

**Spotkanie nr 1 –  
Jak racjonalnie gospodarować budżetem domowym?**

*Styczeń 2014*

**Cele zajęć :**

- przypomnienie wiadomości o zasadach racjonalnego gospodarowania budżetem domowym
- rozwijanie umiejętności korzystania z dostępnych serwisów internetowych pomocnych w podejmowaniu indywidualnych decyzji zakupowych
- zdobycie informacji o prawach konsumenta przy zakupach w sieci i poza lokalem przedsiębiorstwa
- poznanie instytucji konsumenckich, do których w razie problemów ze sprzedawcą można się zwrócić z prośbą o bezpłatną pomoc

**Potrzebne zasoby:**

- Zadanie nr 1– Prawda/Fałsz – pocięte kartki z twierdzeniami dot. budżetu domowego ( jedno stwierdzenie na jednej kartce)
- Zadanie nr 2 - Prezentacja „Zakupy przez Internet”
- Zadanie nr 3, nr 6, nr 7 – Portal UOKIK [WWW.ezakupy.uokik.gov.pl](http://WWW.ezakupy.uokik.gov.pl)
- Zadanie nr 4 – wzór oświadczenia odstąpienia od umowy zawartej na odległość
- Zadanie nr 5 – Analiza przypadków
- Materiał pomocniczy dla prowadzącego spotkanie
- komputer i rzutnik
- duże karty papieru, flamastry

**Etapy spotkania:**

1. Etap nr 1 – Rozpoczęcie spotkania. Powtórzenie wiadomości dot. budżetu domowego oraz zasad racjonalnego gospodarowania finansami osobistymi, ok. 15 min.
2. Etap nr 2 – Zakupy na odległość (istota, plusy i minusy; prawa i obowiązki sprzedawcy i konsumenta), ok. 40 min.
3. Etap nr 3 – Zakupy poza lokalem przedsiębiorstwa (istota, prawa i obowiązki sprzedawcy i konsumenta), ok. 25 min .
4. Etap nr 4 – Analiza przypadków, ok. 60 min.
5. Etap nr 5 – Instytucje konsumenckie, ok. 20 min
6. Etap nr 6 – Podsumowanie spotkania, ok. 10 min

### **Przebieg spotkania:**

1. Przywitaj uczestników i powiedz, że tematem spotkania będzie powtórzenie i pogłębienie wiadomości na temat gospodarowania finansami osobistymi. Poproś o aktywny udział, dzielenie się własnym doświadczeniem, konstruktywne komentarze, zgłaszanie pytań w razie wątpliwości czy niezrozumienia prezentowanego zagadnienia.
2. Zaproponuj uczestnikom wykonanie ćwiczenia przypominającego i porządkującego podstawowe wiadomości dotyczące budżetu domowego, z którymi uczestnicy zapoznali się w module nr 1 kursu e-learningowego „Jak racjonalnie gospodarować budżetem domowym?”. 3. Przygotuj na kartkach przykłady twierdzeń dot. budżetu domowego ( jedno stwierdzenie na jednej kartce) i rozdaj je losowo uczestnikom (zadanie nr 1). Następnie poproś, aby po kolei każda osoba przeczytała głośno zdanie i oceniła, czy jest ono prawdziwe czy fałszywe. Jeśli stwierdzenie jest błędne, wspólnie z uczestnikami spróbuj je sformułować poprawnie. Ćwiczenie uczestnicy mogą również wykonać pracując w parach, małych grupach lub możesz odczytywać stwierdzenia na forum sali, prosząc o odpowiedź na pytanie „Czy zdanie jest prawdziwe czy fałszywe?”
4. Przypomnij, że w trakcie kursu e- learningowego omówione zostały zasady racjonalnego gospodarowania budżetem domowym. Poproś o przypomnienie co najmniej pięciu praktycznych sposobów sprzyjających racjonalnemu gospodarowaniu finansami osobistymi (np. porównuj ceny produktów w różnych sklepach; płać rachunki w terminie- unikniesz płacenia karnych odsetek; zachowaj dyscyplinę w robieniu zakupów; na zakupy chodź z listą; nie ulegaj reklamom i zachciankom, kupuj rzeczy potrzebne; odkładaj nawet niewielkie nadwyżki finansowe; kontroluj swoje wydatki regularnie; ogranicz wydatki zmieniając nawyki np. dotyczące korzystania z mediów, używek itp.). Zachęć uczestników do podawania własnych przykładów i dzielenia się doświadczeniem.

