

# Poradnik edukacyjny dot. praw konsumenta

Prawa Konsumenta dla zakupów Internetowych

# ŚIST

Świętokrzyski Instytut  
Samorządu Terytorialnego



KOMITET  
DO SPRAW  
POŻYTKU  
PUBLICZNEGO



Narodowy Instytut Wolności  
Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego



Rządowy Program  
Wspierania Rozwoju  
Organizacji Poradniczych  
na lata 2022-2033  
Organizacje  
Poradnicze

SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM  
ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU  
WSPIERANIA ROZWOJU ORGANIZACJI PORADNICZYCH NA LATA 2022-2033

Kielce

2022

## Spis treści

Porozmawiajmy o prawach konsumenta w Internecie .....	3
Prawo zwrotu towaru .....	3
Czas na zwrot towaru zakupionego przez Internet .....	5
Co zrobić, żeby zwrócić towar? .....	5
Kiedy nie można zwrócić towaru zakupionego przez internet? .....	6
Prawo do informacji konsumenta .....	8
Prawo konsumenta – cena towaru .....	8
Co zrobić, aby transakcja była bezpieczna? .....	9
Reklamacja – prawo konsumenta .....	10
Jak złożyć reklamację? .....	11
Reklamacja – czego można żądać? .....	12
Czy każdemu przysługują zakupowe przywileje? .....	12
Prawo konsumenckie, a umowy zawierane bez udziału przedsiębiorcy .....	13
Zwrot towaru kupionego przez Internet od osoby prywatnej .....	14
Rękojmia za wady fizyczne .....	14
Wyłączenie rękojmi za wady fizyczne .....	15
Zakupu przez Internet a dostawa .....	16
Gdzie zgłosić? .....	17
Podsumujmy .....	18

## Porozmawiajmy o prawach konsumenta w Internecie

Przeglądanie ofert przez Internet jest wygodniejsze i szybsze. Z drugiej strony przy zakupach online pozbawieni jesteśmy możliwości obejrzenia towaru na żywo, sprawdzenia jego właściwości, a w przypadku obuwiu czy ubrań także dokonania przymiarki. Zdjęcia i opisy mają wprowadzić za zadanie jak najwierniej odwzorować produkt, ale nie zawsze im się to udaje.



### Prawo zwrotu towaru

Dlatego konsument ma prawo zwrotu towaru zakupionego przez Internet. Jest to tak zwane prawo do odstąpienia od umowy. Konsument może zrezygnować z zakupu w ciągu 14 dni. Od tej zasady są jednak wyjątki. Prawo do odstąpienia od umowy zawartej przez Internet reguluje Ustawa o prawach konsumenta z 30 maja 2014 r., która implementuje Dyrektywę UE 2011/83.

**Należy zaznaczyć, że pełnowartościowy produkt można oddać w przypadku dokonania zakupu na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.** W innych sytuacjach zwrot towaru tylko dlatego, że się rozmyślił, co do zasady nie jest prawem dozwolony. Zdarza się jednak, że przedsiębiorca określa w umowie warunki i terminy odstąpienia od niej. W takim przypadku konsumentowi przysługuje tzw. umowne prawo odstąpienia od umowy, którego warunki i terminy określa sama umowa.



Często pada pytanie czy można zwracać używany towar? Artykuł 38 ustawy o prawach konsumenta omawia sytuacje, w których zwrot towaru do e-sklepu nie będzie możliwe. Nie można zwracać towaru, który nosi ślady użytkowania w postaci uszkodzeń czy poważnych zabrudzeń. Towar można oczywiście odpakować i sprawdzić jego przydatność w taki sposób, jak zakupu dokonywałoby się w sklepie stacjonarnym.

Warto wiedzieć, że sklep internetowy nie może uzależniać możliwości odstąpienia od zwrotu towaru w oryginalnym opakowaniu, które nie jest przedmiotem sprzedaży, a służy jedynie do zabezpieczenia produktu. Jest wskazane jednak, aby w miarę możliwości zwracana rzecz była zapakowana w oryginalne pudełko.

