamy czas oraz niejednokrotnie pieniądze. Co nas może do tego zniechęcać, to brak możliwości bezpośredniego obejrzenia, dotknięcia bądź przymierzenia rzeczy. Dlatego też internetowemu konsumentowi przysługuje tzw. prawo do namysłu - ma on 10 dni kalendarzowych na odstąpienie od umowy i rezygnację z zakupu, który nie spełnił jego oczekiwań. W tym czasie e-klient powinien poinformować o swej decyzji przedsiębiorcę, wysyłając stosowne oświadczenie (można również skorzystać z załączonego formularza). Nie trzeba przy tym podawać powodu odstąpienia od umowy.

Co ważne, niechciany produkt powinien być odesłany w stanie niezmienionym (niezniszczonym), ale może być rozpakowany. Wyjątkiem są tu płyty CD, DVD, czy programy komputerowe, które muszą zostać zwrócone w oryginalnym opakowaniu.

Pamiętajmy też, kiedy prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje. Dzieje się tak, gdy kontrahentem jest drugi konsument (osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej) oraz gdy kupowaliśmy na aukcji z opcją licytacji. Nie obejmuje ono także m.in. towarów wykonanych na specjalne zamówienie, prasy oraz biletów na imprezy rozrywkowe. Więcej informacji o sytuacjach, w których nie można odstąpić od umowy zawartej na odległość można znaleźć tutaj.

Wiele wątpliwości pojawia się także wokół kwestii na kim spoczywa koszt przesyłki zwrotnej. UOKiK przypomina, że pokrywa go konsument, ale przedsiębiorca ma obowiązek zwrócić klientowi równowartość ceny towaru oraz doliczone do niej wcześniej opłaty za dostawę.

Te oraz inne wyjaśnienia najczęstszych problemów związanych z zakupami w sieci znajdują się na specjalnej stronie uruchomionej przez UOKiK www.ezakupy.uokik.gov.pl. W serwisie znaleźć można również przykłady klauzul niedozwolonych, wzory przydatnych pism oraz wskazówki gdzie i jak można uzyskać pomoc w przypadku zawarcia transakcji z nieuczciwym e-przedsiębiorcą.

Źródło: UOKiK

Phoca PDF