5. Zwróć uwagę, czy pojawiły się wypowiedzi dotyczące tego, gdzie i jak robimy zakupy. Przypomnij, że w podjęciu racjonalnych decyzji zakupowych pomocne mogą być dostępne w Internecie porównywarki cen. W trakcie realizacji modułu nr 1 kursu e-learningowego uczestnicy poznali dostępne serwisy internetowe pomocne w planowaniu wydatków i podejmowaniu indywidualnych decyzji zakupowych np. [WWW.ceneo.pl](http://WWW.ceneo.pl), [WWW.opineo.pl](http://WWW.opineo.pl), [WWW.cokupic.pl](http://WWW.cokupic.pl), [WWW.allegro.pl](http://WWW.allegro.pl). Zapytaj uczestników, czy korzystali z poznanych narzędzi? Czy porównywarki były przydatne w planowaniu i robieniu zakupów? W jakim zakresie? (np. porównanie cen, odszukanie sklepu najbliższego miejsca zamieszkania, poznanie opinii innych osób o produkcie) Poproś ochotników o krótkie wypowiedzi. Podkreśl, że Polacy coraz częściej kupują towary korzystając z usług sklepów internetowych czy też serwisów aukcyjnych dostępnych w Internecie. Porozmawiaj z uczestnikami o ich doświadczeniach w robieniu zakupów na odległość tzn. za pośrednictwem telefonu, Internetu (np. co kupowali, na co zwracali uwagę wybierając towar/sprzedawcę, czy zakupy w sieci spełniły ich oczekiwania itp.). Zwróć uwagę na podawane argumenty „za” i „przeciw” zakupom w sieci. Możesz zapisywać je na tablicy w dwóch kolumnach: Plusy/Minusy e-zakupów. Podsumowując wypowiedzi uczestników zwróć uwagę, które argumenty przeważały, jaki miały charakter?

+	-
<ul style="list-style-type: none"> <li>- wygoda</li> <li>- możliwość złożenia zamówienia o dowolnej porze</li> <li>- oszczędność czasu</li> <li>- konkurencyjne ceny</li> <li>- nieograniczony dostęp do różnych produktów i sklepów</li> <li>- możliwość zapoznawania się z informacjami o wybranym towarze tak długo jak tylko chcemy</li> <li>- możliwość poznania opinii innych konsumentów</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- długi czas oczekiwania na zamówiony produkt</li> <li>- rozbieżność pomiędzy towarem na zdjęciu a towarem w rzeczywistości</li> <li>- brak możliwości przymierzenia, sprawdzenia, wypróbowania produktu</li> <li>- anonimowość</li> </ul>

6. Zapytaj uczestników: czy ich zdaniem uprawnienia konsumentów zawierających umowy przez Internet różnią się od uprawnień konsumentów kupujących towary lub usługi w tradycyjnym sklepie? Czy potrafią wymienić podstawowe różnice

między uprawnieniami e-konsumentów i konsumentów kupujących towary w tradycyjnym sklepie? Poproś ochotników o wypowiedzi. Podsumowując wyjaśnij, że konsumentom robiącym zakupy na odległość, jak i poza lokalem przedsiębiorstwa przysługują dodatkowe prawa. Zaznacz, że znajomość zasad zawierania umów na odległość oraz poza lokalem, może ustrzec przed zbędnymi i kosztownymi zakupami obciążającymi budżet domowy.

7. Poleć wykonanie zadania nr 2. Uczestnicy pracując przy komputerach w grupach lub indywidualnie zapoznają się z prezentacją „Zakupy przez Internet” (slajdy 1-9), która jest dostępna na stronie

[http://www.nbportal.pl/pl/np/animacje/prezentacje/moje\\_finanse/zakupy-przez-internet](http://www.nbportal.pl/pl/np/animacje/prezentacje/moje_finanse/zakupy-przez-internet). Następnie poproś o przygotowanie odpowiedzi na pytania:

- na co należy zwrócić uwagę robiąc zakupy w Internecie? (slajd 2)
- co powinien zawierać regulamin sklepu internetowego? (slajd 2)
- jakie są obowiązki e-sprzedawcy? (slajd 4,5)
- jakie prawa ma e-konsument? (slajd 6,7)
- jakie obowiązki ma e-konsument? (slajd 6,9)

Po wykonaniu zadania omów odpowiedzi na pytania, wyjaśnij wszelkie wątpliwości. Podsumowując pracę uczestników porozmawiaj o tym, co wiedzieli o uprawnieniach konsumentów dokonujących zakupów w sieci, a czego nowego się dowiedzieli z prezentacji? Możesz wrócić do wcześniejszych wypowiedzi uczestników i poprosić o ewentualne skorygowanie informacji dot. różnic między uprawnieniami e-konsumentów i konsumentów kupujących towary w tradycyjnym sklepie.

8. Poproś uczestników, aby zapoznali się ze stroną Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów poświęconej e-zakupom <http://ezakupy.uokik.gov.pl/> i sprawdzili, jakie informacje są tam dostępne. (zadanie nr 3). Zwróć uwagę, że wykorzystując tę stronę można zadać pytanie w przypadku pojawienia się wątpliwości lub problemów przy transakcjach na odległość.
9. Wyjaśnij, że równie popularną formą sprzedaży, oprócz sprzedaży na odległość, jest sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa. Zapytaj uczestników, czy kiedykolwiek brali udział w pokazach, prezentacjach, degustacjach, w trakcie których sprzedawano towary? Czy do ich domu, mieszkania przychodzili akwizytorzy oferujący produkty? Czy korzystali z takich form sprzedaży? Jak je oceniają? Co skłoniło ich do zakupu towaru poza lokalem przedsiębiorstwa? Poproś ochotników o wypowiedzi, podzielenie się swoim doświadczeniem na forum. Korzystając z materiału dla prowadzącego omów istotę sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa.