**Konsument ma prawo skorzystać z produktu w sposób pozwalający na stwierdzenie jego jakości, cech, sposobu funkcjonowania. Oznacza to, że produkt można rozpakować z oryginalnego opakowania, przymierzyć i sprawdzić jego działanie.**

### **Czas na zwrot towaru zakupionego przez Internet**

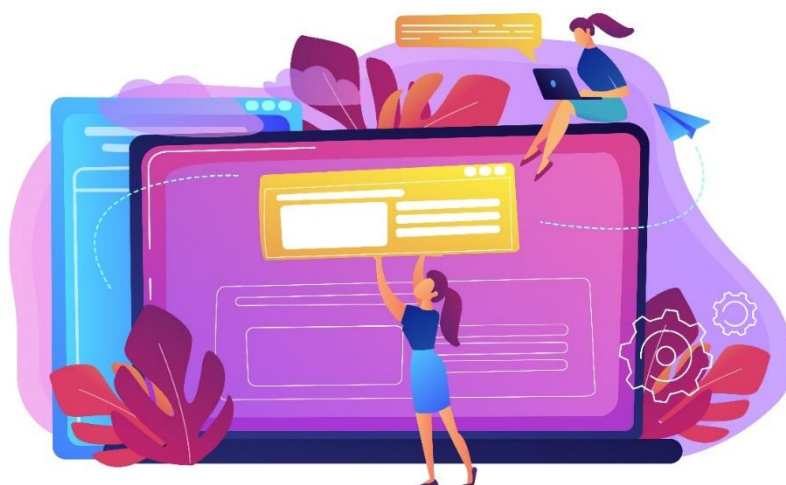
Konsument ma prawo do zwrotu towaru zakupionego przez Internet w ciągu 14 dni kalendarzowych liczonych od momentu wejścia w posiadanie rzeczy lub dnia zawarcia umowy na wykonanie usługi.

Przedsiębiorca ma 14 dni na oddanie pieniędzy, a konsument 14 dni na odesłanie towaru. Sprzedający może jednak zobowiązać się do samodzielnego odbioru towaru, jednak ma to miejsce wyłącznie wtedy, gdy przedmiot transakcji został dostarczony do miejsca zamieszkania konsumenta, a charakter produktu uniemożliwia zwykłą przesyłkę (np. ze względu na wielkość produktu). Przedsiębiorca może wstrzymać się z dokonaniem wypłaty do momentu otrzymania rzeczy z powrotem bądź do otrzymania dowodu wysyłki.

Jeżeli konsument nie został poinformowany o prawie do odstąpienia od umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy.

### **Co zrobić, żeby zwrócić towar?**

Konsument musi **złożyć odpowiednie oświadczenie, by zwrócić niechciany towar.**



Najczęściej sprzedawcy mają przygotowany gotowy formularz, który często dołączany jest do zakupów lub wysyłany elektronicznie. W tym drugim przypadku sprzedający powinien potwierdzić otrzymanie oświadczenia od kupującego. Formularz zwrotu można przygotować także samodzielnie, jednak ważne jest, by zawierał takie elementy jak:

- numer zamówienia,
- datę zamówienia,
- numer faktury lub paragonu,
- dane osobowe i teleadresowe klienta,
- numer konta bankowego, na który ma zostać dokonany zwrot,
- nazwę i ilość towaru,
- cenę brutto,
- przyczynę zwrotu (nie musi zostać podana),
- podpis klienta.

Co istotne nie trzeba podawać przyczyn rezygnacji. Możliwość zwrotu nie jest uzależniona od zgody sprzedawcy – jest to jednostronne oświadczenie woli.

### **Kiedy nie można zwrócić towaru zakupionego przez internet?**

Wyłączeniu prawa do zwrotu zakupionego towaru podlegają:

- rzeczy wyprodukowane na indywidualne zamówienie konsumenta,
- usługi, gdy usługa ta została wykonana za wyraźną zgodą konsumenta, a ten został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo do odstąpienia od umowy,
- rzeczy ulegające szybkiemu zepsuciu,
- napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli,
- rzeczy dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, które po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,



- rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami,
- umowy o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę,
- umowy, w których cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.



Zastanawiające może być to, czy sprzedawca może obniżyć kwotę zwrotu towaru. Okazuje się, że tak. Przyjmuje się, że sprzedający musi zwrócić klientowi pełną kwotę ale tylko wtedy, kiedy nie miało miejsca zmniejszenie wartości towarów powstałe poprzez używanie przedmiotów w sposób niewłaściwy tj. inny niż konieczny do stwierdzenia wyglądu, cech i funkcjonalności danego produktu.

