

Prowadzisz sklep internetowy? Sprawdź jakie masz obowiązki w stosunku do klientów

25 grudnia 2014 roku weszła w życie nowa ustawa o prawach konsumenta, która nakłada na przedsiębiorców wiele obowiązków w stosunku do klientów. Ich nieprzestrzeganie może być dla sprzedawców bardzo dotkliwe.

Ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta dotyczy przedsiębiorców zawierających umowy z konsumentami. Duża część jej przepisów poświęcona jest umowom zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość, a także zasadom wykonywania prawa konsumenta do odstąpienia od takich umów. Przepisy nowej ustawy zastępują dotychczasowe uregulowania zawarte w wielu aktach prawnych, a co istotne dla sprzedawców internetowych, uchylają całkowicie ustawę z 2 marca 2000 roku o ochronie praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, z której dotychczas wynikała znaczna część ich obowiązków. Nowa ustawa między innymi znacząco poszerza zakres obowiązków informacyjnych, wydłuża termin na odstąpienie od umowy oraz nakłada na przedsiębiorcę obowiązek przekazania konsumentowi potwierdzenia zawarcia umowy na trwałym nośniku.

Obowiązki przedsiębiorców

Od 25 grudnia 2014 roku bardzo szeroko ujęte zostały obowiązki informacyjne przedsiębiorców. Wśród nowych informacji, do których podania przedsiębiorca jest obowiązany najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli zawarcia umowy, należy wymienić informację o łącznej cenie do zapłaty, a więc zawierającej koszty wysyłki lub wszelkie inne dopłaty, natomiast w razie umowy obejmującej prenumeratę trzeba podać także łączną cenę, obejmującą wszystkie płatności. Niezbędne jest także uzyskanie wyraźnej zgody konsumenta na każdą dodatkową opłatę, a zgoda ta nie może być wyrażona automatycznie poprzez zaznaczenie takiej opcji.

Konieczne jest także określenie sposobu porozumiewania się z konsumentem oraz podanie, wśród pozostałych danych teleadresowych, numeru telefonu lub faksu, pod którymi konsument może szybko skontaktować się ze sprzedawcą. Należy również podać adres, pod którym konsument może złożyć reklamację oraz poinformować o stosowanej procedurze rozpatrywania reklamacji. Ponadto, poza koniecznością samego poinformowania o prawie odstąpienia od umowy, należy także dostarczyć konsumentowi wzór formularza odstąpienia od umowy, zawarty w załączniku do ustawy oraz poinformować o kosztach zwrotu produktu.

Przedsiębiorca ma także obowiązek przekazać konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku, najpóźniej w chwili dostarczenia towaru lub przed

rozpoczęciem wykonywania usługi. Jako trwałe nośniki należy rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji w sposób umożliwiający dostęp do tych informacji w przyszłości. Co istotne, takim trwałym nośnikiem może być także poczta elektroniczna.

Zwrot towaru

Dotychczas konsument mógł odstąpić od umowy w terminie 10 dni od dnia wydania rzeczy bądź, w przypadku usług, od dnia zawarcia umowy. W nowej ustawie termin ten wynosi 14 dni i liczony jest od dnia objęcia towaru w posiadanie. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym również koszty dostawy. Jednak w sytuacji, gdy konsument wybrał inny niż najtańszy sposób dostawy towaru, czyli na przykład gdy konsument wybrał przesyłkę kurierską zamiast pocztowej, sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu poniesionych dodatkowych kosztów. Istotną zmianą jest także to, że w razie braku poinformowania klienta o możliwości odstąpienia od umowy, konsument będzie miał na skorzystanie ze swojego uprawnienia aż 12 miesięcy, a nie jak było uregulowane w poprzedniej ustawie - 3 miesiące. Jeśli w tym czasie przedsiębiorca poinformuje konsumenta o jego prawie, konsument będzie mógł odstąpić od umowy w terminie 14 dni od udzielenia mu informacji.

Co grozi za niedostosowanie się do nowych przepisów?

Konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków wynikających z nowej ustawy mogą być dla przedsiębiorców bardzo dotkliwe. Jedną z konsekwencji braku informacji jest, wskazany już wyżej dwunastomiesięczny okres, w którym konsument może odstąpić od umowy. Dodatkowo, jeśli przedsiębiorca nie poinformuje konsumenta o konieczności poniesienia bezpośrednich kosztów zwrotu rzeczy, to sam będzie musiał je ponieść. Konsument nie poniesie także opłat dodatkowych lub innych kosztów, które składają się na łączną cenę towaru, gdy nie zostanie o nich poinformowany. W niektórych sytuacjach naruszenie obowiązków może nawet prowadzić do tego, że umowa nie zostanie zawarta. Dzieje się tak na przykład w sytuacji gdy przedsiębiorca narusza obowiązek dotyczący uzyskania wyraźnego potwierdzenia konsumenta, iż zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty.

Magdalena Aksamit-Królewicz
Kancelaria Prawna ARKANA



www.arkana-lex.eu dział **Porady** oraz **Media o nas**

Artykuł dostępny na <http://biznes.pl/magazyny/handel/prowadzisz-sklep-internetowy-sprawdz-jakie-masz-obowiazki-w-stosunku-do-klientow/jbqx5>