

Nowe obowiązki e-sklepów i telemarketerów

24 grudnia 2014

Z 10 do 14 dni wydłuży się czas, w jakim konsument będzie mógł zwrócić zakupiony w sieci lub przez telefon produkt – to jedna z istotniejszych zmian, jakie od jutra (25 grudnia) wprowadzi ustawa o prawach konsumentach. Nowe przepisy zwiększają również obowiązki informacyjne przedsiębiorców. Będą oni musieli wyraźnie informować m.in. o wszystkich kosztach zakupu, a w przypadku dodatkowych płatności każdorazowo będą musieli uzyskać na nią zgodę klienta.

– Przedsiębiorcy w toku zawierania umowy będą mieli obowiązek podawania całkowitej ceny produktu – wskazuje w rozmowie z agencją informacyjną Newseria Biznes Dorota Karczewska, wiceprezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). – Dotychczas nie zawsze było jasne, ile zapłacimy na koniec transakcji. Konsument musiał dopytywać przedsiębiorcę, jakie składniki składają się na ostateczną cenę. W nowym reżimie prawnym to przedsiębiorca będzie musiał jasno komunikować, jaka jest finalna wartość produktu.

Przedsiębiorca będzie musiał poinformować konsumenta o wzorze formularza odstąpienia od umowy. Ustawa z 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta wprowadza także obowiązek informowania kupujących o tym, że ewentualny spór dotyczący transakcji można rozwiązać polubownie. Nowe przepisy wydłużą również czas, jaki konsument ma na zwrot zakupionego towaru (lub odstąpienie od umowy) bez podawania przyczyny – od 25 grudnia będzie to 14 dni. Taki sam termin będzie obowiązywał również w innych krajach Unii Europejskiej.

– Jeżeli kupujemy produkt na pokazie czy w internecie, to mamy takie uprawnienia, jakie przysługują konsumentom w sklepie stacjonarnym – przypomina Dorota Karczewska. – Możemy więc

towar rozpakować i obejrzyć, natomiast nie wolno nam go używać.

Za ewentualny zwrot towaru bezpośrednio zapłaci konsument. Ale będzie on miał prawo zażądać zwrotu ceny razem z kosztami dostarczenia.

– Finalnie będzie tak, że w jedną stronę za przesyłkę towaru zapłaci konsument, a w drugą – sprzedawca – wyjaśnia wiceprezes UOKiK.

Gdy zakupiony towar okaże się wadliwy, konsument będzie mógł wybrać między jego naprawą, wymianą, obniżeniem ceny lub odstąpieniem od umowy.

Przedsiębiorca będzie musiał każdorazowo uzyskiwać zgodę konsumenta na wszelkie dodatkowe płatności wykraczające poza uzgodnione wynagrodzenie. Jeśli przedsiębiorca nie otrzyma wyraźnej zgody konsumenta, klient będzie miał prawo do zwrotu uiszczonej płatności dodatkowej.

Zmiany będą dotyczyły również sprzedaży przez telefon. Po 25 grudnia telemarketerzy będą musieli od razu poinformować o tym, że celem nawiązania kontaktu jest zawarcie umowy kupna-sprzedaży.

– Po pierwsze, telemarketer poinformuje o tym, że mamy zawrzeć umowę. Po drugie, prześle na trwałym nośniku lub w formie papierowej informację o umowie – wylicza Karczewska. – Samo przesłanie informacji do konsumenta nie powoduje zawarcia umowy. Musi on potwierdzić, również na nośniku trwałym lub w formie papierowej, że na takich warunkach umowę chce zawrzeć. Zgoda nie może przy tym być dorozumiana. Ostatecznie kupujący musi powiedzieć „tak” i wiedzieć, na co się zgadza. Ostatnie zdanie należy do niego.

W przypadku portali aukcyjnych nowa ustawa nie obejmuje umów zawieranych pomiędzy przedsiębiorstwami ani samymi konsumentami.

– Nowe przepisy dotyczą tylko relacji konsument-przedsiębiorca, czyli tych, gdzie z jednej strony mamy słabszego uczestnika rynku, z drugiej – profesjonalistę – podkreśla wiceprezes UOKiK. – Jeśli ten ostatni nie spełni niektórych wymagań ustawy, na przykład nie poinformuje o możliwości odstąpienia od umowy, wówczas konsument nabywa prawo odstąpienia od transakcji w ciągu roku.

Za nieprzestrzeganie przepisów przedsiębiorca musi liczyć się z karą grzywny do 5000 zł.

Źródło: [Newseria](#)