Z kolei przy zakupie usługi, jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie usługi rozpoczyna się niezwłocznie, wówczas w przypadku odstąpienia od umowy konsument ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.

*Wszystkim konsumentom krajów Unii Europejskiej przysługuje takie samo prawo do dostąpienia od umowy zawartej na odległość, dlatego termin 14 dni będzie obowiązywał we wszystkich krajach członkowskich.*



## Prawo do informacji konsumenta

Poza prawem do zwrotu towaru ściśle związanym z prawem do odstąpienia od umowy, Konsument ma przede wszystkim **prawo do informacji związanych z towarem**, jak również z osobą sprzedawcy. Zazwyczaj obowiązek ten jest dopełniany poprzez umieszczenie na stronie odpowiednich regulaminów i polityki prywatności. W trakcie zakupów internetowych kupujący powinien mieć możliwość uzyskania informacji dotyczących przedmiotu umowy, cech i właściwości towaru. Ponadto sprzedawca powinien poinformować konsumenta o cenie towaru, możliwości rozłożenia jej na ewentualne raty, jak również o sposobie realizacji i czasie dostawy. Kupujący powinien mieć również możliwość wyboru sposobu zapłaty za zakupiony towar. Konsument powinien w ogłoszeniu znaleźć także informację o sposobie odstąpienia od umowy i reklamacji.

Do najważniejszych obowiązków informacyjnych sprzedawcy możemy zaliczyć:

- Podanie danych identyfikacyjnych firmy, adresu przedsiębiorstwa oraz danych kontaktowych (adres e-mail, numer telefonu), dzięki którym konsument może skontaktować się ze sprzedawcą.
- Podanie adresu do reklamacji, jeśli jest on inny niż adres prowadzenia działalności.
- Podanie przejrzystej ceny produktu, kosztów przesyłki oraz ewentualnych dodatkowych kosztów.
- Informacje o sposobie i terminie zapłaty.
- Informacji o przypadkach, w których konsument traci prawo do odstąpienia od umowy.

W większości przypadków za spełnienie tych obowiązków informacyjnych odpowiada dobrze skonstruowany i zgodny z obowiązujących prawem regulamin sklepu internetowego.

## Prawo konsumenta – cena towaru

Prawo konsumenta poruszają również takie zagadnienia jak cena towaru. Najbardziej charakterystycznym przykładem jest znana z marketów sytuacja, w której inną cenę ma towar na półce, a inną przy kasie. Z oczywistych względów temat ten nie dotyczy jednak sklepów



online. Błędy związane z ceną towarów zdarzają się jednak również w branży e-commerce, mają one jednak nieco innych charakter.

**Najczęściej są to sytuacje, w których sprzedający wystawia towar z błędną, zdecydowanie zbyt niską ceną. Konsument, który skorzysta z takiej pomyłki, domaga się często realizacji swojego zamówienia. Ustawodawstwo przewiduje jednak również taką sytuację. Sprzedawca może się powołać na tak zwany istotny błąd.**



Każdy taki przypadek należy rozpatrywać indywidualnie. Można to jednak zobrazować przykładem, w którym towar o wartości rynkowej 500 zł wystawiony zostaje omyłkowo za 5 zł. W takim przypadku można zdecydowanie mówić o istotnym błędzie, na który może powołać się sprzedawca, odmawiając realizacji transakcji. Jak już wspomnieliśmy, są to jednak przypadki bardzo indywidualne, które należy rozpatrywać jednostkowo.

### **Co zrobić, aby transakcja była bezpieczna?**

Jeśli chcemy mieć pewność, że nasza transakcja będzie przebiegać w sposób bezpieczny, musimy przeanalizować kilka spraw. Można je przedstawić z pomocą następujących kroków:

- **Ustalenie danych przedsiębiorcy**, tj. imienia i nazwiska bądź nazwy firmy, adresu, telefonu i organu, który działalność zarejestrował. Dobrze również znać numer, pod którym firma została zarejestrowana;
- **Sprawdzenie opinii o przedsiębiorcy na niezależnych forach internetowych** (na oficjalnej stronie wyświetlają się wyłącznie pochlebne opinie);



- **Wydrukowanie opisu towaru.** Kiedy już go otrzymamy, łatwiej będzie porównać, czy wszystko się zgadza i ewentualnie rozpocząć proces reklamacji;
- **Ustalenie formy płatności, zanim zawrzemy umowę.** Gdy zdecydujemy się na płatność kartą, dobrze jest upewnić się też, że strona posiada bezpieczne połączenie (sygnalizować to będzie symbol kłódki na ekranie);
- **Przechowywanie umowy i rachunku** przez rozsądny czas po dokonaniu zakupu.

