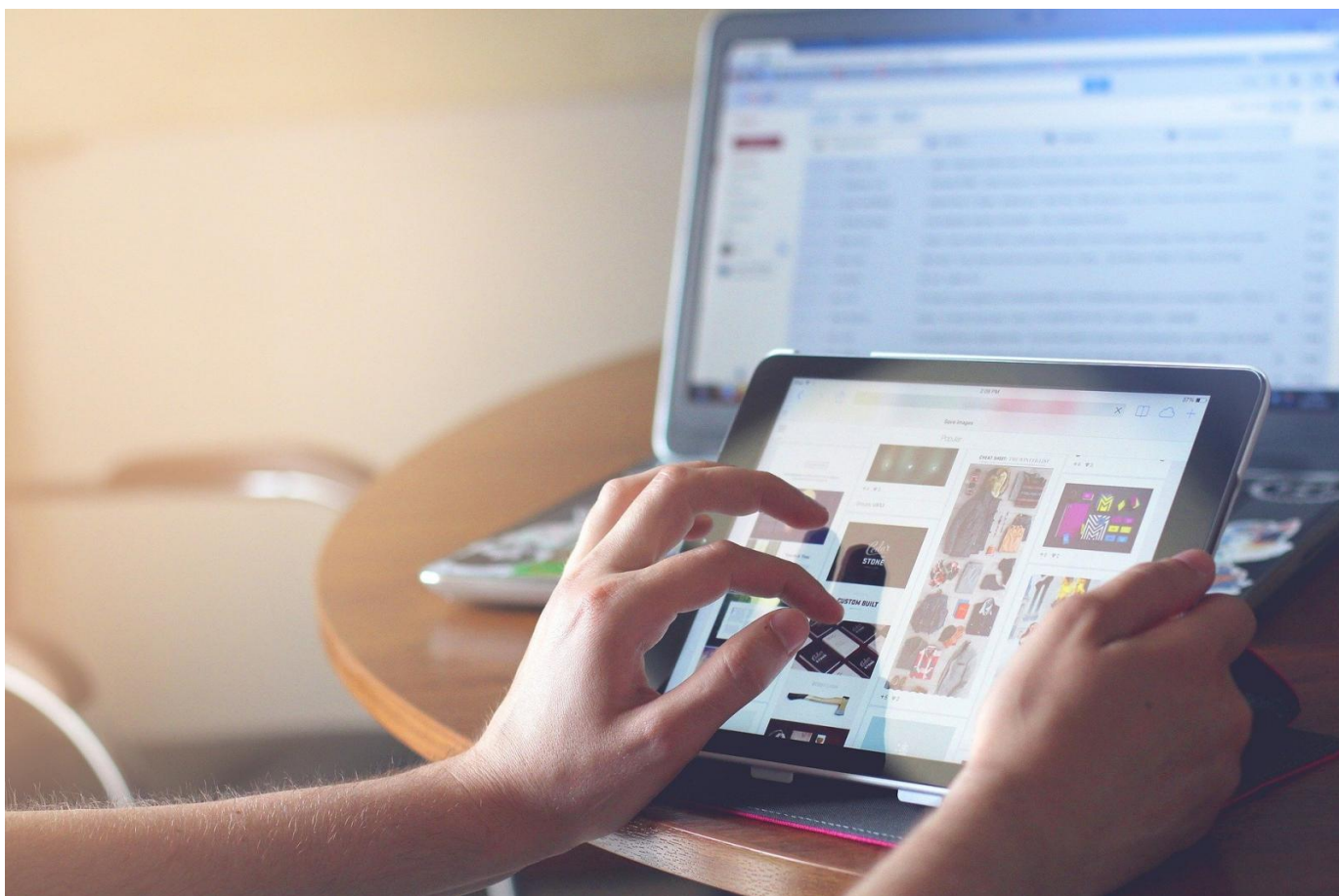


Miejski Rzecznik Konsumentów radzi, jak nie dać się oszukać

Miasto

23.11.2020 g. 12:00



Do biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Opolu trafia miesięcznie kilkadziesiąt spraw od mieszkańców Opoli. Z uwagi na obecną sytuację konsumenci coraz częściej dokonują zakupów przez internet, nie zawsze wiedząc, jakie z tego tytułu przysługują im prawa. Zdarza się, że ten brak wiedzy jest wykorzystywany

przez nieuczciwych sprzedawców, a dopiero interwencja rzecznika praw konsumenta skutkuje pozytywnym załatwieniem sprawy. W okresie przedświątecznych zakupów warto poznać najważniejsze uprawnienia, które przysługują klientowi z tytułu zawarcia umowy za pośrednictwem internetu.

