UOKiK radzi na co uważać, kupując przez internet świąteczne prezenty

Zamawiając prezenty świąteczne przez internet np. spoza UE przez platformy sprzedażowe, warto sprawdzić, kto jest sprzedawcą i za co odpowiada polski sklep. Jeśli sprzedawca jest w Azji, mogą być problemy z dochodzeniem praw – ostrzega UOKiK.

W czwartkowym komunikacie Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) radzi, by przed skorzystaniem z oferty sklepu internetowego typu: „Prosto od zagranicznego producenta, tanio", „Nasi sprzedawcy z Azji", „Klient jest importerem towaru", sprawdzić dane przedsiębiorcy, gdzie ma siedzibę, czas dostawy. Warto upewnić się, że nie mamy do czynienia jedynie z pośrednikiem, który za nic nie odpowiada.

„W tym roku wiele osób, aby zminimalizować ryzyko zakażenia koronawirusem (wirusem KPCh – przyp. redakcji), będzie zamawiać prezenty świąteczne przez internet. Niektóre z nich mogą być sprowadzane spoza Unii Europejskiej przez platformy sprzedażowe działające w modelu dropshippingu. Polega on na tym, że konsument ma do czynienia z dwoma przedsiębiorcami" – powiedział prezes UOKiK Tomasz Chróstny, cytowany w komunikacie. Wyjaśnił, że pierwszy to przeważnie sklep internetowy zarejestrowany w Polsce. Drugi to najczęściej przedsiębiorca z siedzibą na Dalekim Wschodzie, np. w Chinach.

„Bardzo ważne jest, aby przed zakupem sprawdzić w regulaminie, kto tak naprawdę jest sprzedawcą i za co odpowiada polski sklep. Jeśli sprzedawca jest w Azji, bądźmy świadomi, że mogą powstać problemy z dochodzeniem naszych praw konsumenckich" – podkreślił.

Szef UOKiK zaapelował do konsumentów, by zwracali uwagę, z kim zawierają umowę i kto odpowiada za jej realizację. „Jeśli na stronie internetowej lub w regulaminie pojawiają się zapisy typu 'sprzedawca towaru z Azji' czy 'klient jako importer towaru uiszcza opłaty celno-skarbowe', konsumentowi powinna się zapalić czerwona lampka" – zwraca uwagę UOKiK.

Jeśli klient zdecyduje się na zakup, musi mieć świadomość, że w przypadku problemów, np. z wysyłką czy wadliwym towarem, reklamację będzie składał w Azji i może mieć problem z jej wyegzekwowaniem – przypomina Urząd.

Warianty dropshippingu

Eksperci UOKiK zweryfikowali regulaminy sklepów działających w modelu dropshippingu. Wskazali na kilka wariantów dropshippingu. W pierwszym przedsiębiorca A jest sprzedawcą, a przedsiębiorca B – dostawcą i taka sytuacja jest najkorzystniejsza dla konsumentów, bo za wszystko odpowiada polska firma i obowiązuje polskie prawo konsumenckie. Przed transakcją można sprawdzić przedsiębiorcę, a w razie ewentualnych problemów – dochodzić roszczeń od sklepu, który jest na miejscu.

W sytuacji kiedy przedsiębiorca A jest pośrednikiem, ale działa w imieniu i na rzecz konsumenta, a przedsiębiorca B jest sprzedawcą, polski sklep wyraźnie wskazuje w regulaminie, że bierze na siebie niektóre lub wszystkie obowiązki sprzedawcy. „Optymalne dla konsumenta jest, aby to polski przedsiębiorca odpowiadał np. za wady towaru z tytułu rękojmi, za dostarczenie zakupów w określonym czasie czy przyjmował zwroty w przypadku odstąpienia od umowy" – wskazał UOKiK.

Trzeci wariant, w którym przedsiębiorca A jest tylko pośrednikiem, a przedsiębiorca B – sprzedawcą, to najczęstsza i najmniej korzystna sytuacja dla konsumentów. Pośrednik ma wobec nich tylko takie obowiązki, jakie wpisał do regulaminu. Czasami nie wpisuje żadnych. W tym wariancie konsumenci często muszą samodzielnie wysyłać zwroty produktów lub reklamacje do dalekich krajów, gdzie mogą obowiązywać odmienne przepisy.

Chróstny zaapelował do polskich przedsiębiorców, aby konstruując regulaminy swoich e-sklepów, korzystali z wzorców, które są przyjazne, korzystne i przejrzyste dla konsumentów, aby brali na siebie obowiązki sprzedawców dotyczące reklamacji czy odstąpienia od umowy. „Taka postawa im się opłaci. Przy dużej konkurencji na rynku e-commerce konsumenci docenią, że nie są odsyłani z problemami do Chin i chętniej będą korzystać z oferty rzetelnych sklepów” – podkreślił prezes UOKiK.

Urząd radzi, by przed zakupem sprawdzić m.in., czy na stronie sklepu jest regulamin; jeśli nie ma, to najlepiej tam nie kupować, bo nie wiadomo, jakie są prawa i obowiązki; jeśli jest, powinno się go dokładnie przeczytać i zwrócić uwagę, kto jest stroną umowy (sprzedawcą). Warto też sprawdzić, czy na stronie są kompletne informacje o sprzedawcy. Brak pełnej nazwy, siedziby czy danych kontaktowych może oznaczać, że sklep chce coś ukryć, np. że ma siedzibę poza UE. Podawanie danych i adresu przedsiębiorcy lub przedsiębiorcy, na którego rzecz działa, jest ustawowym obowiązkiem.

Dobrze jest zweryfikować również, czy firma ma siedzibę w Europejskim Obszarze Gospodarczym – w takim przypadku obowiązują prawa konsumenckie bardzo podobne do tych w Polsce, a w dochodzeniu roszczeń pomoże działające przy UOKiK Europejskie Centrum Konsumenckie.

W przypadku gdy klient miał do czynienia z nieuczciwym przedsiębiorcą internetowym, a płacił kartą, może odzyskać

pieniądze dzięki tzw. procedurze chargeback, składając reklamację do banku. Jeśli zobaczy jakąś podejrzaną stronę, może zawiadomić firmę hostingową lub rejestratora domeny. Ich dane można ustalić na stronie: www.dns.pl lub whois.domaintools.com (dla domen zagranicznych). Jeśli dojdzie do oszustwa, powinno się zawiadomić organy ścigania – policję, prokuraturę.

UOKiK przypomina, że konsumenci mogą uzyskać pomoc pod numerami tel.: 801 440 220 lub 22 290 89 16 (infolinia konsumencka), pod adresem e-mail: porady@dlakonsumentow.pl, u rzeczników konsumentów, w Europejskim Centrum Konsumenckim, tel.: 22 55 60 600 – w sprawach transgranicznych dotyczących państw UE, Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii.

Źródła: PAP, UOKiK.