

Prezent z internetu można zwrócić w 10 dni

Osoba kupująca prezenty w internecie może się wycofać z takiej transakcji (zwrócić prezent) w ciągu 10 dni od dostarczenia towaru. Rozpakowanej płyty nie uda się zwrócić.

Z okazji świąt Bożego Narodzenia wielu Polaków otrzymało prezenty, z których nie są zadowoleni. Szczególny problem może pojawić się wówczas, gdy za mała bluzka lub niedziałający laptop zostały kupione przez internet.

– Należy pamiętać, iż e-zakupy to nie tylko komfort niewychodzenia z domu i uniknięcia tłumów, ale także ryzyko napotkania nieuczciwego sprzedawcy, który zamiast dostarczenia zamówionego towaru, przesyła bubel – wskazuje adwokat Kamil Zawicki, partner w kancelarii Kubas, Kos, Gaertner.

Nie oznacza to jednak, że kupujący w sieci jest bezbronny.

– Konsument może w takich sytuacjach nie tylko żądać naprawy lub wymiany towaru w przypadku jego wadliwości, ale także odstąpić od zawartej ze sprzedawcą umowy – tłumaczy Zawicki.

Obowiązki informacyjne

Osoba kupująca prezenty przez internet może odstąpić od zawartej w ten sposób umowy w ciągu dziesięciu dni od otrzymania towaru. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

– Co do zasady, od zawartej na odległość umowy sprzedaży można odstąpić w ciągu dziesięciu dni, licząc od otrzymania towaru przez kupującego, poprzez wysłanie listu poleconego z informacją o rezygnacji z produktu – mówi Kamil Zawicki.

Przedsiębiorca ma obowiązek pouczyć kupującego o prawie do odstąpienia od umowy na swojej stronie internetowej lub w ofercie sprzedaży towarów.

– Jeśli przedsiębiorca nie poinformuje konsumenta, to termin do odstąpienia od umowy przedłuża się i wynosi 3 mies. od dnia dostarczenia konsumentowi towaru – zaznacza adwokat Agnieszka Wiercińska-Krużewska, partner w kancelarii Wierciński, Kwieciński, Baehr.

Należy pamiętać, że kupując prezent w internecie, mamy bezwarunkowe prawo wycofać się z zawartej transakcji.

– Zdarza się, że po otrzymaniu towaru mimo braku usterek dochodzimy do wniosku, że najchętniej zrezygnowalibyśmy z zakupu – zauważa Kamil Zawicki.

Konsument nie musi więc podawać przyczyny wycofania się z umowy. Ma do tego bowiem prawo nie tylko z powodu wadliwości towaru, ale również wtedy, gdy prezent nie spodoba się obdarowanemu.

– Prawo to nie jest zatem zależne ani od zgodności towaru z umową, ani też od wadliwości zakupionego towaru – ocenia Agnieszka Wiercińska-Krużewska

Jak podkreśla Wiercińska-Krużewska, przedsiębiorcy nie wolno ponadto uzależnić odstąpienia od umowy od zapłaty przez konsumenta jakiegokolwiek wynagrodzenia.

Zwrot pieniędzy

W razie wycofania się z internetowego zakupu sprzedawca i konsument muszą zwrócić sobie wzajemne świadczenia. Kupujący powinien więc odesłać przedsiębiorcy zamówiony towar, a ten z kolei oddać zapłaconą za

niego kwotę. – Przedsiębiorca zobowiązany jest zwrócić konsumentowi uiszczoną za towar cenę w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy – wskazuje Agnieszka Wiercińska-Krużewska.

Odstąpienie od **umowy** oznacza, że jest ona uważana za niezawartą. Konsument jest zatem zwolniony z wszelkich wcześniejszych zobowiązań.

Płyty CD i DVD

– Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania – mówi Kamil Zawicki.

Kupiony produkt należy zwrócić sprzedawcy w stanie niezmienionym. Nie oznacza to jednak, że nie można go wcześniej przetestować.

– Zwracany przez konsumenta towar powinien znajdować się w stanie niezmienionym, co nie znaczy, że konsument nie może rozpakować przesyłki i towaru obejrzeć – zaznacza Agnieszka Wiercińska-Krużewska.

Nie wszystkie prezenty uda się jednak zwrócić. Obecne przepisy przewidują bowiem sytuacje, w których odstąpienie od umowy zawartej na odległość jest niemożliwe. Chodzi przykładowo o transakcje dotyczące świadczenia usług, które za zgodą konsumenta zaczęły być wykonywane przed upływem ustawowego terminu 10 dni.

– Wyjątki dotyczą również zakupu płyt CD, DVD, czyli nagrań audiowizualnych czy programów komputerowych, jeżeli konsument usunął ich oryginalne opakowania. To samo dotyczy towarów wykonanych na indywidualne zamówienie konsumenta lub szybko psujących się – tłumaczy Agnieszka Wiercińska-Krużewska.

Jak wskazuje Kamil Zawicki, wyłączenia dotyczą także umów z zakresu świadczeń o kosztach zależnych wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym, dostarczania prasy, jak również dotyczących gier hazardowych, chyba że strony umówiły się inaczej.

Brak odstąpienia od umowy w przewidzianym terminie nie oznacza jednak braku ochrony praw kupującego.

Jak podkreśla Agnieszka Wiercińska-Krużewska, w wypadku istnienia wad towaru konsument będzie miał nadal prawo do naprawy, obniżenia ceny lub do wymiany towaru na nowy.