



## KONSUMENT W SIECI

**30 mln Europejczyków w 2008 roku zrobiło zakupy przez Internet w innym kraju. Jeżeli wejdą w życie przepisy, nad którymi obecnie pracuje Komisja Europejska, zainteresowanie tą formą sprzedaży wzrośnie**

**[Warszawa, 25 sierpnia 2009 r.]** Z badań przeprowadzonych przez firmę Gemius w 2008 roku wynika, że ponad 10 mln polskich internautów co najmniej raz dokonało zakupów za pośrednictwem Internetu. Decydując się na to warto mieć świadomość jakie prawa nam przysługują – unikniemy wówczas problemów z nieuczciwymi przedsiębiorcami.

Z doświadczenia Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wynika, że bardzo częstą praktyką sprzedawców jest nieprzekazywanie konsumentom informacji o przysługujących im prawach. W przypadku zakupów na odległość, a do takich należą realizowane za pośrednictwem Internetu, konsument korzysta z wyjątkowego prawa – ma możliwość zwrotu towaru lub rezygnacji z usługi bez konsekwencji. Nie wymaga to żadnego uzasadnienia – wystarczy jedynie złożyć stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 10 dni od dnia dostarczenia rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi – od dnia jej zawarcia. Przedsiębiorca powinien poinformować konsumenta na piśmie, jeszcze przed dokonaniem przez niego zakupu, o tym prawie.

Problemem sygnalizowanym Urzędowi przez konsumentów jest również nieinformowanie o miejscu i sposobie składania reklamacji. Należy pamiętać, że w przypadku towaru niezgodnego z umową – bez względu na to gdzie go nabyliśmy – mamy prawo, w ciągu dwóch lat od jego wydania i dwóch miesięcy od wykrycia wady, reklamować go u sprzedawcy. W ciągu 14 dni sprzedawca powinien ustosunkować się do zgłoszenia reklamacyjnego – jeśli tego nie zrobi to oznacza, że zgadza się z nami. W pierwszej kolejności towar powinien zostać wówczas naprawiony lub wymieniony, w ostateczności mogą zostać zwrócone nam pieniądze. W dochodzeniu praw pomogą z pewnością dowody zakupu – np. paragony. Konsument ma możliwość skorzystania również z gwarancji i to do niego należy wybór między obiema możliwościami. Pamiętajmy – gwarancja to dobrowolne zobowiązanie przedsiębiorcy (najczęściej producenta lub dystrybutora), którego szczegóły określone są w karcie gwarancyjnej.

Rozwój techniczny i postępująca globalizacja powodują, że w większym niż dotychczas stopniu możliwe jest dokonywanie zakupów poza granicami kraju. Mimo to w ub. roku skorzystało z tego tylko 30 mln unijnych konsumentów. Również Polacy niezbyt chętnie korzystają z takiej możliwości\*. Chociaż cieszy nas możliwość kupna komputera, telewizora czy sprzętu AGD w innym kraju, to rzadko to robimy. Na pytanie: *Jeśli miałbyś kupić następujące produkty, kupiłbyś je u sprzedawcy z innego państwa członkowskiego UE?* większość ankietowanych Polaków odpowiedziała nie – 41 proc. w przypadku narzędzi technologii informacyjnej i komunikacyjnej (w tym komputery czy telewizory), a 45 proc. w odniesieniu do sprzętu gospodarstwa domowego. Dlaczego tak się dzieje? Być może winny jest temu różny zakres ochrony słabszych uczestników rynku w krajach UE w zakresie zakupów



transgranicznych, a także brak dostatecznej wiedzy oraz informacji o przepisach obowiązujących w innych państwach.

Obecnie trwają prace w Komisji Europejskiej nad ostatecznym kształtem dyrektywy w sprawie praw konsumentów, która zakłada m.in. zniwelowanie tych różnic. Nowe proponowane rozwiązania to m.in. wprowadzenie obowiązku dołączania do umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa jednolitego formularza odstąpienia od umowy, ujednoczenie terminu na odstąpienie od kontraktu oraz przyjęcie wymogu umieszczenia w oświadczeniu gwarancyjnym informacji o prawach przysługujących konsumentowi w związku z reklamacją na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów. W Polsce istnieje w tej chwili obowiązek zamieszczenia w gwarancji informacji, że nie ogranicza, nie wyłącza oraz nie zawiesza ona uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową, bez dokładnego wskazania tych uprawnień.

Projektowi nowej dyrektywie poświęcona jest międzynarodowa konferencja zorganizowana przez UOKiK. – *Mamy nadzieję, że oprócz stworzenia wspólnego rynku zakupów konsumenckich, nowe przepisy przyczynią się do poprawy sytuacji słabszych uczestników rynku w naszym kraju oraz zwiększenia ich wiedzy* – powiedziała Małgorzata Kozak, Wiceprezes Urzędu otwierając debatę. Wśród prelegentów znaleźli się m.in. przedstawiciele Komisji Europejskiej, Federalnego Ministerstwa Żywności, Rolnictwa i Ochrony Konsumenta Niemiec oraz szwedzkiej Rady ds. Ochrony Konsumentów i Informacji – od 1 lipca Szwecja sprawuje prezydencję w Unii.

**Dodatkowe informacje:**

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK  
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa  
Tel. (22) 55 60 106, 55 60 314, 55 60 430  
Fax (22) 826 11 86  
E-mail [malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl](mailto:malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl)

\*Badanie, na zlecenie Komisji Europejskiej, przeprowadzone zostało na terenie 27 państw członkowskich UE przez Ipsos Belgium wśród osób powyżej 18 roku życia. Dodatkowym czynnikiem warunkującym udział w badaniu było posiadanie wcześniejszego doświadczenia dotyczącego dokonania zakupu danego produktu. W całej UE ogólna liczba badanych osób wyniosła 38255, natomiast w Polsce przebadano 1464 osób. Celem badania było zbadanie poziomu satysfakcji konsumentów w odniesieniu do różnych aspektów 8 rynków produktowych, tj. świeżych owoców i warzyw, napojów bezalkoholowych, mięsa, narzędzi technologii informacyjnej i komunikacyjnej, innych urządzeń gospodarstwa domowego, wyrobów związanych z rozrywką i rekreacją, nowych pojazdów samochodowych oraz odzieży i obuwia.