Podsumowując, zwróć uwagę na stosowane często, przez sprzedawców prowadzących prezentację, techniki wywierania wpływu na decyzje konsumentów. Podkreśl, że osoby prowadzące prezentację na zaaranżowanych spotkaniach są odpowiednio zmotywowane i świadome swojego celu, którym jest sprzedaż konsumentom jak największej ilości oferowanego towaru. Trzeba pamiętać, iż na różnych rodzajach pokazach, prezentacjach łatwiej ulegamy reklamom i namowom i w efekcie kupujemy rzeczy, które tak naprawdę okazują się mało przydatne, a często i kosztowne. Zanim podejmiemy decyzję o zakupie i podpiszemy umowę, warto dać sobie więcej czasu na spokojne przemyślenie potrzeby zakupu. Niestety zakupy pod wpływem emocji, impulsu mogą mieć znaczny wpływ na stan naszych finansów przez wiele kolejnych lat, a niekiedy nawet przez całe życie.

10. Poleć uczestnikom, aby korzystając ze strony Federacji Konsumentów <http://www.federacja-konsumentow.org.pl/n,45,865,12,1,wzor-oswiadczenia-o-odstapieniu-od-umowy-zawartej-na-odleglosc.html> zapoznali się ze wzorem oświadczenia odstąpienia od umowy zawartej na odległość (zadanie nr 4). Odnosząc się do wcześniejszej prezentacji oraz informacji zawartych w materiale dla prowadzącego, jeszcze raz omów zasady i warunki odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Podkreśl, że również w przypadku zakupów dokonanych poza lokalem przedsiębiorstwa konsument ma prawo 10 dni na odstąpienie od zawartej umowy.
11. Podziel uczestników na 10 grup, każdej daj opis jednego przypadku (zadanie nr 5). Poproś o przeanalizowanie opisanego problemu, a następnie wyszukanie na stronie <http://ezakupy.uokik.gov.pl/> (zakładka „Pytania i odpowiedzi”) informacji umożliwiających jego rozwiązanie. Po wykonaniu zadania poproś, aby po kolei każda grupa przeczytała głośno swój przykład oraz podała rozwiązanie opisanego problemu. W trakcie wypowiedzi wyjaśniaj wszelkie wątpliwości, upewnij się, że uczestnicy rozumieją omawiane zagadnienia.
12. Wyjaśnij, że w przypadku problemów z zakupami w sieci lub poza lokalem przedsiębiorstwa konsumenci mogą skorzystać z pomocy wielu instytucji konsumenckich. Poleć, aby uczestnicy sprawdzili na stronie [WWW.ezakupy.uokik.gov.pl](http://WWW.ezakupy.uokik.gov.pl) z pomocy jakich instytucji konsumenckich mogą skorzystać w przypadku problemów z zakupami w sieci. Poproś o wyszukanie danych kontaktowych miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów działającego w ich województwie, miejscowości (zadanie nr 6).
13. Podsumowując spotkanie poproś o wysłuchanie wypowiedzi Pani Anny Hryńko na temat zakupów w Internecie – zadanie nr 7. ([Wypowiedź Anny Hryńko](#))

[z Departamentu Polityki Konsumenckiej UOKiK na temat zakupów w Internecie\).](#)

Poproś o zwrócenie uwagi na zasady bezpiecznego kupowania w Internecie.

14. Kończąc spotkanie zapytaj uczestników, jak je oceniają oraz które z przedstawionych informacji były dla nich najbardziej przydatne. Podziękuj za aktywność i pracę.

### **Zadanie nr 1**

Określ czy poniższe stwierdzenia są prawdziwe czy fałszywe. Jeśli uznasz, że zdanie jest błędne, spróbuj podać prawidłową wersję.

Budżet domowy to zestawienie dochodów i wydatków gospodarstwa domowego.

Deficyt budżetowy występuje, gdy dochody są większe niż wydatki.

Budżet zrównoważony to taki budżet, w którym dochody są równe wydatkom.

Do dochodów gospodarstwa domowego zaliczamy: emerytury, wynagrodzenie z pracy oraz podatki.

Czynsz za mieszkanie to wydatek stały budżetu domowego.

Spłata raty kredytu jest wydatkiem stałym w budżecie domowym.

Wydatki na zakup prezentów świątecznych to wydatki stałe w budżecie domowym.

Pieniądze ulokowane w banku są bezpieczne.

Trzymane w domu oszczędności tracą na wartości z powodu inflacji, czyli ogólnego wzrostu cen dóbr i usług w określonym czasie.

### **Zadanie nr 2**

Zapoznaj się z prezentacją „Zakupy przez Internet” (slajdy 1-9). Wyszukaj informacje na temat:

- na co należy zwrócić uwagę robiąc zakupy w Internecie?
- co powinien zawierać regulamin sklepu internetowego?
- jakie są obowiązki e- sprzedawcy?

- jakie prawa ma e-konsument?
- jakie obowiązki ma e-konsument?

Przejdź na stronę:

[http://www.nbportal.pl/pl/np/animacje/prezentacje/moje\\_finanse/zakupy-przez-internet](http://www.nbportal.pl/pl/np/animacje/prezentacje/moje_finanse/zakupy-przez-internet).

### **Zadanie nr 3**

Sprawdź, jakie informacje znajdują się na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, poświęconej zakupom na odległość. Które z nich uważasz za najbardziej przydatne dla siebie?

Przejdź na stronę:

<http://ezakupy.uokik.gov.pl/>

### **Zadanie nr 4**

Wyszukaj na stronie Federacji Konsumentów wzór oświadczenia odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Przypomnij, w jakim terminie konsument powinien złożyć takie oświadczenie, jeśli chce zrezygnować z zakupionego produktu?

