



Fot. Peter Skaberg

Daniel Kolibowski

## Reklamacje w e-sklepie

Pierwszym krokiem, jaki najlepiej zrobić, kiedy chcemy dokonać zakupów internetowych jest przejrzanie ich ofert przy pomocy tzw. „porównywarki”. Jest to serwis, z którym współpracują sklepy internetowe, wysyłające do niego swoje oferty. Stąd porównywarka wie jak kształtują się oferty (aktualizowane zazwyczaj codziennie) i na tej podstawie selekcjonuje produkty. Najczęściej odwiedzane polskie serwisy porównujące oferty sklepów internetowych to Gemino.pl, 9sekund.pl, czy Skapiec.pl. Tam, ustalając kryteria (marka, dane techniczne, kwota) otrzymujemy aktualne zestawienie cen poszukiwanego przez nas artykułu. Sposób szybki i skuteczny, pozwalający nam zaoszczędzić długie godziny biegania od sklepu do sklepu. Można również po prostu wpisać nazwę produktu w wyszukiwarkę. Niektóre linki podane przez wyszukiwarkę, wykupione przez sklepy internetowe, skierują nas do odpowiedniego sprzedawcy. Krok drugi to oczywiście złożenie zamówienia i dokonanie opłaty. Warto przy tym dodać, że sprzedawca ma obowiązek podać przed transakcją swoje dane teleadresowe (nazwę, adres, siedzibę, dane rejestrowe). Wbrew pozorom nie jest to wymóg banalny, ponieważ strona internetowa sprzedawcy z fikcyjną ofertą, może zawierać tylko numer konta i e-mail, a to powinno dać nam do myślenia. Następnie sklep ma obowiązek podać pełną cenę oferowanego produktu, łącznie z kosztami ewentualnych podatków, cel itd. Sprzedawca jest zobowiązany również do pełnego i czytelnego informowania nas, o całkowitych kosztach, terminie i sposobie dostawy towaru. I rzecz najważniejsza – powinien informować nas o procedurze reklamacyjnej i jej warunkach.

Problem pojawia się w chwili gdy nie jesteśmy zadowoleni z zakupionego artykułu, nie podoba nam się lub jest uszkodzony. W pierwszym przypadku możemy skorzystać z praw, jakie przysługują klientom sklepów internetowych, zamieszczonych w ustawie z 02.03.2000. *O ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.* Zapewnia nam ona możliwość rezygnacji z zakupu w ciągu dziesięciu dni od dostarczenia do domu zamówionego artykułu. Umowa pomiędzy klientem a sprzedawcą uznawana jest za niezawartą. Zwalnia to kupującego ze wszelkich zobowiązań, wymogiem jest tylko dostarczenie produktu w stanie niezmiennym (nie można go zatem używać przez dziesięć dni, a później próbować zwrócić, można go natomiast wypróbować, czyli przymierzyć, sprawdzić jak działa). Chcąc zrezygnować z zakupionego produktu musimy sporządzić pisemną rezygnację i przesłać ją sprzedawcy w ciągu dziesięciu dni, towar natomiast zwrócić niezwłocznie, ale nie później niż w przeciągu dwóch tygodni. Jeśli na stronie sklepu internetowego nie zostały podane wszystkie wymagane, wyszczególnione wcześniej informacje o nazwie, siedzibie sklepu, cenie, a także prawie do odstąpienia od umowy w przeciągu dziesięciu dni, to termin, w którym można zrezygnować z zakupu wynosi trzy miesiące. Jednak prawo do odstąpienia od umowy (zwrotu towaru) nie przysługuje kupującemu w następujących sytuacjach:

**Powtórna reklamacja tego samego towaru w ramach rękojmi daje nam prawo do odmówienia kolejnej naprawy lub wymiany na nowy sprzęt. Możemy zatem spokojnie zażądać zwrotu pieniędzy.**

jeżeli zawarł umowę o okresowe dostarczanie artykułów spożywczych, zawarł umowę przez Internet o wykonanie w wyznaczonym czasie usługi dotyczącej zakwaterowania, transportu, rozrywek, gastronomii. Poza tym, nie można dokonać zwrotu płyt, programów, filmów, jeżeli opakowanie zostało z nich zdjęte. Produkt można zwrócić tylko w nienaruszonym stanie. Nie można również zrezygnować z produktu, jeżeli został on wykonany według indywidualnego zamówienia. Sklepy internetowe nie zwracają również kosztów przesyłki, jeśli skorzystamy z przysługującego nam prawa zwrotu w ciągu dziesięciu dni. Daniel Klimecki, Merlin.pl:

– *Nie zwracamy kosztów przesyłki, ponieważ zwrot towaru nie jest w tym przypadku z winy sprzedawcy, ani nie wynika z wady produktu. Konsekwencje ponosi w tym przypadku klient. Nie ma również podstaw do tego typu roszczeń na podstawie ustawy. Ustawa mówi bowiem o zwrocie wartości towaru. Tu klient jak najbardziej ma prawo zwrócić towar i otrzyma pieniądze z powrotem, koszty przesyłki natomiast są konsekwencją „niepotrzebnego” zakupu towaru przez klienta.*