### Reklamacja – prawo konsumenta

Obecne ustawodawstwo przewiduje również prawo konsumenta do reklamacji. Jest to sytuacja nieco inna niż zwrot zakupionego online towaru bez podania przyczyny. **Reklamację składa się, gdy produkt ma wadę lub jego stan jest niezgodny z zawartą umową kupna-sprzedazy. Reklamacje dotyczą często również przesyłek uszkodzonych w trakcie transportu, o których więcej poniżej.**

Podstawą do złożenia reklamacji może być tak zwana rękojmia lub gwarancja, jeśli jest udzielana na konkretny produkt. **Prawo do reklamacji z tytułu rękojmi przysługuje konsumentowi zawsze.** Dodatkowo to konsument wybiera, czy składa reklamację z tytułu rękojmi, czy gwarancji (jeśli produkt ją posiada), a sprzedawca nie może zmienić tej decyzji.



Jeśli chodzi o zakupy przez Internet a prawo do reklamacji, to obowiązują takie same przepisy, jak w przypadku zakupu stacjonarnego. Dziś większość sklepów online udostępnia formularz reklamacji towaru zakupionego przez Internet, który należy wypełnić i odesłać wraz z wadliwym towarem. Regulamin sklepu powinien również dokładnie opisywać proces reklamacji.

Obsługa zwrotów jest dla wielu sklepów istotną częścią takiego obszaru działalności jak obsługa klienta. Wielu właścicieli sklepów online wie już, że sprawna obsługa reklamacji jest elementem budowy pozytywnego wizerunku marki i lojalności wśród klientów.

## Jak złożyć reklamację?

Co powinna zawierać reklamacja i w jaki sposób klient powinien złożyć reklamację w sklepie internetowym? **W największym skrócie reklamacja powinna zawierać:**

- **podstawowe dane osobowe i kontaktowe konsumenta (niezbędne do ustalenia, czy klient rzeczywiście dokonał zakupy w sklepie i udzielenia odpowiedzi na reklamację),**
- **wskazanie konkretnej wady towaru.**

W praktyce zdecydowana większość sklepów online udostępnia gotowy formularz reklamacji, który konsument powinien wypełnić i przesać wraz z reklamowanym towarem na wskazany przez sklep adres.

**Przepisy nie narzucają na konsumenta obowiązku dostarczenia wraz z reklamacją paragonu lub faktury zakupu.** Musi on jednak wykazać, że dokonał zakupy w konkretnym sklepie. Zamiast paragonu czy faktury może to być więc potwierdzenie zamówienia wysyłane przez sklep, czy nawet dowód płatności na konto sklepu.

Istotną kwestią jest również to, **kto płaci za przesyłkę w przypadku reklamacji?** Zgodnie z przepisami wszystkie koszty związane z reklamacją na podstawie rękojmi ponosi sprzedawca. Dotyczy to zarówno kosztu odesłania towaru do sprzedającego, jak i ewentualnej przesyłki zwrotnej z naprawionym lub wymienionym produktem.



## Reklamacja – czego można żądać?

Czego można żądać przy reklamacji towaru zakupionego w sklepie online? Zakres żądań konsumenta i związanych z ich realizacją obowiązków sprzedawcy jest stosunkowo szeroki. **Klient reklamujący towar zakupiony w sklepie online może żądać:**

- **wymiany towaru,**
- **jego naprawy,**
- **całkowitego odstąpienia od umowy** kupna-sprzedaży (tylko w przypadku wady istotnej),
- **obniżenia ceny przedmiotu w związku z wadą** (klient powinien określić, jakiej obniżki oczekuje).

## Czy każdemu przysługują zakupowe przywileje?

Warto wiedzieć, że nie każdemu przysługują zakupowe przywileje. Obecne przepisy dotyczące sprzedaży przez Internet chronią konsumentów, jednak w myśl innych obowiązujących w Polsce regulacji, konsumentem może być jedynie osoba fizyczna lub osoba prowadząca działalność gospodarczą. Oznacza to, że prawa do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od zakupu pozbawione są np. spółki akcyjne. Wcześniej z prawa do zwrotu nie mogły też korzystać osoby prowadzące własne firmy, ale już 1 stycznia 2021 sytuacja się zmieniła, bowiem wszedł w życie pakiet zmian który nadał im w tym zakresie szereg uprawnień.

