

UMOWA SPRZEDAŻY PRZEZ INTERNET

Coraz chętniej korzystamy z zakupów przez internet. Niestety, sklepy internetowe nie zawsze działają zgodnie z prawem – często nie podają klientom pełnych informacji o firmie, produktach i kosztach zakupów, czy zatajają możliwość zwrotu towaru. Zakupy przez internet to rodzaj usług świadczonych drogą elektroniczną, a jednocześnie umowa zawierana na odległość. Oznacza to, że wykonywanie usługi następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych. Internet, strony www czy poczta elektroniczna należą do takich systemów, a także są tzw. środkami komunikowania się na odległość.

Regulacje dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną nie dotyczą m.in. rozpowszechniania programów radiowych i telewizyjnych, używania poczty elektronicznej między osobami fizycznymi w celach osobistych, wydawania i wykorzystywania kart płatniczych albo pieniądza elektronicznego czy świadczenia usług drogą elektroniczną wewnątrz firmy /jeśli służy to kierowaniu pracą lub procesami gospodarczymi/.

Informacje dla kupującego

Klient, który dokonuje zakupu towarów lub usług przez internet, musi dokładnie wiedzieć, z kim zawiera umowę. Dlatego osoba lub firma, która świadczy usługi przez internet, powinna udzielić kupującemu wyraźnych i jednoznacznych tzw. informacji podstawowych. Informacje takie muszą być bezpośrednio dostępne przez system teleinformatyczny /np. znajdują się na stronie internetowej/. Należą do nich : adresy elektroniczne /zwykle e-mail lub adres strony internetowej/, imię , nazwisko, miejsce zamieszkania i adres albo nazwę lub firmę oraz siedzibę i adres. Warto zwrócić szczególną uwagę, czy oprócz adresu wirtualnego, podano również adres geograficzny – do rzadkości nie należy bowiem, że firma zmienia adres strony internetowej, a klient nie może potem odnaleźć sprzedawcy. Jeśli usługi świadczy przez internet przedsiębiorca, a usługa taka wymaga zezwolenia /np. świadczenie usług finansowych/ -należy wskazać informacje dotyczące zezwolenia i organu, który je wydał.

Jeżeli natomiast usługi świadczy osoba fizyczna, która może wykonywać dany zawód pod warunkiem spełnienia pewnych wymogów ustawowych /np. radca prawny/, musi potwierdzić spełnienie tych wymagań.. Ma więc obowiązek podać samorząd zawodowy, do którego należy, tytuł zawodowy i państwo, w którym został przyznany, numer w rejestrze publicznym, wraz ze wskazaniem nazwy rejestru i organu prowadzącego rejestr. Usługodawca powinien także powiadomić o istnieniu zasad etyki zawodowej, odnoszących się do danego zawodu oraz o sposobie dostępu do tych zasad. Jeśli taki usługodawca ustanawia pełnomocnika, musi podać jego imię, nazwisko, miejsce zamieszkania i adres albo nazwę lub firmę oraz siedzibę i adres.

Jednocześnie muszą zostać podane informacje, wymagane dla umów zawieranych na odległość. Dlatego najpóźniej w chwili złożenia propozycji zawarcia umowy, konsument za pośrednictwem środków komunikowania na odległość /czyli np. internetu/ powinien otrzymać następujące dane :

- imię i nazwisko /nazwa/ i adres zamieszkania /siedziba/ przedsiębiorcy,
- organ, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numer, pod jakim przedsiębiorca został zarejestrowany,
- istotne właściwości świadczenia i jego przedmiot,

- cenę lub wynagrodzenie /obejmujące wszystkie składniki, a w szczególności cła i podatki/, zasady zapłaty ceny lub wynagrodzenia,
- koszty, termin i sposób dostawy,
- prawo odstąpienia od umowy w terminie 10 dni /wraz ze wskazaniem wyjątków/ i wypowiedzenia umowy,
- koszty wynikające z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość /jeżeli są one skalkulowane inaczej niż według normalnej taryfy/,
- termin, w jakim oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu mają charakter wiążący,
- minimalny okres, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenie ciągłe lub okresowe,
- miejsce i sposób składania reklamacji.

