

MACIEJ ŻÓŁTOWSKI

TWOJE PRAWA

CZĘŚĆ I



ZAKUPY

W

INTERNECIE

Maciej Żółtowski

Twoje prawa

Część I

Zakupy w Internecie

Wydanie I

Twoje prawa – Zakupy w Internecie

© Copyright by **Maciej Żółtowski**

ISBN : 978-83-941348-0-8

Wszelkie prawa zastrzeżone. Rozpowszechnianie i kopiowanie całości lub części niniejszej publikacji jest zabronione bez pisemnej zgody autora. Zabrania się jej publicznego udostępniania w Internecie oraz odsprzedaży.

Spis treści

1. Wstęp.....	6
2. Sprzedaż.....	8
CO WARTO ZAPAMIĘTAĆ Z ROZDZIAŁU 2.....	15
3. Źródła prawa.....	16
3.1. Umocowanie prawne sprzedaży przez Internet.....	16
3.2. Charakterystyczne cechy i ryzyka umowy sprzedaży przez Internet.....	18
3.3. Regulamin sklepu internetowego – na co zwrócić uwagę?.....	22
CO WARTO ZAPAMIĘTAĆ Z ROZDZIAŁU 3.....	25
4. Obowiązki informacyjne sprzedawcy.....	26
CO WARTO ZAPAMIĘTAĆ Z ROZDZIAŁU 4.....	33
5. Gwarancja, rękojmia, odstąpienie od umowy.....	34
5.1. Charakterystyka uprawnień.....	35
5.2. Odstąpienie od umowy.....	40
5.3. Rękojmia	45
5.4. Gwarancja.....	49
CO WARTO ZAPAMIĘTAĆ Z ROZDZIAŁU 5.....	51
6. Dane osobowe i ich przetwarzanie przez sprzedawców.....	52
6.1. Co to są dane osobowe i które z nich może zbierać sprzedawca?.....	53
6.2. Wymogi stawiane administratorowi bazy danych.....	56
6.3. Naruszenie zasad ochrony danych osobowych.....	59
CO WARTO ZAPAMIĘTAĆ Z ROZDZIAŁU 6.....	61
7.1. Co to są klauzule niedozwolone?.....	62
7.2. Najważniejsze klauzule niedozwolone związane z handlem elektronicznym.....	64
7.2.1. Klauzule niedozwolone związane z regulaminem, zawartością strony oraz warunkami korzystania ze sklepu.....	65
7.2.2. Klauzule niedozwolone związane z wyłączeniem odpowiedzialności sklepu. Transport i dostawa.....	67
7.2.4. Inne.....	77

Twoje prawa – Zakupy w Internecie

8.Rozwiązania innych problemów.....	79
8.1. Sprzedawca nie wywiązał się z obowiązków informacyjnych.....	79
8.2. Sprzedawca nie wysłał zakupu.....	80
8.3. Sprzedawca nie otrzymał wpłaty.....	81
8.4. Sprzedawca odmawia uznania reklamacji.....	82
8.5. Otrzymanie towaru innego, niż wynikającego z umowy	83
8.6. Otrzymanie niezamówionego towaru.....	84
8.7. Zostałem oszukany w inny sposób.....	85
9.Wzory pism.....	86
9.1.Wzór ogólny pisma nieprocesowego.....	86
9.2. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy.....	87
9.3. Pismo reklamacyjne.....	88
9.4. Ogólny wzór pozwu.....	89
9.5. Wezwanie do naprawienia szkody.....	90
9.6. Wniosek o zawezwanie do próby ugodowej.....	91
9.7. Wezwanie do wydania rzeczy.....	92
9.8. Przesądowe wezwanie do zapłaty.....	93
9.9. Zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.....	94
10.Przydatne adresy.....	95

1. Wstęp

Witam Cię serdecznie, drogi czytelniku, i dziękuję za zainteresowanie książką z serii „Twoje prawa”. Jest to pierwszy etap z planowanej serii poradników, które mają za zadanie uświadomić Cię o tym jakie masz prawa oraz pomóc bronić ich wtedy, kiedy są one naruszane. Z pewnością zastanawiasz się z czym konkretnie masz do czynienia, więc spieszę z odpowiedzią. Nie jest to książka prawnicza ani, tym bardziej, podręcznik akademicki, nie znajdziesz w niej rozwiązań do zawitych problemów natury prawnej czy też opisu złożonych konstrukcji. Jest to poradnik adresowany do każdej osoby, która robi zakupy w Internecie bardziej lub mniej świadomej swych praw związanych z branżą e-commerce i jako taki musi być przez Ciebie traktowany.