W przypadku sprzętu elektronicznego, co bardzo ważne, a o czym nie pamięta wielu klientów, to zagwarantowana nam tzw. „rękojmią”. Produkty branży informatycznej oprócz posiadania gwarancji jakości producenta i sprzedawcy, posiada jeszcze rękojmię. Obowiązuje ona każdego sprzedawcę przez rok od dnia zakupu. Co ważne, każdy klient może dochodzić swoich praw w ramach rękojmi niezależnie od gwarancji. Jeśli zdarzy się tak, że zakupiony przez nas sprzęt okazał się wadliwy, mamy prawo żądać bądź obniżenia ceny, bądź nawet zwrotu całej kwoty. Oczywiście przepis ten nie obowiązuje, kiedy w terminie dwóch tygodni sprzedawca wymieni uszkodzony, bądź wadliwy sprzęt na nowy lub zwróci nam dotychczasowy po naprawie.

Warto również zapamiętać fakt, iż powtórna reklamacja tego samego towaru w ramach rękojmi, daje nam prawo do odmówienia kolejnej naprawy lub wymiany na nowy sprzęt. Możemy zatem spokojnie zażądać zwrotu pieniędzy.

Tyle, jeśli chodzi o kupowanie w sklepach internetowych. Zupełnie inaczej wygląda sytuacja, jeśli chodzi o sprzedaż artykułów między dwoma podmiotami za pomocą aukcji internetowych typu Allegro.

– *W tym przypadku sprawa jest bardziej skomplikowana niż w przypadku sklepów internetowych* – mówi Bartosz Turno, rzecznik prasowy poznańskiej Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. – *Wymagane jest tutaj bowiem zdefiniowanie strony sprzedającej i kupującej, tzn. jeżeli sprzedawca, jak i kupujący, są konsumentami (osobami fizycznymi, które zawierają umowę sprzedaży niezwiązaną z ich działalnością gospodarczą bądź zawodową), wtedy o zakresie odpowie-*

*dzialności za wady towaru stanowią przepisy kodeksu cywilnego o rękojmi. Jeżeli sprzedawca jest przedsiębiorcą (np. osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, spółka prawa handlowego), a kupującym jest konsument to wtedy w zakresie odpowiedzialności sprzedawcy za wady towaru stosuje się przepisy ustawy „o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego”. W przypadku licytacji na Allegro należy pamiętać także o przepisach kodeksu cywilnego dot. aukcji (art. 70 KC) oraz o tym, że do licytacji nie stosujemy przepisów ustawy „o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za produkt niebezpieczny”. Konsumentom kupującym od przedsiębiorców towary na Allegro w drodze licytacji nie przysługuje więc prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 10 dni od otrzymania towaru. Mamy zatem do czynienia z różnymi „reżimami” odpowiedzialności sprzedawcy za wady towaru. Dlatego niezbędne jest ustalenie na początku statusu obu stron umowy sprzedaży, aby zdefiniować zakres wzajemnych praw i obowiązków, zwłaszcza w zakresie dotyczącym wad towaru.*

To prawne zdefiniowanie zdaje się być bardzo ważne w przypadku aukcji internetowych. Wiadomo bowiem, iż niektóre przedmioty wystawiane na aukcjach (najczęściej odzież) jest wystawiana po prostu przez sklepy. Status prawny zatem w przypadku takich transakcji zdaje się być nieodzowny. Poza tym, wszystkie prawa konsumenta, wynikające z tytułu rękojmi, zawarte w kodeksie cywilnym, tracą swoją ważność w jednym przypadku: „sprzedający jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy” (Ks.III Dział II art.557). Przepisy kodeksu cywilnego mówią o wykluczeniu zawieszenia lub uchylecia odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli sprzedawca zataił wadę produktu, ale w przypadku aukcji trudno byłoby udowodnić, że sprzedawca zataił jakąś wadę, jeżeli sprzęt był wystawiony jako „uszkodzony”. Kupujący w takiej sytuacji nie może również liczyć na skorzystanie ze swojego prawa do żądania obniżenia ceny przez sprzedającego w związku z wadą towaru, co jest możliwe w przypadku sklepu internetowego i nabywania nowego produktu. Bowiem artykuł, który kupiliśmy na aukcji, był licytowany. Warto zatem czytać szczegółowe opisy, jakie dołączają sprzedawcy do produktu na aukcjach, jak również zadać konkretne pytanie sprzedającemu co np. zapewnia aukcja internetowa Allegro.

Podsumowując, z racji zdefiniowanego statusu prawnego, w przypadku korzystania z ofert sklepów internetowych mamy pełnię praw konsumenckich. Natomiast w przypadku korzystania z aukcji internetowych nie możemy do końca liczyć na ochronę przez prawa konsumenckie, jeżeli wszystkiego dokładnie nie sprawdzimy i dopatrzymy sami.