Wprowadzone wówczas zmiany to była w zasadzie mała rynkowa rewolucja. Wcześniej przedsiębiorcy byli wyłączeni spod działania przepisów konsumenckich, tymczasem po zmianach osoby prowadzące działalność gospodarczą są już objęte ochroną zarezerwowaną dotychczas dla konsumentów w następujących obszarach:

- niedozwolonych postanowień umownych – tzw. klauzul abuzywnych, czyli takich, które są niezgodne z powszechnie obowiązującym prawem i konsument ma prawo kwestionować ich zasadność;
- rękojmi na wady ukryte;

- prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa (czyli de facto wszelkie zakupy internetowe, przez telefoniczne linie sprzedażowe itp.).

Aby przedsiębiorca prowadzący działalność gospodarczą miał przywileje wynikające z ochrony przewidzianej dla zwykłych konsumentów, musi jednak spełniać ważny warunek – umowa, którą zawiera ze sprzedawcą, nie może mieć charakteru "zawodowego", czyli nie może dotyczyć sfery, w której przedsiębiorca działa.

W praktyce sprowadzi się to do tego, że np. osoba prowadząca piekarnię będzie mogła zakupić "na fakturę" klimatyzator do tej piekarni (i korzystać z pełni praw konsumenckich, chociażby rękojmi), natomiast w dalszym ciągu przywileje konsumenckie nie będą obowiązywały przy zakupie sprzętu do wypiekania pieczywa, czyli bezpośrednio związanego z "zawodem" przedsiębiorcy.

W myśl tych przepisów ustalenie tego, czy dana czynność ma "zawodowy charakter", będzie odbywać się w oparciu o CEiDG – Centralną Ewidencję i Informację o Działalności Gospodarczej. Kto będzie miał to weryfikować? Na razie nie wiadomo (nowe przepisy tego nie regulują), ale wszystko wskazuje na to, że sklepy.

Jeszcze inne przepisy obowiązują na przykład przy sieciowej wymianie towarów w internecie, oraz przy zakupach na internetowych aukcjach od podmiotów, które nie mają osobowości prawnej (np. od osób prywatnych na Allegro). W takim przypadku odstąpienie od umowy w terminie 14 dni od zakupu jest z prawnego punktu widzenia niemożliwe.

### **Prawo konsumenckie, a umowy zawierane bez udziału przedsiębiorcy**

Umowy sprzedaży, w których stroną sprzedającą nie jest przedsiębiorcą, najczęściej zawierane są za pośrednictwem internetowych platform aukcyjnych. W ten sposób zaoferować towar do sprzedaży może każdy, przy czym często są to rzeczy używane. **Czy w takim przypadku można reklamować wadliwy towar**, np. koszulę, która okazała się dziurawa? Czy tak zakupiony towar można zwrócić?

Prawo konsumenckie, a w szczególności ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów, ma zastosowanie wyłącznie w przypadkach, gdy stronami umowy są przedsiębiorca i konsument, czyli osoba fizyczna nabywająca towar lub usługę w celu niezwiązanym z wykonywaną działalnością gospodarczą, przy czym to przedsiębiorca musi być w takim stosunku prawnym sprzedawcą lub usługodawcą. Przepisy prawa konsumenckiego nie będą miały więc zastosowania w przypadku sprzedaży dokonywanej przez **osobę prywatną**, niezależnie od tego, kto będzie nabywcą oferowanego przez tę osobę towaru.



### **Zwrot towaru kupionego przez Internet od osoby prywatnej**

W związku z tym, że do zakupu dokonywanego przez Internet od osoby prywatnej nie stosuje się przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, nie można, co do zasady, z takiego zakupu zrezygnować bez podania przyczyny. Takie uprawnienie przysługuje nam tylko w przypadku, gdy dokonamy zakupu przez Internet od przedsiębiorcy, mówiąc potocznie: kupimy towar w sklepie internetowym.

Wyjątkiem od tej zasady może być sytuacja, w której sprzedawca w ofercie zobowiązał się do przyjmowania zwrotu towarów. Takie oświadczenie, zawarte np. w opisie aukcji internetowej, wiąże sprzedawcę od chwili przyjęcia oferty przez kupującego (czyli od momentu dokonania zakupu).

