

Klienci pany!

8 stycznia 2015

Polscy konsumenci dostali pod choinkę sporo nowych przepisów, mocniej chroniących ich interesy.

„Kupiłem w sieci bluzę, ale okazała się koloru czerwonego, a nie różowego”. „Nie poinformowano mnie, że przysługuje mi gwarancja” – teraz klient, który znajdzie się w takiej sytuacji, ma prawo uznać transakcję za nieważną i żądać zwrotu pieniędzy – pisze Wyborcza.biz. Tak wynika z nowej Ustawy o prawach konsumenta, która reguluje relacje na linii sprzedawca – klient zarówno w przypadku zakupów w sklepie, jak i poza nim oraz na odległość (w Internecie i przez telefon). Stanowi ona przeszczepienie na polski grunt unijnej dyrektywy.

Art. 12 ustawy zawiera 21 informacji, które sprzedawca musi podać przed zawarciem umowy. To bat na nieuczciwych handlowców, głównie sprzedających poza lokalem i przez Sieć. Przykładowo, senior, który kupi na pokazie zestaw garnków, obowiązkowo musi dostać cały pakiet informacji o reklamacjach, dodatkowych opłatach itd. – w przeciwnym wypadku transakcja będzie traktowana jako zawarta niezgodnie z prawem.

„Trudniejsza będzie też sprzedaż przez telefon. Wyobraźmy sobie sytuację: klient zgadza się w rozmowie telefonicznej na zakup książek – teraz to wcale nie znaczy, że umowę zawarto. Telemarketer musi wysłać na trwałym nośniku (czyli np. mailem w pliku PDF) treść umowy oraz niezbędne informacje, a klient musi odesłać oświadczenie, że chce tę umowę zawrzeć. Wtedy transakcja jest finalizowana” – pisze portal.

Z kolei e-handlarze muszą wszystkie te informacje zawrzeć w regulaminach, zaś informacja, że towar lub usługa jest płatna, musi być dobrze wyeksponowana. Izba Gospodarki Elektronicznej rekomenduje dwa rodzaje przycisków w momencie zamówienia towaru: „Kupuję i płacę” lub „Potwierdzam zamówienie.

Zamówienie wiąże się z obowiązkiem zapłaty”. Jeśli na stronie sklepu internetowego nie będzie jasnej i czytelnej informacji, że za towar trzeba płacić, klient ma prawo uznać, że jest on darmowy, a przedsiębiorca nie może wymagać od niego zapłaty.

Gdy zamówiony przez Internet towar dotrze do nas uszkodzony, to o ile przy zakupie wybraliśmy sposób przesyłki proponowany przez sprzedawcę, np. współpracującego z nim kuriera, to odpowiedzialność za nią bierze na siebie sprzedawca (nie może się zasłaniać twierdzeniem, że wysłał pełnowartościowy produkt, który zniszczył się w toku dostawy).

Gdy kupimy przez Internet np. ubranie, możemy zrezygnować w ciągu 14 dni bez podania przyczyny. Można ten termin wydłużyć: najpierw wysłać informację o odstąpieniu od umowy, a potem odesłać sam towar; na każdą z tych czynności mamy 14 dni. Termin na zwrot liczy się od następnego dnia po otrzymaniu towaru. Co więcej, jeśli sprzedawca nie poinformował o 14-dniowym okresie na odstąpienie, termin wydłuża się do roku i dwóch tygodni. Gdy sprzedawca odbierze towar lub dostanie potwierdzenie jego wysyłki, ma 14 dni na zwrot pieniędzy. Jeśli zwracany towar nosi ślady używania, zwracana jest niepełna kwota.

„Nieco inaczej jest w przypadku rezygnacji z umów o świadczenie usług, takich jak telekomunikacyjne, internetowe, dostawy gazu czy energii elektrycznej. 14-dniowy okres na odstąpienie liczy się od kolejnego dnia po podpisaniu umowy. Jeśli usługę włączono od razu po dobiciu targu, to za korzystanie z niej musisz płacić już w okresie ochronnym. Czyli: zamówiłeś nową taryfę internetową 1 marca, a 2 marca już z nowego łącza korzystałeś. Czas na odstąpienie masz do 16 marca, ale wypowiadasz umowę 10. Korzystałeś z internetu osiem dni i za ten okres musisz zapłacić” – czytamy.

Źródło: [Nowy Obywatel](#)