Przejdź na stronę:

<http://www.federacja-konsumentow.org.pl/n,45,865,12,1,wzor-oswiadczenia-o-odstapieniu-od-umowy-zawartej-na-odleglosc.html>

### **Zadanie nr 5**

Przeanalizuj opisany problem, a następnie korzystając ze strony

<http://ezakupy.uokik.gov.pl/> (zakładka: Pytania i odpowiedzi) poszukaj informacji umożliwiających jego rozwiązanie.

#### **Przykład 1**

Pani Kasia kupiła na Allegro od sklepu internetowego rowerek dla wnuczka. Po otrzymaniu przesyłki okazało się jednak, że rowerek jest dla dziecka za duży. Pani Kasia chciałaby więc zwrócić go do sklepu. Czy może to zrobić?

#### **Przykład 2**

Pan Robert zamówił przez Internet lodówkę. Upłynęły już dwa tygodnie, od kiedy złożył zamówienie, a wciąż nie otrzymał towaru. W opisie zamówienia zaś brak jest informacji o terminie dostawy. Kiedy więc może spodziewać się, iż otrzyma zakupiony towar?

**Przykład 3**

Pani Asia wylicytowała na Allegro narty. Sprzedającym była firma. Po otrzymaniu towaru Pani Asia stwierdziła, że narty jej nie odpowiadają. Chciałaby je zwrócić. Czy ma taką możliwość?

**Przykład 4**

Pani Zofia kupiła przez Internet bilety do teatru dla siebie i wnucząt. Niestety rozchorowała się i nie może pójść do teatru. Czy może dokonać zwrotu biletów?

**Przykład 5**

Pan Krzysztof kupił w sklepie internetowym ekspres do kawy. Po otrzymaniu i obejrzeniu towaru stwierdził, że ten model mu nie odpowiada. Złożył stosowne oświadczenie odstąpienia od umowy zakupy. Sprzedawca zgodził się przyjąć zwrot, ale tylko w oryginalnym opakowaniu. Czy sprzedawca postąpił zgodnie z prawem?

**Przykład 6**

Pan Tadeusz zakupił w aptece internetowej preparat witaminowo-wzmacniający. Po konsultacji z lekarzem okazało się, że lek ten nie jest dla niego wskazany. Czy może zwrócić zakupiony preparat?

**Przykład 7**

Pani Maria kupiła w sklepie internetowym odkurzacz. Sprzedawca zażądał od niej zapłaty za towar przed jego wysłaniem, nie dając jej możliwości zapłaty przy odbiorze. Czy sprzedawca mógł tak postąpić?

**Przykład 8**

Pan Jan kupił na aukcji internetowej rower od Pana Wojtka. Po otrzymaniu przesyłki, rozmyślił się i zrezygnował z zakupu. Czy może zwrócić rower Panu Wojtkowi?

**Przykład 9**

Pani Jola kupiła na wyprzedaży internetowej po okazyjnej cenie płaszcz. Po przymiarkach w domu Pani Jola stwierdziła, że płaszcz nie leży na niej zbyt dobrze (jest za krótki, trochę ciasny). Czy może dokonać zwrotu zakupionego płaszcza?



### **Przykład 10**

Pani Basia kupiła w sklepie internetowym zestaw płyt ulubionego piosenkarza. Po ich odsłuchaniu w domu rozmyśliła się i zrezygnowała z zakupu. Czy może zwrócić płyty?

### **Zadanie nr 6**

Sprawdź, z pomocy jakich instytucji konsumenckich możesz skorzystać w przypadku problemów z zakupami w sieci. Wyszukaj dane kontaktowe miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów działającego w Twoim województwie, miejscowości.

Przejdź na stronę:

<http://ezakupy.uokik.gov.pl/uzyskaj-pomoc/>

### **Zadanie nr 7**

Wysłuchaj wypowiedzi Przedstawicielki UOKiK. Zwróć uwagę na zasady bezpiecznego kupowania w Internecie.

Przejdź na stronę:

[Wypowiedź Anny Hryńko z Departamentu Polityki Konsumenckiej UOKiK na temat zakupów w Internecie](#)

## **Materiał dla prowadzącego**

### **Rozwiązania wybranych zadań**

#### **Zadanie nr 1**

##### **Rozwiązanie:**

Budżet domowy to zestawienie dochodów i wydatków gospodarstwa domowego. PRAWDA

Deficyt budżetowy występuje, gdy dochody są większe niż wydatki. FAŁSZ

*Deficyt budżetowy występuje, gdy dochody są mniejsze niż wydatki*

Budżet zrównoważony to taki budżet, w którym dochody są równe wydatkom. PRAWDA

Do dochodów gospodarstwa domowego zaliczamy: emerytury, wynagrodzenie z pracy oraz podatki. FAŁSZ

*Do dochodów gospodarstwa domowego zaliczamy: emerytury, wynagrodzenie z pracy.*

Czynsz za mieszkanie to wydatek stały budżetu domowego. PRAWDA

Spłata raty kredytu jest wydatkiem stałym w budżecie domowym. PRAWDA

Wydatki na zakup prezentów świątecznych to wydatki stałe w budżecie domowym. FAŁSZ

*Wydatki na zakup prezentów świątecznych to wydatki specjalne (okazjonalne) w budżecie domowym.*

Pieniądze ulokowane w banku są bezpieczne. PRAWDA

Trzymane w domu oszczędności tracą na wartości z powodu inflacji, czyli ogólnego wzrostu cen dóbr i usług w określonym czasie. PRAWDA

## **Zadanie nr 5**

### **Przykład 1**

Pani Kasia kupiła na Allegro od sklepu internetowego rowerek dla wnuczka. Po otrzymaniu przesyłki okazało się jednak, że rowerek jest dla dziecka za duży. Pani Kasia chciałaby więc zwrócić go do sklepu. Czy może to zrobić?

