

## Sprzedaż towarów przez Internet

Sprzedaż internetowa jest jedną z form sprzedaży bezpośredniej, czyli z pominięciem sklepu i należy ją traktować jako umowę zawieraną na odległość, w rozumieniu przepisów ustawy z 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz.271, z późn. zm.).

Zakupy w Internecie są coraz częściej wybieraną przez konsumentów formą nabywania różnego rodzaju dóbr i usług. Warto pamiętać, że obowiązują w tym przypadku odmienne zasady niż te, które są określone w przepisach odnoszących się do tradycyjnych form sprzedaży.

Przytoczona na wstępie ustawa, wzorowana na dyrektywach unijnych, wprowadziła korzystne, dla konsumenta, warunki sprzedaży na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa. Dotyczy to także sprzedaży towarów przez Internet.

Konsument powinien być, zgodnie z art. 9 ustawy, poinformowany o:

- 1) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy oraz organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany,
- 2) istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu,
- 3) cenie obejmującej wszystkie jej składniki, a w szczególności cła i podatki,
- 4) zasadach zapłaty ceny,
- 5) kosztach oraz terminie i sposobie dostawy,
- 6) prawie odstąpienia od umowy, ze wskazaniem wyjątków,
- 7) kosztach wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli są one skalkulowane inaczej niż wedle normalnej taryfy,
- 8) terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie ma charakter wiążący,
- 9) miejscu i sposobie składania reklamacji,
- 10) prawie wypowiedzenia umowy.

Przedsiębiorca jest obowiązany do potwierdzenia konsumentowi na piśmie ww. informacji, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia.

Każdy kupujący powinien wiedzieć, że w terminie 10 dni może bez podania przyczyn i bez ponoszenia konsekwencji odstąpić od zawartej umowy, składając stosowne oświadczenie na piśmie (art. 7 ust. 1). Należy zaznaczyć, że niedopuszczalne jest żądanie przez sprzedawcę odstępnego, w przypadku „zerwania umowy” (art. 7 ust. 2).

Zgodnie z art. 7 ust. 3 ustawy w przypadku odstąpienia od umowy, to co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Nie oznacza to, że klient nie może rozpakować i wypróbować towaru. Nie powinien on jednak nosić śladów użytkowania.

Jednakże nie od każdej umowy sprzedaży zawieranej za pośrednictwem Internetu można odstąpić. Art. 10 ust. 3 zawiera katalog wyłączeń. Obejmuje on m.in. płyty kompaktowe z muzyką, filmami, czy oprogramowaniem komputerowym, umowy o dostarczanie prasy, czy dotyczące świadczeń, których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu.

Przedsiębiorca, spełniając świadczenie niezamówione przez konsumenta (np. przysyłając towar), czyni to wyłącznie na własne ryzyko.

Umowa nie może nakładać na konsumenta obowiązku zapłaty ceny przed otrzymaniem świadczenia (odebraniem towaru).

Sprzedaż towarów przez Internet ma zarówno swoje zalety jak i wady. Do zalet na pewno można zaliczyć oszczędność czasu, szeroki asortyment oferowanych towarów, ogólną dostępność towarów będących nowościami (hitem sezonu, roku). Natomiast do podstawowych wad zalicza się: brak możliwości oceny jakości towarów, duże ryzyko

spotkania się z nieuczciwością niektórych przedsiębiorców. Ostrożność należy zachować zwłaszcza przy wyjątkowych okazjach i promocjach.

Aby ustrzec się przed negatywnymi konsekwencjami zakupu przez Internet, konsument powinien realizować zakupy w polecanych i sprawdzonych przez znajomych internautów sklepach, a także zwracać uwagę na prawidłowe udokumentowanie dokonanego zakupu, w celu uniknięcia błędów bądź ewentualnych kłopotów ze skorzystaniem z prawa do reklamacji, czy też odstąpienia od zawartej umowy. W szczególności trzeba być ostrożnym, jeżeli sklep ma adres wskazujący na darmowe serwery WWW. Dobrze jest wydrukować sobie złożone zamówienie oraz pamiętać, że oprócz strony WWW każdy sklep z prawdziwego zdarzenia ma telefon stacjonarny i w razie wątpliwości powinno się zadzwonić do danego sklepu.