**PI-19.10.2020**

**TEMAT: Bezpieczne zakupy przez Internet**

Źródłem problemów przy transakcjach handlowych drogą elektroniczną bywa często nieuwaga konsumentów, którzy zapominają np. o zapoznaniu się z regulaminem sklepu lub nie sprawdzają, kim jest sprzedawca, u którego kupują.

1. **Podstawowe zasady bezpiecznego dokonywania zakupów w Internecie, zalecane przez Europejskie Centrum Konsumenckie:**
   1. Sprawdź dane kontaktowe i wiarygodność przedsiębiorcy.

Na stronie sklepu internetowego poszukaj pełnych danych kontaktowych przedsiębiorcy. Jeśli umożliwia on osobisty odbiór towaru, jest to znak, że nie ma nic do ukrycia. Podanie jedynie e-maila, numeru telefonu lub skrzynki pocztowej — to za mało, aby uznać sprzedawcę za godnego zaufania. Adres strony z rozszerzeniem „.pl” nie musi oznaczać, że masz do czynienia ze sklepem internetowym zarejestrowanym w Polsce.

* 1. Nie klikaj w link przesłany na e-maila, bo możesz paść ofiarą oszustwa.

Do naszych skrzynek e-mailowych trafiają oferty handlowe sklepów. Jeśli jesteśmy zainteresowani zakupem jednego z ich produktów, nie należy wchodzić na stronę przedsiębiorcy poprzez link zamieszczony w e-mailu, ale wpisać podaną nazwę sklepu w wyszukiwarkę i dopiero odwiedzić witrynę. Dlaczego? Zdarza się, że pod znany sklep podszywa się oszust, mający identycznie wyglądającą stronę internetową. W ten sposób usiłuje wyłudzić on pieniądze za towar, którego nigdy nie otrzymamy.

* 1. Wybieraj sklepy z certyfikatami zaufania, szukaj opinii o sprzedawcy.

Warto sprawdzić, czy przedsiębiorca należy do systemu gwarantującego stosowanie dobrych praktyk oraz określonych standardów obsługi (np. europejski certyfikat Euro-Label czy Trusted Shops). Sprzedawca, który posiada taki certyfikat zaufania, jest sprawdzony przez niezależnych audytorów i uznany za wiarygodnego, bezpiecznego dla klientów. O przynależności do systemu świadczą oznaczenia graficzne, umieszczane przez e-sklepy w widocznym miejscu witryny. Oznaczeniom tym towarzyszy stosowna informacja o zakresie kryteriów objętych certyfikacją.

Przydatną wskazówką są też oceny klientów, którzy wcześniej korzystali z usług sklepu. Warto szukać ich na forach internetowych lub w serwisach zawierających opinie konsumentów. Szczególnie cenne są opinie oznaczone jako „zaufane”, gdyż zostały napisane przez rzeczywistych klientów, a nie np. pracowników sklepu lub jego konkurencję.

* 1. Sprawdź bezpieczeństwo płatności.

Na stronie internetowej sklepu (zwykle w dolnej części ekranu) szukaj symbolu kłódki, oznaczającej bezpieczne połączenia, albo wybieraj płatność zwykłym przelewem. W trakcie transakcji sprawdzaj, czy masz bezpieczne połączenie (w protokole https – widniejącym w polu adresu strony internetowej) oraz czy sprzedawca zapewnia procedurę zawarcia umowy „krok-po-kroku”.

* 1. Zanim dokonasz zakupu, sprawdź koszty oraz czas dostawy — przesyłki pocztowej lub kurierskiej.

Jeśli sklep zapewnia dostarczenie towaru w ciągu 24 czy 48 godzin od momentu zamówienia, musi wywiązać się z tego zobowiązania. Jednak w sytuacji, gdy do świąt zostało zaledwie kilka dni, a sprzedawca nie daje nam gwarancji dostawy w określonym czasie, zapytaj o możliwość odbioru osobistego lub wybierz zakup w sklepie stacjonarnym.

* 1. Pamiętaj, że masz 10 dni na odstąpienie od umowy bez ponoszenia kosztów.