Tak, można odstąpić od takiej umowy. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni, ustalonym w sposób określony w art. 10 ust. 1. Do zachowania tego terminu wystarczy wystanie oświadczenia przed jego upływem. Przepisów o umowach zawieranych na odległość nie stosuje się jedynie do umów sprzedaży z licytacji.

<http://ezakupy.uokik.gov.pl/pytania-i-odpowiedzi/e-wyprzedaze-i-aukcje-internetowe/>

### **Przykład 2**

Pan Robert zamówił przez Internet lodówkę. Upłynęły już dwa tygodnie, od kiedy złożył zamówienie, a wciąż nie otrzymał towaru. W opisie zamówienia zaś brak jest informacji o terminie dostawy. Kiedy więc może spodziewać się, iż otrzyma zakupiony towar?

Jeżeli strony nie umówiły się inaczej, przedsiębiorca powinien wykonać umowę zawartą na odległość najpóźniej w terminie 30 dni po złożeniu przez konsumenta oświadczenia woli o zawarciu umowy.

<http://ezakupy.uokik.gov.pl/pytania-i-odpowiedzi/terminy/>

### Przykład 3

Pani Asia wylicytowała na Allegro narty. Sprzedającym była firma. Po otrzymaniu towaru Pani Asia stwierdziła, że narty jej nie odpowiadają. Chciałaby je zwrócić. Czy ma taką możliwość?

Prawo odstąpienia od umowy na odległość nie przysługuje w wypadku:

- 1) świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą konsumenta, przed upływem 10-dniowego terminu do odstąpienia;
- 2) umów dotyczących zakupu nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych, jeżeli konsument usunął z nabytych artykułów oryginalne opakowanie;
- 3) umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależy wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym;
- 4) świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą;
- 5) świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu;
- 6) dostarczania prasy;
- 7) usług w zakresie gier hazardowych.

Dodatkowo należy zauważyć, iż zgodnie z art. 16 ust. 1 ww. ustawy przepisów o umowach zawartych na odległość nie stosuje się m.in. **do sprzedaży z licytacji**. W związku z tym w przypadku zawarcia takiej umowy nie przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od umowy.

<http://ezakupy.uokik.gov.pl/pytania-i-odpowiedzi/zwrot-towaru-i-odstapienie-od-umowy/>

### Przykład 4

Pani Zofia kupiła przez Internet bilety do teatru dla siebie i wnucząt. Niestety rozchorowała się i nie może pójść do teatru. Czy może dokonać zwrotu biletów?

Prawa konsumenta do odstąpienia od umowy na odległość, nie stosuje się do świadczenia, w ściśle określonym okresie, usług w zakresie zakwaterowania, transportu, rozrywek oraz gastronomii. Oznacza to, że konsumentom nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy na odległość, na podstawie której nabyto bilety do kina lub na inne wydarzenia rozrywkowe.

<http://ezakupy.uokik.gov.pl/pytania-i-odpowiedzi/zwrot-towaru-i-odstapienie-od-umowy/>

### **Przykład 5**

Pan Krzysztof kupił w sklepie internetowym ekspres do kawy. Po otrzymaniu i obejrzeniu towaru stwierdził, że ten model mu nie odpowiada. Złożył stosowne oświadczenie odstąpienia od umowy zakupu. Sprzedawca zgodził się przyjąć zwrot, ale tylko w oryginalnym opakowaniu. ? Czy sprzedawca postąpił zgodnie z prawem?

Sklep internetowy nie może uzależniać odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość od zwrotu towaru w oryginalnym opakowaniu. Jest wskazane, aby w miarę możliwości zwracany produkt był zapakowany w oryginalne pudełko, lecz przepisy mówią, że towar powinien zostać zwrócony w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu.

Jednocześnie należy pamiętać o wyjątku przewidzianym w art. 10 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów, zgodnie z którym prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje w wypadku umów na odległość dotyczących nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych, jeżeli konsument usunął ich oryginalne opakowanie.

<http://ezakupy.uokik.gov.pl/pytania-i-odpowiedzi/zwrot-towaru-i-odstapienie-od-umowy/>

### **Przykład 6**

Pan Tadeusz zakupił w aptece internetowej preparat witaminowo-wzmacniający. Po konsultacji z lekarzem okazało się, że lek ten nie jest dla niego wskazany. Czy może zwrócić zakupiony preparat?

Zgodnie z § 3 rozporządzenia Ministra Zdrowia z 14 marca 2008 r. w sprawie warunków wysyłkowej sprzedaży produktów leczniczych wydawanych bez przepisu lekarza konsument, który kupił lek bez recepty przez Internet, powinien zostać poinformowany o możliwości odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od dostawy produktu leczniczego. Nie ponosi on wówczas żadnych kosztów oprócz bezpośrednich kosztów zwrotu.