Przeczytaj regulamin

Podmioty świadczące usługi przez internet mają obowiązek określenia regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną. Taki regulamin musi być nieodpłatnie udostępniony klientowi przed zawarciem umowy, a także na jego żądanie, w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się usługobiorca. .

Regulamin powinien określać rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, a także warunki ich świadczenia /w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca., zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym, Ponadto, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną i tryb postępowania reklamacyjnego. Regulamin jest traktowany jako wzorzec umowy w rozumieniu Kodeksu cywilnego – co oznacza, że wiąże klienta, jeśli zostanie mu doręczony przy zawarciu umowy.

Spamy za naszą zgodą

Drogą elektroniczną, przede wszystkim za pośrednictwem e-maila, nie można przysyłać niezamówionych informacji handlowych /tzw.spamów/ do oznaczonego odbiorcy. Taką informację można traktować jako zamówioną tylko wówczas, gdy klient zgodził się na jej otrzymywanie, a w szczególności udostępnił w tym celu swój adres elektroniczny. Informacja handlowa powinna zostać wyraźnie wyodrębniona i dokładnie określać podmiot, na którego zlecenie jest przesyłana, oraz jego adres elektroniczny. Musi się w niej znaleźć dokładny opis promocji –przede wszystkim obniżek cen, nieodpłatnych świadczeń pieniężnych lub rzeczowych, a także inne korzyści związanych z promowanym towarem lub usługą. Klient musi dokładnie znać warunki, na jakich może skorzystać z oferowanych promocji. Na stronie internetowej powinny znaleźć się informacje mające wpływ na określenie zakresu odpowiedzialności stron np. zastrzeżenia i ostrzeżenia. Za przesyłanie niezamówionych informacji handlowych grozi kara grzywny.

Można zrezygnować z zakupów

Z zakupu dokonanego w sklepie internetowym można zrezygnować w ciągu 14 dni bez podania przyczyn. Niestety, nie wszystkie sklepy informują klienta o takim prawie.

Termin czternastodniowy liczony jest od dnia wydania rzeczy lub, jeżeli umowa dotyczy świadczenia usługi, od dnia jej zawarcia. Ważne jest, abyśmy naszą rezygnację złożyli w formie pisemnego oświadczenia. Absolutnie niedopuszczalne jest zastrzeżenie

ostępnego, czyli prawa odstąpienia od umowy za zapłatą oznaczonej sumy. Zwrot pieniędzy powinien nastąpić nie później, niż w ciągu 14 dni.

Z internetowych zakupów nie będziemy jednak mogli zrezygnować wówczas, gdy sprzedaż nastąpi w drodze licytacji, dostarczone przedmioty ulegają szybkiemu zepsuciu lub zawarta została umowa o okresowe dostarczanie artykułów spożywczych /np.firma cateringowa ma dostarczyć obiady do pracy/. Ponadto, jeśli umowa dotyczy wykonania, w ściśle oznaczonym okresie, usług w zakresie zakwaterowania, transportu, rozrywki lub gastronomii. Jeśli strony nie umówiły się inaczej, to zrezygnować nie będzie można również z zakupów płyt, kaset, filmów video i DVD –jeśli zostały one rozpakowane. Podobnie - z usługi, która za zgodą konsumenta została rozpoczęta przed terminem 10 dni /np. danej osobie zależało na bardzo szybkim uruchomieniu danej usługi/ oraz z usług dostarczania prasy i usług w zakresie gier i zakładów wzajemnych, a także produktów i usług wykonanych na indywidualne zamówienie.

Sprawdź, zanim kupisz w internecie

- nazwę i adres sprzedawcy /nie tylko adres wirtualny, ale również geograficzny/,
- regulamin sprzedaży, warunki zakupu i dostawy
- co kupujesz -dokładnie parametry produktu,
- walutę, w jakiej podano cenę /przy zakupach za granicą/
- całkowity koszt zakupu /razem z dostarczeniem towaru ,podatkiem itd./
- sposób zapłaty,
- w jakim terminie i w jaki sposób można zwrócić towar.

Podstawa prawna:

Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t. j. Dz. U. z 2019 r., poz. 134 z późn. zm.)