Prawo konsumenta do szczegółowej informacji

Jeżeli umowa zawierana na odległość przy użyciu środków komunikacji elektronicznej (np. za pomocą internetu) wiąże się z koniecznością zapłaty, przedsiębiorca ma obowiązek bezpośrednio przed złożeniem zamówienia poinformować konsumenta – w widoczny i zrozumiały sposób o takich elementach jak: dokładna cena lub przysługujące wynagrodzenie, główne cechy świadczenia oraz okres, na jaki zostanie zawarta umowa.

Przedsiębiorca musi zapewnić konsumentowi takie warunki, aby miał pełną świadomość, że zamówienie, które składa, wiąże się z obowiązkiem zapłaty określonej ceny. Jeżeli przedsiębiorca nie zapewnia takich warunków podczas zawierania umowy, uważa się ją za niezawartą. W przypadku sprzedaży usług lub towarów przez telefon przedsiębiorca jest zobowiązany do poinformowania – na początku rozmowy – o jej celu oraz do podania informacji umożliwiających jego identyfikację (lub identyfikację osób, w których imieniu dzwoni). **Nie jest możliwe skuteczne zawarcie umowy tylko na podstawie zgody konsumenta wyrażonej w czasie rozmowy telefonicznej z przedsiębiorcą, jeżeli inicjatorem jej zawarcia był sam przedsiębiorca.** Oznacza to, że jeśli przedsiębiorca w trakcie rozmowy telefonicznej proponuje zawarcie umowy, musi potwierdzić jej treść na papierze lub innym trwałym nośniku. Po otrzymaniu takich informacji konsument ma prawo zapoznać się z oferowanymi warunkami. Dopiero, gdy oświadczenie konsumenta o przyjęciu proponowanych warunków zostanie utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku i przedsiębiorca będzie mógł się z nim zapoznać, umowę uznaje się za skutecznie zawartą.

Odpowiedzialność za przesyłkę

Gdy konsument zawiera umowę na odległość (np. podczas zakupów w sklepie internetowym), najczęściej wybiera dostawę do swojego domu lub innego wyznaczonego miejsca. W takiej sytuacji **sprzedawca odpowiada za niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia zamówionego**

towaru aż do momentu, w którym konsument go otrzyma. Nie ma znaczenia to, że sprzedawca powierzył wykonanie dostawy profesjonalnemu przewoźnikowi. Jeżeli jednak konsument wybiera samodzielnie przewoźnika (przedsiębiorca nie może mieć wpływu na ten wybór) i zleca mu odebranie towaru od sprzedawcy, wówczas sprzedawca ponosi odpowiedzialność za ten towar – od momentu wydania go przewoźnikowi.

Jak odstąpić od umowy zawartej na odległość?

Konsument, który zawarł umowę na odległość może w terminie **14 dni** odstąpić od niej bez podawania przyczyny. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. To tzw. prawo do namysłu. Co ważne, jeżeli konsument nie został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy, **prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu powyższego terminu.**

Konsument może odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Może je złożyć na formularzu albo w innej, najlepiej pisemnej formie i wysłać listem poleconym za potwierdzeniem odbioru; może też złożyć je osobiście w lokalu przedsiębiorcy, za potwierdzeniem dostarczenia. Niektórzy sprzedawcy umożliwiają odstąpienie od umowy za pomocą swojej strony internetowej. W takim przypadku muszą potwierdzić otrzymanie oświadczenia, np. wysyłając e-mail do konsumenta.

Skutki i koszty związane z odstąpieniem od umowy

W wyniku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy uważa się ją za niezawartą. Zarówno przedsiębiorca, jak i konsument w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość mają obowiązek rozliczenia się. Przedsiębiorca musi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego **płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy.** Należy przy tym zaznaczyć, że przedsiębiorca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania.

Konsument natomiast ma obowiązek zwrócić rzecz przedsiębiorcy lub przekazać ją osobie upoważnionej przez przedsiębiorcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie

później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.

Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub przed zawarciem umowy nie poinformował konsumenta o tej konieczności.

Co ważne, konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i jej funkcjonowania. Oznacza to, że sprawdzenie właściwości produktu może odbywać się tak jak w sklepie stacjonarnym (czyli np. można przymierzyć bluzkę, ale nie można założyć jej do pracy).

Miejski Rzecznik Praw Konsumentów:

Adres do korespondencji : 45-015 Opole, Rynek - Ratusz
Nowa siedziba Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów:
Nowy adres: ul. Piastowska 17 w Opolu, pok. 609
nr tel. 77 4438735

Więcej informacji na temat praw konsumenta znajduje się na portalu
www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl.

Materiał opracowany na podstawie informacji Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Opolu oraz UOKiK.

Dane kontaktowe

Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów

ul. Piastowska 17

45-594 Opole

77 44-38-735

www.opole.pl/dla-mieszkanca

Lokalizacja

Tagi

konsument

prawa konsumenta

Miejski Rzecznik Praw Konsumentów