<http://ezakupy.uokik.gov.pl/pytania-i-odpowiedzi/wycieczki-leki-produkty-spozywcze/>

### **Przykład 7**

Pani Maria kupiła w sklepie internetowym odkurzacz. Sprzedawca zażądał od niej zapłaty za towar przed jego wysłaniem, nie dając jej możliwości zapłaty przy odbiorze. Czy sprzedawca mógł tak postąpić?

Nie. Zgodnie z art. 11. ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny umowa nie może nakładać na konsumenta obowiązku zapłaty ceny lub wynagrodzenia przed otrzymaniem świadczenia.

<http://ezakupy.uokik.gov.pl/pytania-i-odpowiedzi/platnosci/>

### **Przykład 8**

Pan Jan kupił na aukcji internetowej rower od Pana Wojtka. Po otrzymaniu przesyłki, rozmyślił się i zrezygnował z zakupu. Czy może zwrócić rower Panu Wojtkowi?

Nie, w takiej sytuacji nie przysługuje kupującemu prawo odstąpienia od umowy na odległość.

<http://ezakupy.uokik.gov.pl/pytania-i-odpowiedzi/e-wyprzedaze-i-aukcje-internetowe/>

### **Przykład 9**

Pani Jola kupiła na wyprzedazy internetowej po okazyjnej cenie płaszcz. Po przymiarkach w domu Pani Jola stwierdziła, że płaszcz nie leży na niej zbyt dobrze (jest za krótki, trochę ciasny). Czy może dokonać zwrotu zakupionego płaszcza?

Można odstąpić od takiej umowy pod warunkiem, że umowa została zawarta z przedsiębiorcą i nie jest to sprzedaż z licytacji.

<http://ezakupy.uokik.gov.pl/pytania-i-odpowiedzi/e-wyprzedaze-i-aukcje-internetowe/>

### **Przykład 10**

Pani Basia kupiła w sklepie internetowym zestaw płyt ulubionego piosenkarza. Po ich odsłuchaniu w domu rozmyśliła się i zrezygnowała z zakupu. Czy może zwrócić płyty?

Zgodnie z treścią art. 10 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje wtedy, gdy umowa na odległość dotyczyła nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych, a konsument usunął ich oryginalne opakowanie.

<http://ezakupy.uokik.gov.pl/pytania-i-odpowiedzi/zwrot-towaru-i-odstapienie-od-umowy/>

### **Tekst dla prowadzącego**

Coraz częściej konsumenci decydują się na zakup towarów korzystając z usług sklepów internetowych, czy też serwisów aukcyjnych dostępnych w Internecie lub na specjalnych pokazach.

Warto wiedzieć, że zawierając tego typu umowy konsumenci mają szczególne uprawnienia. Przewiduje je ustawa z 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 31 marca 2000r. nr 22, poz. 271 z późn. zm.).

### **Zakupy na odległość**

Specyfiką sklepów internetowych jest to, że nie posiadają lokali usługowych, w których wystawiane są towary, a jedynie magazyny. W związku z tym, przeważnie zatrudniają mniejszą ilość pracowników, co z kolei pozwala konkurować ceną ze sklepami tradycyjnymi. Na ogół ceny są faktycznie niższe, ale nie jest tak zawsze i w odniesieniu do każdego towaru, dlatego przed zakupami warto przejrzeć ofertę kilku sklepów i porównać ceny. Warto również skorzystać z internetowych „porównywarek” cen i dopiero wtedy podjąć decyzję o zakupie.

Trzeba zwrócić uwagę, czy cena w sklepie internetowym jest na tyle korzystna, żeby kupić towar tą drogą. Jeżeli w porównaniu z ceną obowiązującą w normalnym sklepie nie widać różnicy, to najprawdopodobniej zapłacimy więcej, ponieważ trzeba będzie jeszcze dodać koszty wysyłki, co podniesie cenę.

### **Co musi e-sprzedawca?**

W sklepie internetowym nie można obejrzeć towaru. Decyzję o zakupie produktu trzeba podjąć na podstawie dostępnych zdjęć i opisów. Dlatego należy wybierać sklepy, które dostarczają maksimum informacji na temat oferowanych rzeczy, a unikać takich, które podają zdawkowy opis i ilustrują produkt jednym zdjęciem.

Sprzedawca musi zapewnić **dostęp do pełnej informacji o towarze** z uwzględnieniem ceny brutto. Jeśli sprzedający w Internecie nie określi tego jednoznacznie, oferta e-sklepu nie jest ofertą handlową w rozumieniu kodeksu cywilnego. Dlatego dopiero potwierdzenie przyjęcia zamówienia za daną cenę będzie transakcją w klasycznym znaczeniu.

Jednym z podstawowych obowiązków przedsiębiorcy sprzedającego w sieci jest **udzielenie dokładnych informacji o sobie, takich** jak: nazwa i „fizyczny” adres przedsiębiorcy; forma prawna, pod jaką działa przedsiębiorca; organ, który zarejestrował działalność przedsiębiorcy oraz numer, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany. Jeśli brakuje takich informacji, powinno to dać do myślenia: niewykluczone, że przedsiębiorca chce coś ukryć i na przykład utrudnić złożenie reklamacji.

Każdy sklep internetowy **ma swój regulamin**, który jest podstawą jego działania, i który reguluje kwestie dostawy i reklamacji. Koniecznie trzeba się z nim zapoznać, aby być pewnym, czy sprzedawca gwarantuje nam terminową dostawę i co dzieje się w momencie, kiedy towar dotrze zniszczony. Sprzedawca musi jasno w nim określić, w jakim okresie czasu zobowiązuje się zrealizować zamówienie i czy w momencie, kiedy termin oczekiwania przedłuży się, będziemy mogli - bez ponoszenia dodatkowych kosztów - odstąpić od zamówienia.

