



**ZAKUPY ONLINE I INNE
FORMY SPRZEDAŻY POZA
LOKALEM
PORADNIK**

Suwałki 2024

Zakupy online

Coraz częstszym zjawiskiem jest kupowanie przez Internet lub „na telefon”. Według klientów pozwala to zaoszczędzić czas, często i pieniądze. Ta forma transakcji staje się coraz bardziej powszechna. Należy tu pamiętać, że takie zakupy różnią się od tych, dokonywanych w sklepie, stąd też będą różniły się nasze prawa i obowiązki sprzedawcy.

Przy sprzedaży poza lokalem i na odległość przedsiębiorca ma liczne obowiązki informacyjne – zarówno przed zawarciem umowy, jak i na późniejszym etapie. Konsument jest szczególnie chroniony, gdy zawiera umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, czego wyrazem jest prawo do jasnej i zrozumiałej informacji o jej warunkach.

Zawarta przez nas umowa ma charakter transakcji dokonanej na odległość, jeżeli jest zawierana:

- bez obecności obu stron;
- przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość,
- w szczególności drukowanego lub elektronicznego formularza zamówienia,
- katalogu, telefonu, listu seryjnego, telefaksu, radia, telewizji
- czy poczty elektronicznej;
- między konsumentem a przedsiębiorcą, który zorganizował swoją działalność tak, aby prowadzić sprzedaż na odległość.

Dostawca internetowej platformy handlowej ma on obowiązek poinformować konsumenta, w sposób jasny i zrozumiały oraz odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość:

- o parametrach decydujących o plasowaniu produktów;
- czy podmiot oferujący na platformie towary, usługi lub treści cyfrowe jest przedsiębiorcą czy osobą fizyczną;
- o niestosowaniu przepisów chroniących konsumentów, jeżeli stroną umowy zawieranej na internetowej platformie handlowej jest osoba fizyczna (czyli np. o braku możliwości odstąpienia od umowy),
- o podziale obowiązków związanych z realizacją umowy pomiędzy dostawcą internetowej platformy handlowej oraz sprzedawcą.

Obowiązki sprzedawcy

Sprzedawca przed zawarciem umowy zobowiązany jest podać konsumentom informacje o:

- swojej nazwie, adresie prowadzenia działalności, organie rejestrującym
- działalność gospodarczą jak również numerze, pod którym
- przedsiębiorca jest zarejestrowany;
- podstawowych cechach towaru lub usługi;
- cenie towaru lub usługi wraz ze wszystkimi podatkami;
- sposobach płatności;
- kosztach, terminie i sposobie dostawy;
- prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni ze wskazaniem wyjątków;

- kosztach wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli są one skalkulowane inaczej niż wedle normalnej taryfy;
- terminie, w którym oferta lub cena pozostają wiążące;
- minimalnym okresie obowiązywania umów o świadczenie ciągłe lub okresowe;
- miejscu i sposobie składania reklamacji;
- prawie wypowiedzenia umowy.

Terminy

Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, ma prawo odstąpić od niej bez podawania przyczyny.

Termin na odstąpienie od umowy wynosi 14 lub 30 dni:

- 30 dni – w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo podczas wycieczki;
- 14 dni – w przypadku pozostałych umów, w tym zawartych przez internet lub umówionej wizyty akwizytora w domu konsumenta.

Jak skutecznie odstąpić od umowy?

Należy we wskazanym terminie wysłać do sprzedawcy stosowne pisemne oświadczenie. Najkorzystniej jest wysłać takie pismo listem poleconym ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru, aby posiadać dowód nadania takiego dokumentu. Dodatkowo konsument ma obowiązek zwrócić sprzedawcy zakupiony towar, który powinien być odesłany w stanie niezmienionym (dlatego też warto jest otworzyć przesyłkę w obecności kuriera, aby sprawdzić, czy nie została ona uszkodzona podczas transportu) w terminie 14 dni. Koszt takiej przesyłki pokrywa konsument.

Obowiązkiem sprzedawcy jest poświadczenie na piśmie odbioru towaru oraz zwrócenie klientowi równowartości ceny towaru oraz kosztów przesyłki – doliczone w momencie zakupu towaru (sprzedawcę również obowiązuje termin czternastodniowy).

Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa

Umowę zawartą poza lokalem przedsiębiorstwa należy rozumieć jako umowę zawartą poza lokalem, a także umowy zawarte w lokalu przedsiębiorstwa, ale w wyniku zorganizowanego zbierania ofert konsumentów, np. w miejscu zamieszkania konsumenta, w miejscu pracy, w lokalach gastronomicznych, w domach wczasowych, na wycieczkach, na ulicy, w ramach imprez pracowniczych, na wystawach czy koncertach. Do takich umów najczęściej należy zaliczyć te podpisywane z akwizytorami.

Należy pamiętać, że będąc w biurze lub sklepie, zakładamy, iż każda osoba, która obsługuje klientów, jest uprawniona do działania w imieniu przedsiębiorcy (art. 97 k.c.). W przypadku umów zawieranych poza lokalem nie mamy pewności, czy na pewno reprezentant handlowy firmy (akwizytor) ma ważne pełnomocnictwo do działania w imieniu konkretnego, znanego z nazwy (firmy) przedsiębiorcy. Powinniśmy zatem zadbać (leży to w naszym interesie), z kim zawieramy umowę i w przypadku

komplikacji, pod jakim adresem możemy złożyć reklamację lub adresować korespondencję.

Przez lokal przedsiębiorstwa rozumie się miejsce przeznaczone do obsługiwanie publiczności i oznaczone zgodnie z przepisami o działalności gospodarczej. Przepisy stosuje się także do umowy zawartej w wyniku zorganizowanego poza lokalem przedsiębiorstwa zbierania ofert konsumentów w czasie odwiedzin przedsiębiorcy lub osoby działającej w jego imieniu w miejscu pracy konsumenta, w jego mieszkaniu albo w innym miejscu jego prywatnego pobytu.

Obowiązki przedsiębiorcy

Przedsiębiorca, zawierając umowę poza lokalem przed zawarciem umowy ma obowiązek okazać dokument potwierdzający prowadzenie działalności gospodarczej oraz dokument tożsamości. W razie zawierania umów w imieniu przedsiębiorcy zawierający umowę okazuje ponadto dokument potwierdzający swoje umocowanie. Przedsiębiorca nie może w umowie zawrzeć zastrzeżenia, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy, osoba zawierająca z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, powinna przed jej podpisaniem poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni i wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby); obowiązany jest także wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę.

Terminy

Konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, ma prawo odstąpić od niej bez podawania przyczyny. Termin na odstąpienie od umowy wynosi 14 lub 30 dni:

- 30 dni – w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo podczas wycieczki;
- 14 dni – w przypadku pozostałych umów, w tym zawartych przez internet lub umówionej wizyty akwizytora w domu konsumenta.

Poradnik wydany przez Centrum Aktywności Społecznej PRYZMAT

ul. Noniewicza 91, 16 – 400 Suwałki, tel./fax 87 565 02 58

e-mail: pryzmat@pryzmat.org.pl www.pryzmat.org.pl

Zadanie z zakresu administracji rządowej, finansowane ze środków budżetu państwa przekazanych przez Miasto Suwałki.