### **Rękojmia za wady fizyczne**

W przypadku **zakupu od osoby prywatnej** nie będą miały również zastosowania przepisy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. W takim stosunku prawnym podstawą do reklamacji kupionego towaru mogą być przepisy art. 556 § 1 oraz art. 560 § 1 Kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 556 § 1 kc sprzedawca jest odpowiedzialny względem



kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę zmniejszającą jej wartość lub użyteczność ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub z przeznaczenia rzeczy, jeżeli rzecz nie ma właściwości, o których istnieniu zapewnił kupującego, albo jeżeli rzecz została kupującemu wydana w stanie niezupełnym. Jest to tzw. odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady fizyczne sprzedanej rzeczy.

Zgodnie z art. 560 § 1 Kodeksu cywilnego w przypadku stwierdzenia wadliwości zakupionego towaru kupujący może odstąpić od umowy sprzedaży albo żądać obniżenia ceny. Sprzedawca może uwolnić się od takiego skutku wadliwości towaru, jeżeli niezwłocznie wymieni towar lub usunie istniejące w nim wady. W ten sposób uchylić się od skutków odstąpienia od umowy może on jednak tylko jeden raz, tzn. przy drugiej reklamacji, przy założeniu że wada towaru jest istotna, ma obowiązek zgodzić się na rozwiązanie umowy i zwrócić kupującemu kwotę zapłaconą za towar.

Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy przez rok, licząc od dnia wydania towaru. Kupujący musi pamiętać o obowiązku zawiadomienia sprzedawcy o wadzie w terminie miesiąca od jej wykrycia.

### Wyłączenie rękojmi za wady fizyczne

Zgodnie z art. 557 § 1 Kodeksu cywilnego sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy. W przypadku np. dziurawej koszuli decydującym o odpowiedzialności sprzedawcy przy zakupie przez Internet będzie więc fakt, czy poinformował on kupujących o tym defekcie w opisie aukcji.

Dla istnienia odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi nie ma znaczenia fakt, czy sprzedana rzecz jest **używana czy nowa**. Oczywiście należy w takim przypadku uwzględnić stopień naturalnego zużycia towaru, powstałego wskutek prawidłowego użytkowania. Takie zużycie nie jest wadą, a co za tym idzie, nie powinno być podstawą do wysuwania roszczeń z tytułu rękojmi. Oczywiście nabywca powinien zostać poinformowany przez sprzedawcę o tym, że oferowana rzecz jest używana, jak i o stopniu jej zużycia.

Ponadto, zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksy cywilnego strony umowy sprzedaży mogą odpowiedzialność z tytułu rękojmi rozszerzyć, ograniczyć lub wyłączyć. Rękojmia może zostać

wyłączona w wyniku akceptacji oferty sprzedającego dokonanej przez kupującego. Wyłączenie rękojmi nie odniesie jednak skutku, jeżeli sprzedawca wadę towaru podstępnie zatai. W umowach z udziałem konsumentów ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest dopuszczalne tylko w wypadkach określonych w przepisach szczególnych.

### **Zakupu przez Internet a dostawa**

Na koniec warto wspomnieć o tym, że zakupy przez Internet to nie tylko same korzyści ale też pewne ryzyka. Nie tylko nie widzimy towaru w momencie zakupu, co samo w sobie jest dla wielu z nas ogromną wadą, ale może się tak zdarzyć, że po otwarciu paczki okaże się, iż jej zawartość została zniszczona lub uszkodzona w czasie transportu. Konsument nie jest wtedy zupełnie bez wyjścia, bowiem nadal może reklamować sposób dostarczenia. Ważne jest, by zgłosić to firmie kurierskiej możliwie jak najszybciej. Łatwiej jest jednak zapobiegać takim sytuacjom, otwierając paczkę przy kurierze, jeśli wygląda na uszkodzoną.



