

Portal grupowy nie odpowiada za źle wykonane usługi

25 listopada 2013

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi 58 postępowań dotyczących sprzedaży online, w tym cztery dotyczące zakupów grupowych. Skargi, które wpływają do Urzędu, najczęściej dotyczą nieterminowego wykonania usługi lub jej niska jakość. UOKiK rozpoczyna kampanię informacyjną, dotyczącą sprzedaży przez internet, co do której klienci wciąż mają wiele wątpliwości.

Z badań UOKiK wynika, że konsumenci nie znają swoich praw przy zakupach w sieci. Nie wiedzą też, jaka jest różnica w przysługujących im prawach w przypadku zakupów na aukcji czy w sklepie internetowym.

UOKiK prowadzi obecnie 58 postępowań dotyczących sprzedaży przez internet. Od początku roku wydano 29 decyzji. Najczęściej sprzedawcy nie przestrzegają 10-dniowego terminu zwrotu towaru, wymagają oryginalnego opakowania, nie zwracają klientom kosztów wysyłki w przypadku odstąpienia od umowy. Na stronach często też brakuje regulaminu sklepu czy informacji o prawach klientów.

Cztery postępowania UOKiK dotyczą zakupów grupowych.

„Głównym problemem jest mieszanie praw między tym, który jest portalem ogłaszającym, zbierającym chętnych do zakupów grupowych, a tym, który wystawia jakąś ofertę na tym portalu. Mówiąc najprościej, między portalem, który zrzesza konsumentów, chcących kupić grupowo, a tym, który tę ofertę proponuje” – mówi agencji informacyjnej Newseria Biznes Małgorzata Cieloch, rzecznik prasowy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Ważne jest także, aby pamiętać, że gdy klient dokonuje zakupu

grupowego, to zawiera dwie umowy. Pierwszą z portalem pośredniczącym, który zrzesza osoby chcące dokonać zakupu grupowego, a drugą z firmą, która świadczy dane usługi.

Wpływające do UOKiK skargi dotyczą często problemów z terminowym wykonaniem usługi. Często trudnością jest ustalenie dogodnego dla obydwu stron terminu niektórych usług np. kursów na prawo jazdy czy wizyt w salonach piękności. Zwłaszcza, gdy w wyniku ogłoszenia oferty na portalu grupowym, mała firma zalewana jest nadmiarem zgłoszeń, których nie jest w stanie obsłużyć.

„Jeżeli mamy do czynienia z zakupami grupowymi, to nie portal świadczący usługę zakupu kuponu jest odpowiedzialny za wykonanie tej usługi, tylko ten, który ją de facto wykonuje i tam składamy reklamację, tam dochodzimy swego, jeśli termin czy jakość tej usługi lub cena nam nie odpowiada, albo jest niezgodna z umową, którą zawarliśmy, kupując kupon” – wyjaśnia Cieloch. „Tam więc składamy reklamację i dochodzimy swoich praw, jeśli sprzedawca nie wywiązał się z umowy lub jeśli mamy inne istotne zastrzeżenia.”

Przy zakupach przez internet od przedsiębiorcy, klient ma prawo do zwrotu towaru w przeciągu 10 dni (takiego prawa nie ma klient kupujący od innego konsumenta). Już niebawem termin ten wydłuży się do 14 dni – Polska do 13 grudnia ma obowiązek wdrożenia unijnej dyrektywy o prawach konsumenta. Firmy nie mają prawa domagać się, by osoba zwracająca produkt ponosiła koszty wysyłki, albo by odsyłała towar nierozpakowany. Przedsiębiorca prowadzący sprzedaż online powinien także informować konsumenta o możliwości dokonania zwrotu, podawać swoje dane i regulamin. Niestety często firmy nie stosują się do tych prawnych wymagań, a klienci nie są ich świadomi.

Do akcji UOKiK włączyli się m.in. Nokaut.pl, Skapiec.pl, Opineo.pl, Szafa.pl, Notanio.pl, SmartBay.pl, Ceneria.pl, Comperia.pl, Sklepy 24.pl, GoDealla.pl, Groupon.pl, Okazje.eholiday.pl, Frupi.pl, e-Commerce Polska Izba

Gospodarki Elektronicznej, Związek Pracodawców Branży Internetowej IAB Polska, Trustedshops.pl, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i Mensis.pl. Z informacjami dla przedsiębiorców i konsumentów np. z wykazem klauzul niedozwolonych i wzorów przydatnych pism można zapoznać się pod adresem e-zakupy.uokik.gov.pl.

Źródło: [Newseria](#)