Kolejną ważną sprawą jest **sposób płatności**. Tutaj też sprzedawca musi wyraźnie określić, jakie zasady obowiązują w sklepie. Zazwyczaj dostępne są trzy rodzaje: karta kredytowa, zapłata na konto albo płatność przy odbiorze przesyłki. Przedsiębiorca nie może żądać od konsumenta zapłaty z góry za zamówiony towar. Jeśli e-sklep proponuje jako formę zapłaty jedynie płatność z góry przelewem, samemu trzeba zdecydować, czy ryzyko się opłaca.

### **Prawa internetowego konsumenta**

Podstawowym prawem konsumenta w sieci jest to, że **może odstąpić od zawartej na odległość umowy** w terminie 10 dni. Sprzedawca musi wyraźnie o tym poinformować; jeżeli tego nie robi – od umowy można odstąpić w terminie nawet do 3 miesięcy. To prawo pozwala na sprawdzenie towaru, ale nie użytkowanie, produkt powinien zostać zwrócony w stanie niezmienionym. Aby odstąpić od umowy, trzeba w ciągu 10 dni od otrzymania towaru wysłać listem poleconym **oświadczenie o odstąpieniu od umowy** oraz odesłać towar na własny koszt. Sprzedawca w terminie 14 dni powinien oddać kwotę, na którą składa się cena i koszt dostawy.

Konsument w sieci ma prawo do **realizacji umowy** zawartej na odległość najpóźniej w terminie 30 dni od złożenia zamówienia, a o opóźnieniach w dostawie powinien być informowany. Sprzedawca nie może uwolnić się od odpowiedzialności w przypadku niedostarczenia towaru, przerzucając ją na przykład na pocztę i zmuszając konsumenta do samodzielnego rozwiązania problemu np. złożenia reklamacji na poczcie lub w firmie kurierskiej.

Należy jednak pamiętać o pewnych wyjątkach. Powyższe przepisy nie dotyczą: inwestycji kapitałowych, ubezpieczeń, usług bankowych, aukcji internetowych, nieruchomości. Te umowy rządzą się odrębnymi przepisami.

Ponadto nie można zrezygnować w ciągu 10 dni z:

- umowy dotyczącej turystyki, zakwaterowania, transportu, rozrywki, gastronomii;
- usługi rozpoczętej za naszą zgodą przed upływem 10 dni;
- zakupionych kaset video, audio, programów komputerowych po usunięciu ich oryginalnego opakowania;
- produktu lub usługi wykonanej według indywidualnego zamówienia;
- produktu, który ulega szybkiemu zepsuciu;

- prenumeraty prasy;
- usług w zakresie gier losowych i zakładów wzajemnych.

Obowiązkiem, ale i prawem konsumenta jest dowiedzenie się maksymalnie dużo o e-sklepie, jego wiarygodności, warunkach zakupów, reklamacji i zwrotów; przeczytanie regulaminu, zasięgnięcie opinii innych użytkowników.

### **Aukcje Internetowe**

Znaczna część umów sprzedaży zawieranych jest na odległość za pośrednictwem portali aukcyjnych. Umowy zawierane tam, pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem, podlegają przepisom obowiązującego prawa, a w niektórych aspektach także regulaminowi danego portalu (np. postanowieniu, zgodnie z którym należy się skontaktować z kontrahentem w określonym terminie po zakończeniu aukcji).

Transakcje za pośrednictwem platform aukcyjnych zawierane są albo po przeprowadzeniu licytacji, albo po zwykłym przyjęciu oferty sprzedającego (opcja „kup teraz”).

**Zawarcie umowy bez licytacji ceny** jest taką samą transakcją, jak zakup w sklepie internetowym danego sprzedawcy. **Zawarcie umowy po licytacji ceny** powoduje, że kontrakt nie podlega przepisom o umowach zawieranych na odległość. Kupujący nie może w takim wypadku na przykład odstąpić od umowy w terminie 10 dni. Może natomiast reklamować towar, jeżeli okaże się on niezgodny z umową.

Należy zaznaczyć, że konsument posiada **szczególne prawa, o ile sprzedawcą jest przedsiębiorca**. Dokonując zakupu na aukcji, także przy opcji „kup teraz” od innego podmiotu, nie będącego przedsiębiorcą (kupując np. stary używany gramofon), kupujący nie będzie mógł od umowy odstąpić w terminie 10 dni ani też składać reklamacji z tytułu odpowiedzialności za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową.

### **Zakupy bezpośrednie czyli poza lokalem przedsiębiorstwa**

Dość powszechną formą zakupów są również zakupy bezpośrednie, czyli poza lokalem przedsiębiorstwa. Firmy często zapraszają konsumentów na publiczne prezentacje towarów połączone z możliwością zakupu na miejscu albo w domu klienta za pośrednictwem akwizytorów. Takie pokazy odbywają się w wynajętych salach hotelowych/restauracyjnych, podczas pobytu w sanatorium, w trakcie zorganizowanych wycieczek do miejsc kultu religijnego.

