

Nie daj się oskubać w sieci

Prezenty zamawiane przez internet, paczki, kartki z życzeniami - co zrobić, gdy nie dojdą na czas? Czy można oddać nietrafiony prezent bez względu na kraj zakupu? Jak płacić bezpiecznie?

NIE DAJ SIĘ OSKUBAĆ W SIECI

W sklepach tłok. Przeglądasz oferty internetowych sprzedawców. Liczba kupionych prezentów: 0. Czasu coraz mniej. Znajdujesz w sklepie wirtualnym: kolekcję płyt w atrakcyjnej cenie. To okazja czy pułapka? Poznaj siedem kroków przygotowanych przez Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ułatwiających poruszanie się w wirtualnych sklepach:

Krok 1: dowiedz się od kogo kupujesz. Upewnij się, czy sklep zamieścił swoje dane na stronie internetowej. Adres przedsiębiorcy, numer działalności gospodarczej, pod którym przedsiębiorca jest zarejestrowany – to obowiązkowe dane, które pozwalają stwierdzić, czy sprzedawca rzeczywiście istnieje. Uczciwy nie ma powodów, aby je ukrywać. Jeżeli wybierasz zakupy grupowe – przeczytaj dokładnie regulamin, sprawdź terminy – może się okazać, że kupon będzie można zrealizować tylko w ściśle określonym czasie, niekoniecznie odpowiednim dla Ciebie. Porównaj także koszt promocyjnej usługi lub produktu z regularnym cennikiem.

Krok 2: przeczytaj i sprawdź - opis produktu, zdjęcia, cenę. Ostateczny koszt powinien uwzględniać podatki oraz wszystkie dodatkowe opłaty – np. wysyłki, zapakowania, ubezpieczenia. Zanim zamówisz, poznaj zasady płatności – wybierz tę, która w konkretnym przypadku jest najbezpieczniejsza. Jeśli nie jesteś przekonany, co do wiarygodności sprzedawcy wybierz opcję zapłaty przy odbiorze.



Krok 3: zapytaj o termin dostarczenia. Prezenty zamawiaj z wyprzedzeniem, ponieważ internetowy sprzedawca ma 30 dni na zrealizowanie zamówienia. W takim samym terminie musi poinformować konsumenta o tym, że nie jest w stanie dostarczyć produktu, np. dlatego, że towar jest już niedostępny. Przed zamówieniem dowiedz się jak długi jest termin realizacji zamówienia oraz dostarczenia przesyłki.

Krok 4: masz czas do namysłu. W przeciwieństwie do zakupów tradycyjnych zwrot prezentu, który po prostu się nie podoba, jest możliwy w przypadku zakupów wirtualnych niezależnie od woli sprzedawcy. Można to zrobić w ciągu 10 dni, ale tylko wtedy, gdy twoim kontrahentem jest przedsiębiorca. Jeżeli kupujesz od konsumenta – na przykład podczas aukcji internetowej – dochodzenie praw może być utrudnione. Przede wszystkim to czy będzie możliwy zwrot nieudanych zakupów oraz na jakich warunkach, musisz ustalić ze sprzedającym przed zawarciem umowy.

Krok 5: szczególne prawo w przypadku zakupów wirtualnych. Czas do namysłu i możliwość rezygnacji z zakupów – to wyjątkowy przywilej kupującego w sieci. Jeśli chcesz skorzystać z tego prawa, musisz w ciągu 10 dni od momentu odbioru przesyłki wysłać przedsiębiorcy pisemne oświadczenie – listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, dołączając dowód zakupu (np. paragon). Nie trzeba podawać żadnego powodu zwrotu, a przedsiębiorca nie może żądać odstępnego. Konsument musi odesłać nieużywany produkt. Sprzedawca ma 14 dni na zwrot wpłaconej kwoty: ceny towaru oraz kosztów jego wysłania konsumentowi, jeżeli ten musiał je ponieść.

Krok 6: pamiętaj o wyjątkach. Są jednak grupy produktów, których zakup w sklepie wirtualnym nie daje jednocześnie możliwości zwrotu. Nie możesz zrezygnować z zakupów, gdy zamawiasz: płytę CD, DVD, program komputerowy i rozpakowałeś je z folii – stanowi o tym tzw. klauzula celofanowa. Rezygnacja nie będzie też możliwa, gdy kupiłeś wycieczkę, bilet do kina, teatru, na koncert. Pamiętaj o wyjątkach i kupuj świadomie.

Krok 7: masz prawo do reklamacji. Warto pamiętać, że prezenty kupione w sieci, które okazały się wadliwe, niezgodne z umową lub po prostu zepsuły się - możesz reklamować. Masz na to aż dwa lata od zakupu. Koniecznie zachowaj paragon lub inny dowód zakupu - ułatwią dochodzenie roszczeń, w szczególności w przypadku składania reklamacji.

Więcej informacji o prawach konsumentów oczekujących na świąteczną przesyłkę, a także praktyczny poradnik, jak bezpiecznie korzystać z usług pocztowych, można znaleźć na stronie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Każdy konsument, który nie wie, czy może oddać nietrafiony prezent, powinien skontaktować się z miejskim lub powiatowym rzecznikiem konsumentów lub zadzwonić pod bezpłatny numer infolinii 800 007 707 - czynnej od poniedziałku do piątku w godzinach od 09.00 do 17.00.

źródło: www.uokik.gov.pl

[Poprzedni Strona](#)

[Następny Strona](#)