Coraz większa liczba Polaków robi zakupy przez Internet. Według różnych szacunków zakupy w sieci robi już nawet co drugi z nas, a wartość sprzedaży detalicznej w sklepach online powinna w 2015 roku przekroczyć próg 30 mld złotych rocznie (wg firmy analitycznej PMR w 2014 roku rynek ten wart jest około 27,8 mld złotych). To bardzo wysokie liczby, co w połączeniu z dynamiką wzrostu na poziomie 15-20% rocznie sprawia, iż sprzedaż internetowa stała się jednym z najbardziej atrakcyjnych rynków, chętnie wybieranych zarówno przez konsumentów jak i przez inwestorów i przedsiębiorców.

Tak nagły i szybki wzrost zainteresowania rynkiem e-commerce jest oczywiście zrozumiały i całkowicie uzasadniony. W końcu każdy z nas lubi robić zakupy w kapciach i szlafroku przy kubku gorącej kawy a coraz sprawniej działające firmy kurierskie całkowicie, jak sędzę, zaspokajają potrzeby świadomego konsumenta. Skoro czytasz ten poradnik – najprawdopodobniej albo już coś przez Internet kupiłeś albo masz taki zamiar. I znakomicie, bo to nie tylko możliwość wygodnego zrobienia zakupów (co zachęca zwłaszcza wtedy, kiedy na dworze pogoda nie zachwyca), ale także sposób na zaoszczędzenie sporej ilości pieniędzy – towary w Internecie często są sporo tańsze niż w sklepach stacjonarnych. Ma to swoje ekonomiczne uzasadnienie – koszty utrzymania sklepu internetowego są po wielokroć niższe niż chociażby w przypadku zwyczajnego „osiedlaka”.

Twoje prawa – Zakupy w Internecie

Należy jednak być bardzo ostrożnym – przy korzystaniu z zakupów w Internecie konsument jest o wiele bardziej narażony na rozmaite pułapki zastawiane na niego, świadomie bądź mniej, przez przedsiębiorców. Wynika to m.in. z tego, iż nie ma możliwości sprawdzenia towaru przed jego zakupem, poznania jego właściwości oraz jego rzeczywistego stanu. Problemy, jakie mogą się narodzić przy sprzedaży wysyłkowej są rozmaite, i mogą się zdarzyć na każdym jej etapie, nawet jeszcze przed dokonaniem jakiegokolwiek zakupu, w trakcie realizacji, w transporcie czy przy realizowaniu płatności. Jak się przed nimi ustrzec? Jak się bronić w przypadku, gdy Twoje prawa są naruszane? Tego właśnie dowiesz się z niniejszego poradnika. Postaram się w nim poruszyć każdy częściej spotykany problem wynikający z sprzedaży online, a także wskazać sposób na jego jak najprostsze i najszybsze rozwiązanie. Przy pomocy tego poradnika poznasz nie tylko przepisy prawa, jakie obowiązują, ale także sposób, w jaki należy z nich korzystać by skutecznie egzekwować ich stosowanie.

Do poradnika dołączone zostały także wzory pism mających zastosowanie w różnych przypadkach (rozdział 9), które mogą się wydarzyć (i stosunkowo często mają miejsce). Warto się z nimi zapoznać dopiero po przeczytaniu niniejszego poradnika – aby w pełni zrozumieć uzasadnienie stosowania tychże, trzeba najpierw zapoznać się z opisem instytucji do których się odnoszą. Tylko wtedy, kiedy wszelkie kroki opisane w tym poradniku będą stosowane w pełni świadomie, całe postępowanie będzie mogło przynieść oczekiwane skutki.

Poradnik został napisany na podstawie aktualnie obowiązujących przepisów, zawiera więc opis wszystkich praw i obowiązków wynikających m.in. z ustawy o prawach konsumenta i zmianie Kodeksu Cywilnego z dnia 25 grudnia 2014 roku. To daje Ci pewność tego, że możesz stosować wiedzę nabytą podczas czytania tego poradnika bez obawy o to, że ktoś zarzuci Ci bazowanie na nieaktualnych danych.

Zapraszam do lektury,

Maciej Żółtowski