

## Newsletter prawny: **PRAWA KONSUMENTA A ZAKUPY W INTERNECIE**



Zakupy w Internecie cieszą się coraz większą popularnością. Jednak zdarza się, że zakupione towary po ich otrzymaniu nie spełniają oczekiwań. Czy konsument ma zatem prawo do zwrotu produktu? Jakie inne prawa i obowiązki przysługują konsumentom? Odpowiedź na te pytania znajdziesz w niniejszym artykule.

Prawa konsumenta są ściśle uregulowane, co zapewnia bezpieczeństwo i uczciwość transakcji internetowych. W Polsce

prawa konsumenta odnoszące się do zakupów przez Internet reguluje Ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, która wdrożyła unijne przepisy i dostosowała je do krajowych reali.

---



Każdy sprzedawca ma obowiązek dostarczenia konsumentowi pełnych i jasnych informacji na temat produktów lub usług zakupionych przez Internet. Konsument ma prawo wiedzieć, co dokładnie kupuje i jakie są warunki transakcji.

---

Przed zawarciem umowy na odległość przedsiębiorca zobowiązany jest podać konsumentowi informację o cenie towaru lub usługi, warunkach dostawy, sposobach płatności, danych kontaktowych sprzedawcy, prawie odstąpienia od umowy, prawie do reklamacji, polityce prywatności oraz warunkach gwarancji.

Zapewnienie tych informacji jest kluczowe, ponieważ umożliwia konsumentowi dokładne zrozumienie warunków transakcji, co z kolei pomaga uniknąć nieporozumień i sporów pomiędzy konsumentem a sprzedawcą. Warto również, aby konsument dokładnie zapoznał się z regulaminem sklepu internetowego przed dokonaniem zakupu.

---



Zgodnie z art. 27 wskazanej ustawy konsument ma prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 14 dni bez konieczności podawania przyczyny ani ponoszenia kosztów.

---

## Prawo do odstąpienia od umowy

Jednym z kluczowych praw konsumenta jest prawo do odstąpienia od umowy. Zgodnie z art. 27 wskazanej ustawy *konsument ma prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 14 dni bez konieczności podawania przyczyny ani ponoszenia kosztów*. W sytuacji kiedy przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o możliwości odstąpienia od umowy konsument ma prawo skorzystać z tego uprawnienia do 12 miesięcy od dnia upływu terminu.

Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:

1. dla umowy, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje towar, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności - od objęcia towaru w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która:
  - a) obejmuje wiele towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniego towaru, jego partii lub części,
  - b) polega na regularnym dostarczaniu towaru przez czas oznaczony - od objęcia w posiadanie pierwszego z towarów;
2. dla pozostałych umów - od dnia zawarcia umowy.

Konsument może poinformować sprzedawcę o decyzji o odstąpieniu od umowy na piśmie, na przykład za pomocą formularza zwrotu dostarczonego przez sprzedawcę, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listem poleconym. Celem zachowania terminu koniecznym jest skierowanie oświadczenia do sprzedawcy przed jego upływem.

W sytuacji kiedy dojdzie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą.

---

## PRAWO DO REKLAMACJI

Konsument w trakcie zakupów przez Internet ma możliwość złożenia **reklamacji**. Konsument ma możliwość skorzystania z dwóch rozwiązań.

Pierwszym jest **rękojmia przy sprzedaży**, na którą można się powołać, gdy towar ma wadę fizyczną (np. uszkodzenie towaru) lub wadę prawną (np. rzecz nie jest własnością sprzedawcy, rzecz obciążona jest prawem osoby trzeciej).

Drugim rozwiązaniem jest **gwarancja**. W takim przypadku, aby możliwe było skorzystanie z uprawnień wynikających z gwarancji koniecznym jest, aby sprzedawca jej udzielił. Prawo do skorzystania z gwarancji wygasa po upływie 2 lat od momentu wydania towaru, chyba, że dokument gwarancji przewiduje inny termin.

Podsumowując, dokonując zakupów przez Internet warto wiedzieć jakie przysługują nam uprawnienia. Prawa konsumenta gwarantują

bezpieczne i uczciwe zakupy w Internecie, co sprawia, że zakupy online stają się coraz bardziej popularne i wygodne, a konsument może mieć pewność, że jest odpowiednio chroniony przez przepisy prawa. W przypadku niewłaściwego wykonania umowy przez sprzedawcę konsument nie pozostaje bez pomocy pomimo braku bezpośredniego kontaktu ze sprzedawcą. Fakt ten pozytywnie wpływa na możliwość rozwiązania sporu bez uszczerbku w majątku konsumenta.

Dzięki prawom konsumenta, zakupy online są łatwiejsze, bezpieczniejsze i bardziej satysfakcjonujące.

---

## Potrzebujesz porady prawnej?

Potrzebujesz pomocy prawnej? Skorzystaj z darmowych porad w punktach na terenie całej Polski!

Z nieodpłatnej pomocy prawnej oraz nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego skorzystać może:

- każda osoba fizyczna, która potwierdzi stosownym, pisemnym oświadczeniem, że nie jest w stanie ponieść kosztów odpłatnej pomocy prawnej (do pobrania i podpisania w punkcie),
- osoby prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą, niezatrudniające innych osób w ciągu ostatniego roku, co należy potwierdzić dodatkowym oświadczeniem.

Każda osoba, która chce skorzystać z porady, powinna wcześniej umówić się na wybrany dzień i godzinę wizyty w konkretnym punkcie.

Rejestracji można dokonać:

- **telefonicznie** pod numerem wskazanym na stronie internetowej

starostwa lub urzędu miasta na prawach powiatu,  
- on-line: za pośrednictwem strony [www.zapisy-np.ms.gov.pl](http://www.zapisy-np.ms.gov.pl)

Podczas rejestracji nie trzeba podawać żadnych swoich danych osobowych, ani informować o sprawie, w której potrzebujemy pomocy lub konsultacji.

Zapisz się na bezpłatną poradę :)

## Dowiedz się więcej

Zapraszamy również na naszą stronę www, gdzie znajdziesz inne ciekawe artykuły prawne, darmowe materiały edukacyjne, a także dowiesz się więcej o systemie nieodpłatnej pomocy prawnej, poradnictwa obywatelskiego i mediacji.

[pomocprawna.sc.org.pl](http://pomocprawna.sc.org.pl)

Więcej  
informacji



Mamy nadzieję, że spodobał Ci się nasz newsletter :)

Kolejny artykuł już w przyszłym miesiącu! Do zobaczenia :)

Pozdrawiamy,

**Stowarzyszenie SURSUM CORDA (łac. „w górę serca”)**

ul. Lwowska 11 | 33-300 Nowy Sącz

tel. 18 44 11 994 (pon. - pt. 8.00-16.00)

[www.pomocprawna.sc.org.pl](http://www.pomocprawna.sc.org.pl)

moje 1,5% wspiera Sursum Corda  
KRS 00000 20 382

Polubmy się! :)

Jesteśmy na [Facebooku](#), [Instagramie](#) i [Tiktoku](#)