W sytuacji, gdy zakupiony przez Internet prezent nie spodobał się obdarowanemu, możesz dokonać zwrotu produktu bez konsekwencji (wyjątkiem są opłaty za przesyłkę towaru do sprzedawcy). Czas na wysłanie do przedsiębiorcy oświadczenia o odstąpieniu wynosi w Polsce 10 dni kalendarzowych i co najmniej 7 dni roboczych w pozostałych krajach UE. Produkt trzeba odesłać w ciągu kolejnych 14 dni. Sprzedawca ma obowiązek Cię o tym poinformować. Jeśli tego nie zrobi, termin na odstąpienie od umowy wydłuża się do 3 miesięcy.

Uwaga: Prawa do odstąpienia nie stosuje się m.in. do umów o usługi zakwaterowania, transportu, turystycznych oraz zakupu w drodze licytacji na aukcji internetowej.

* 1. Nie obawiaj się składania reklamacji.

Masz prawo do reklamacji każdego towaru kupionego w UE w ciągu 2 lat od dnia, w którym go dostarczono. Jeżeli przedsiębiorca nie chce uwzględnić roszczeń, poproś o pomoc miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów. W przypadku nieuczciwego postępowania sklepu internetowego, mającego siedzibę w innym kraju UE, zgłoś skargę do Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

* 1. Zachowaj korespondencję ze sprzedawcą. W razie sporu będziesz w stanie udowodnić swoje racje.

Należy wydrukować lub skopiować stronę, na której pojawia się potwierdzenie złożenia zamówienia. Można to zrobić dokonując tzw. zrzutu ekranu. Warto również skopiować widok strony internetowej sklepu z ofertą, z której skorzystałeś, zapisać kopię umowy oraz regulaminu sklepu. Nie należy przy tym kasować korespondencji mailowej z przedsiębiorcą. Nie później, niż w chwili dostawy, powinieneś otrzymać w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku potwierdzenie zawarcia umowy o określonej treści.

1. **Termin odstąpienia od umowy a odesłanie towaru kupionego w Internecie**

Sformułowanie „zwrot towaru” utożsamiane jest z „wycofaniem się z umowy”, istnieje jednak prawna różnica między odstąpieniem od umowy, a samą czynnością odesłania towaru. Sprzedawcy wprowadzają niekiedy w błąd konsumentów co do rzeczywistego sposobu liczenia terminu na odstąpienie. Informują, iż aby skutecznie odstąpić od umowy zawartej przez Internet, konieczne jest odesłanie towaru w ciągu 14 dni, licząc od momentu, gdy konsument wszedł w jego posiadanie.

Jedynym koniecznym i wystarczającym warunkiem odstąpienia jest **wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy.** Od tego momentu biegnie kolejne 14 dni na odesłanie towaru.

Przepisy ustawy nie mówią, że brak odesłania towaru w tym terminie powoduje, iż odstąpienie od umowy jest nieskuteczne. Nieterminowe odesłanie wiąże się natomiast z innymi skutkami:

* Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem pieniędzy, dopóki nie otrzyma z powrotem rzeczy lub dowodu jej nadania.
* Konsument może ponieść odpowiedzialność odszkodowawczą za nienależyte wykonanie zobowiązania, jeśli sprzedawca udowodni, iż poniósł szkodę majątkową.

Niemniej, sam fakt, iż towar nie został wysłany w ciągu 14 dni od dnia jego otrzymania, albo że nie dotarł na czas do sprzedawcy, nie jest podstawą do kwestionowania skuteczności odstąpienia od umowy.

|  |
| --- |
| Ciekawostka  Ze skarg napływających [do Europejskiego Centrum Konsumenckiego](https://www.dziennikprawny.pl/pl/a/transakcje-online-zakupy-i-zwrot-towaru)wynika, iż osoby dokonujące zakupów online najczęściej narzekają na:  brak lub opóźnienie dostawy (40% skarg),  dostarczenie produktu wadliwego lub niezgodnego z zamówieniem (30%),  nieuczciwe warunki umowy, jak np. odmowa zwrócenia klientowi kosztów przesyłki produktu, który okazał się wadliwy (13%). |