



# ZWROT TOWARU ZAKUPIONEGO PRZEZ INTERNET

Konsument ma prawo zwrotu towaru zakupionego przez Internet. Jest to tak zwane prawo do odstąpienia od umowy. 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.

# PRAWO DO ZWROTU TOWARU ZAKUPIONEGO PRZEZ INTERNET

## ILE JEST CZASU 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. 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.

## CZY TRZEBA UZASADNIAĆ CHĘĆ ZWROTU?

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

## JAK DOKONAĆ ZWROTU TOWARU?

Aby odstąpić od umowy należy poinformować o tym sprzedawcę, najlepiej w formie pisemnej. Można wykorzystać formularz przedsiębiorcy, jeżeli takim dysponuje lub skorzystać z formularza z [ustawy o prawach konsumenta](#). Należy zachować kopie dla celów dowodowych.

Konsument ponosi koszty przesyłki towaru do sprzedawcy, o ile został o tym poinformowany.

## CZY MOGĘ ZWRÓCIĆ TOWAR UŻYWANY?

Towar można odpakować i sprawdzić jego przydatność na takiej samej zasadzie, jak byśmy dokonywali zakupu w sklepie stacjonarnym. Nie można zacząć używać towaru.

## CZY SKLEP POWINIEN ZWRÓCIĆ KOSZT PRZESYŁKI?

Sprzedawca musi zwrócić koszty dostarczenia rzeczy do konsumenta.

## CO W PRZYPADKU, GDY SKLEP INTERNETOWY ODMAWIA PRZYJĘCIA ZWROTU?

Jeżeli masz problem z przedsiębiorcą pomoc możesz otrzymać: pod numerami Infolinii Konsumentekiej

**801 440 220** oraz **22 290 89 16**

lub u miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów.



# RĘKOJMIA ZA WADY TOWARU

## Co to jest rękojmia?

Rękojmia – to ustawowa odpowiedzialność sprzedawcy za wady fizyczne oraz prawne sprzedanego towaru. Jest to obok gwarancji jedna z dwóch możliwości reklamowania niezgodnego z umową produktu.

## Rękojnia w Kodeksie Cywilnym

Towar niezgodny z umową:

- nie odpowiada opisowi podanemu przez sprzedawcę
- nie odpowiada próbce lub jest niezgodny z wzorem zaprezentowanym konsumentowi
- nie nadaje się do celów określonych przez konsumenta, o których poinformował sprzedawcę przed zawarciem umowy
- nie odpowiada właściwościom, które są przypisywane товарom tego samego rodzaju
- nie posiada cech, których konsument może racjonalnie oczekiwać
- nie odpowiada oczekiwaniom dotyczącym towaru tego rodzaju, opartym na składanych publicznie oświadczeniach publicznym sprzedawcy, producenta lub ich przedstawicieli

### Prawo rękojmi - Roszczenia konsumenta

Konsument może domagać się naprawy towaru lub wymiany na nowy, stosownej obniżki ceny lub odstąpienia od umowy (w sytuacji, gdy wada jest istotna).

Jeżeli pierwszym żądaniem kupującego jest obniżka ceny lub odstąpienie od umowy, przedsiębiorca może nie uwzględnić tego roszczenia. Wówczas sprzedawca powinien niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunąć. Naprawa bądź wymiana towaru powinna odbyć się w rozsądnym terminie oraz jest wolna od opłat. Należy pamiętać, że od umowy można odstąpić jedynie wówczas, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest istotna

### Okres rękojmi

Sprzedawca odpowiada za zakupiony przez konsumenta towar przez okres 2 lat. W przypadku nieruchomości okres ten wynosi 5 lat. Odpowiedzialność sprzedawcy może być skrócona do roku, jeżeli konsument kupił używany towar. Przed zawarciem umowy konsument powinien zostać poinformowany o skróconym terminie odpowiedzialności sprzedawcy.

### Reklamacja z tytułu rękojmi

Konsument **składa** reklamację w ciągu roku od wykrycia niezgodności z umową.

### Rozpatrzenie reklamacji

Reklamacja konsumenta **powinna być rozpatrzona w czasie 14 dni** (kalendarzowych) od jej złożenia. Przekroczenie tego terminu oznacza uznanie reklamacji za zasadną.

### Koszt reklamacji

Koszty naprawy lub wymiany towaru ponosi sprzedawca. Podobnie jest w przypadku odesłania wadliwego towaru na adres wskazany przez sprzedawcę

#### Podstawa prawna

- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów
  - Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 1999/44/WE z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji
- Mają one swoje odzwierciedlenie w następujących przepisach krajowych:
- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny
  - Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta
  - Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną



# UMOWY ZAWIERANE POZA LOKALEM

## Co zrobić, jeśli kupiłeś drogi produkt, którego jednak nie chcesz?

Coraz częściej firmy sprzedają różne produkty m.in. naczynia, kołdry, przyrządy do masażu poza lokalem przedsiębiorstwa, najczęściej na specjalnych pokazach. Należy mieć na uwadze, że sprzedający, prowadzący takie prezentacje, to osoby odpowiednio wykwalifikowane, potrafiące wywierać wpływ na kupującego, doskonale znające oferowane produkty i mający informacje o grupie potencjalnych nabywców. Co zatem zrobić, jeśli wpadłeś w pułapkę zbędnych i kosztownych zakupów?

# UMOWY ZAWIERANE POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORCY

## PRZYSŁUGUJĄ CI SPECJALNE PRAWA

Kwestię tą reguluje ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. 2012 r. Nr 1225 tj. ze zm.). Ustawę stosuje się do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (czyli poza miejscem przeznaczonym do obsługi publiczności i oznaczonym zgodnie z przepisami o działalności gospodarczej), a także do umów zawartych 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.

## JAKIE MASZ KONKRETNIE UPRAWNIENIA?

-> prawo do wglądu do dokumentu potwierdzającego prowadzenie działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę oraz dokumentu tożsamości. W razie zawierania umów w imieniu przedsiębiorcy osoba działająca w jego imieniu winna okazać ponadto dokument potwierdzający swoje umocowanie;

-> prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyn i bez zapłaty oznaczonej sumy – należy złożyć stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy (najlepiej wysłać listem poleconym na adres przedsiębiorcy określony w CEIDG lub KRS). Należy pamiętać, że przedsiębiorca nie może zastrzec, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne). Konsument ma obowiązek zwrócić nabyty produkt, w zamian za zapłaconą za niego kwotę. Zwrot powinien odbyć się niezwłocznie nie później niż w terminie czternastu dni.

-> prawo do uzyskania informacji o prawie odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa powyżej i otrzymania wzoru oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy oraz uzyskania pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy, stwierdzającego jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę.

## CO Z KREDYTEM?

Odstąpienie od umowy jest także skuteczne wobec umowy kredytu, z którego jest finansowane nabycie produktu określonego w umowie sprzedaży (tzw. kredyt wiązany). Może się jednak zdarzyć, że zawarta umowa kredytu stanowi oddzielną umowę kredytu konsumenckiego nie związaną z zakupem oferowanego produktu, wówczas w tym samym czasie należy złożyć takie samo oświadczenie o odstąpieniu od otrzymanego kredytu i wysłać na adres podmiotu, który go udzielił. Jeżeli nie jesteś pewien rodzaju udzielonego kredytu, skorzystaj z porady prawnej.