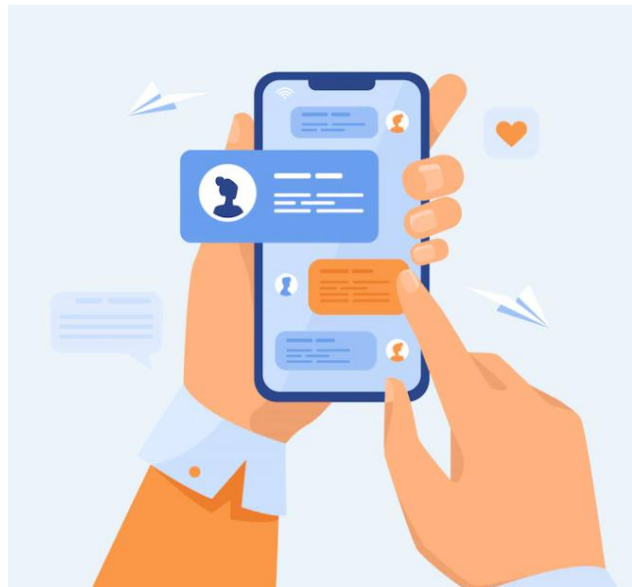
Co do otwarcia paczki przy dostawcy - polskie przepisy w tej materii są skomplikowane i niestety nieprecyzyjne. Z jednej strony prawo konsumenckie nie daje możliwości otwarcia paczki przed zapłaceniem i pokwitowaniem. Z drugiej strony są przepisy Prawa Przewozowego pozwalające na otwarcie paczki, jeśli wygląda na uszkodzoną. Z kolei Kodeks cywilny mówi w art. 545, że "W razie przesłania rzeczy sprzedanej na miejsce przeznaczenia za pośrednictwem przewoźnika, kupujący obowiązany jest zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju; jeżeli stwierdził, że w czasie przewozu nastąpił ubytek

lub uszkodzenie rzeczy, obowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika", co można zinterpretować nawet tak, że wręcz powinno się otwierać przesyłki przed ich zaakceptowaniem. Warto czytać regulaminy firm kurierskich, gdyż prawie zawsze określają one sposób postępowania w takiej sytuacji.

Generalna zasada stosowana przez większość firm przewozowych jest taka, że jeśli zobaczysz mechaniczne uszkodzenia paczki, możesz przed pokwitowaniem odbioru dokonać oględzin zamówionego produktu pod okiem kuriera. To najlepsze rozwiązanie w tej sytuacji, gdyż jeśli towar został zniszczony, zostanie sporządzony odpowiedni protokół (do którego Konsument ma prawo wnieść swoje uwagi), a firma kurierska musi wówczas wykorzystać własne ubezpieczenie i wziąć powstałą szkodę na siebie.

### Gdzie zgłosić?

Jeżeli dokonałeś zakupu w sklepie zarejestrowanym na terenie Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii, Norwegii lub Islandii skontaktuj się z Europejskim Centrum Konsumentckim e-mailem: [ECCNET-PL@ec.europa.eu](mailto:ECCNET-PL@ec.europa.eu) lub drogą telefoniczną pod numerem 22 55 60 600 – dyżury prawników od poniedziałku do piątku w godzinach 10:00 – 14:00.



Jeżeli masz problem z przedsiębiorcą z Polski pomoc możesz otrzymać:

- pod numerami **Infolinii Konsumentckiej 801 440 220** oraz **22 290 89 16**, prowadzonej przez Fundację Konsumentów, od poniedziałku do piątku w godzinach **8:00 – 18:00**, opłata wg taryfy operatora.
- w Konsumentckim Centrum E-porad, gdzie eksperci Stowarzyszenia dla Powiatu, Stowarzyszenia Aquila i Stowarzyszenia Euro-Concret udzielają odpowiedzi drogą elektroniczną pod adresem: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl),
- u miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów.

## Podsumujemy

Warto znać swoje prawa i wiedzieć jak się nimi posługiwać. Każda sytuacja jest jednak inna i ma swoje specyficzne uwarunkowania. Wszystkie sklepy i większość dostawców ma bardzo szczegółowe regulaminy, w których opisywane są zarówno procedury odstąpienia od umowy, kwestie opłat jak i reklamacji, także w przypadku uszkodzenia zawartości przesyłki. Warto je czytać, gdyż dzięki temu mamy solidne argumenty w ewentualnych negocjacjach reklamacyjnych.

Przewidziane przez ustawodawcę przepisy sprawiają, że zakupy w sklepach internetowych są wygodne i bezpieczne. Dzięki możliwości zwrotu klient ma możliwość sprawdzenia towaru w taki sam sposób, jak zrobiłby to w sklepie stacjonarnym. Z drugiej strony przepisy chronią sprzedawców przed nadużyciami ze strony klientów, a także przed ewentualnymi stratami finansowymi.