Zawieranie umowy poza lokalem, z uwagi na element zaskoczenia, utrudnia konsumentom przeprowadzenie analizy proponowanych warunków umowy. W takich przypadkach konsumenci mają podobne uprawnienia, jak w przypadku zakupów na odległość.

### **Prawa konsumenta przy zakupach poza lokalem przedsiębiorstwa**



Najważniejszym uprawnieniem konsumenckim jest **możliwość odstąpienia od umowy** w ciągu 10 dni kalendarzowych, bez podania przyczyny. Jeśli zatem konsument dokonał nieprzemysłanego zakupu, z którego chce się wycofać, to ma taką możliwość, pod warunkiem, że:

- w ciągu 10 dni kalendarzowych od zawarcia umowy wysłał sprzedawcy pisemną informację o odstąpieniu od umowy (najlepiej za potwierdzeniem odbioru),
- w ciągu 14 dni kalendarzowych od zawarcia umowy zwrócił sprzedawcy zakupiony towar.

Koszt zwrotu towaru ponosi konsument. Warto brać pod uwagę, że w przypadku dużych towarów (urządzenia AGD, kołdry, garnki itp.) koszt odesłania „na drugi koniec Polski” może być bardzo wysoki.

W razie odstąpienia umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań.

### **Obowiązki sprzedawcy przy zakupach poza lokalem przedsiębiorstwa**

Prezenter lub akwizytor odwiedzający nas w domu, miejscu pracy ma obowiązek przedstawienia siebie oraz firmy, w imieniu której działa; okazania dokumentu potwierdzającego prowadzenie działalności gospodarczej oraz dokumentu tożsamości. W razie zawierania umów w imieniu przedsiębiorcy zawierający umowę okazuje ponadto dokument potwierdzający swoje umocowanie. Również do obowiązków sprzedawcy, zawierającego z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, jest poinformowanie konsumenta **na piśmie o prawie do odstąpienia od umowy** oraz wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby). Jeśli tego nie uczyni, termin na odstąpienie od umowy wydłuża się do 3 miesięcy od jej zawarcia.

Ponadto do obowiązków sprzedawcy należy również **wręczenie konsumentowi pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy**, stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę .

Często zakup towaru na pokazie wiąże się z zaciągnięciem kredytu. Odstąpienie od umowy zakupu towaru oznacza automatycznie odstąpienie od umowy kredytu zaciągniętego na ten cel. Dla bezpieczeństwa jednak warto wysłać informację o odstąpieniu od umowy nie tylko do sprzedawcy, ale również do banku lub innej instytucji finansowej, która udzieliła kredytu.

Sprzedawcy czasami odmawiają przyjęcia towaru argumentując, że został on już rozpakowany i był używany. Jest to argumentacja bezpodstawna. Konsument ma pełne prawo

rozpakować zakupiony towar i sprawdzić, czy działa prawidłowo.

Bezprawne jest również postanowienie uzależniające odstąpienie od umowy **od zapłaty oznaczonej sumy tzw. odstępnego**.

**Wyjątki uniemożliwiające** konsumentowi skorzystanie z prawa odstąpienia od umowy, dotyczą umów:

- sprzedaży artykułów spożywczych dostarczanych okresowo przez sprzedawcę do miejsca zamieszkania konsumenta (np. umowy na dostawę artykułów spożywczych ze sklepu do domu, miejsca pobytu, umowy na dostawę posiłków z restauracji),
- powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego, o wartości przedmiotu umowy do równowartości 10 EURO (np. zakup zeszytów, przyborów szkolnych, słodczy, napojów, pieczywa, prasy,),
- prace budowlane (np. umowa na budowę domu, garażu, pawilonu),
- związanych z nieruchomościami, z wyłączeniem usług remontowych (np. przedwstępna umowa sprzedaży mieszkania, budynku),
- ubezpieczenia, w tym o członkostwo w otwartych funduszach emerytalnych, oraz reasekuracji (np. umowa ubezpieczenia na życie, ubezpieczenia mieszkania, domu, samochodu, przystąpienia do funduszu emerytalnego), z tym że w przypadku ubezpieczeń zawartych na okres dłuższy niż 6 miesięcy, prawo odstąpienia od umowy przysługuje ubezpieczającemu w ciągu 30 dni od zawarcia umowy na podstawie przepisów kodeksu cywilnego,
- związanych z papierami wartościowymi oraz jednostkami uczestnictwa w funduszach powierniczych i inwestycyjnych (np. umowa o przyjmowanie lub przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych, umowa o doradztwo finansowe, umowa o prowadzenia rachunku papierów wartościowych).

Opracowano na podstawie [WWW.ezakupy.uokik.gov.pl](http://WWW.ezakupy.uokik.gov.pl); [WWW.nbportal.pl](http://WWW.nbportal.pl),  
<http://www.federacja-konsumentow.org.pl/>; [WWW.konsumenci.org](http://WWW.konsumenci.org)

### **Przydatne linki**

#### **Serwisy konsumenckie**

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów - [WWW.uokik.gov.pl](http://WWW.uokik.gov.pl)

Federacja Konsumentów - [www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl)

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich - [www.konsumenci.org](http://www.konsumenci.org)

Europejskie Centrum Konsumenckie- [www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl)

#### **Strona kampanii poświęconej sprzedaży przez Internet**

<http://ezakupy.uokik.gov.pl/>

#### **Portal ekonomiczny NBP**

[WWW.nbportal.pl](http://WWW.nbportal.pl)