

e-mocni:
KONSUMENT W SIECI

PREZENTUJE:

.....

Finanse. Scenariusz nr 8a



e-Mocni

CYFROWE UMIEJĘTNOŚCI,
REALNE KORZYŚCI

E-MOCNI: CYFROWE UMIEJĘTNOŚCI, REALNE KORZYŚCI



**Fundusze
Europejskie**
Polska Cyfrowa



CYFROWE UMIEJĘTNOŚCI,
REALNE KORZYŚCI

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego





PARTNERZY



1

**CELE SZKOLENIA:
POZNANIE PRAW KONSUMENTA
W SIECI**

2

**KORZYSTANIE Z ZASOBÓW PORTALI
KONSUMENCKICH**

3

**EGZEKWOWANIE PRAW
KONSUMENTA, KUPUJĄCEGO PRZEZ
INTERNET**

ĆWICZENIE NR 1

ZAKUPY PRZEZ INTERNET

Konsument to inaczej klient – nabywca, osoba fizyczna, która nabywa towar w celu niezwiązanym z działalnością zawodową czy gospodarczą.

Warto sprawdzać aktualności i porady prawne dla konsumentów na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

<https://www.uokik.gov.pl/konsumenci.php> oraz
<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/>

ĆWICZENIE NR 1

ZAKUPY PRZEZ INTERNET

Obejrzyjcie fragmenty prezentacji od cz. 1 do cz. 5.

<https://www.nbportal.pl/wiedza/prezentacje/moje-finanse/zakupy-przez-internet> .

Odpowiedzcie na pytania:

- Kogo nazywamy konsumentem?
- Co należy sprawdzić, kupując w sklepie internetowym?
- Kiedy zawieramy umowę na zakup w Internecie?
- Jakie są obowiązki informacyjne sprzedawcy? Jakie informacje musi podać sprzedawca klientowi sklepu?

WIEDZA

DYDAKTYKA

EDUKACJA NBP

ROZRYWKA

SŁOWNIK

wyszukaj w portalu



Artykuły

Prezentacje

Recenzje

Numizmatyka

Wydarzenia

WIEDZA

Artykuły

Prezentacje

> Nowe prezentacje!

> Moje finance

> Pierwszy milion

> Analiza techniczna - jak
czytać wykresy giełdowe

> Zakupy przez internet

> Analiza techniczna -
narzędzia analityka[NBP - Portal Edukacji Ekonomicznej](#) » [Wiedza](#) » [Prezentacje](#) » [Moje finance](#) » Zakupy przez internet

Zakupy przez internet



No dobrze, udało się Tobie znaleźć w Internecie wymarzonego laptopa w wyjątkowo niskiej cenie. Co dalej? Kupujesz, dostajesz i... z tej prezentacji dowiesz się jakie przysługują Tobie prawa, na jakich zasadach możesz oddać towar, jakie obowiązki ciążą na sprzedawcy. Z tą wiedzą kupowanie przez Internet będzie na pewno znacznie mniej stresujące. Polecamy!

[Uruchom prezentację >](#)

Pozostałe prezentacje



ĆWICZENIE NR 2

ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

Przeczytaj artykuły o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, w tym przez Internet.

<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/prawo-odstapienia-od-umowy>

ĆWICZENIE NR 2

ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

Wyszukaj informacje:

- W jakim terminie klient może odstąpić od umowy bez podania przyczyny?
- Jakie informacje powinien podać klient, który decyduje się odstąpić od umowy?
- W jakim terminie klient powinien zwrócić zakupiony towar?
- W jakich sytuacjach prawo do odstąpienia od umowy jest ograniczone całkowicie lub częściowo?



Prawo do odstąpienia od umowy

Konsument, który zawarł [umowę na odległość](#) lub [umowę poza lokalem przedsiębiorstwa](#), ma prawo odstąpić od niej **bez podawania przyczyny** w terminie **14 dni**. Jest to tzw. prawo do namysłu, umożliwiające kupującemu zapoznanie się z towarem i rozważenie racjonalności zakupu. To uprawnienie **nie przysługuje w przypadku zakupów w sklepach tradycyjnych**. Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy i zwrot towaru to dwie zupełnie różne czynności – **konsument nie musi ich dokonywać jednocześnie**.
Dowiedz się więcej:

1. [Terminy](#)
2. [Forma](#)
3. [Skutek](#)
4. [Koszty](#)
5. [Umowy szczególne](#)
 - [Usługi oraz dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej lub ciepłej](#)
 - [Treści cyfrowe](#)

Terminy

Forma

Skutek

Koszty

Umowy szczególne

Wyłączenia prawa do odstąpienia

1. **napis oświadczenia o odstąpieniu od umowy**

2. **termin 14 dni**

3. **zwrot towaru**

4. **zwrot kosztów**

5. **zwrot kosztów**

6. **zwrot kosztów**

7. **zwrot kosztów**

8. **zwrot kosztów**

9. **zwrot kosztów**

10. **zwrot kosztów**

11. **zwrot kosztów**

12. **zwrot kosztów**

13. **zwrot kosztów**

14. **zwrot kosztów**

15. **zwrot kosztów**

16. **zwrot kosztów**

17. **zwrot kosztów**

18. **zwrot kosztów**

19. **zwrot kosztów**

20. **zwrot kosztów**

21. **zwrot kosztów**

22. **zwrot kosztów**

23. **zwrot kosztów**

24. **zwrot kosztów**

25. **zwrot kosztów**

26. **zwrot kosztów**

27. **zwrot kosztów**

28. **zwrot kosztów**

29. **zwrot kosztów**

30. **zwrot kosztów**

31. **zwrot kosztów**

32. **zwrot kosztów**

33. **zwrot kosztów**

34. **zwrot kosztów**

35. **zwrot kosztów**

36. **zwrot kosztów**

37. **zwrot kosztów**

38. **zwrot kosztów**

39. **zwrot kosztów**

40. **zwrot kosztów**

41. **zwrot kosztów**

42. **zwrot kosztów**

43. **zwrot kosztów**

44. **zwrot kosztów**

45. **zwrot kosztów**

46. **zwrot kosztów**

47. **zwrot kosztów**

48. **zwrot kosztów**

49. **zwrot kosztów**

50. **zwrot kosztów**

51. **zwrot kosztów**

52. **zwrot kosztów**

53. **zwrot kosztów**

54. **zwrot kosztów**

55. **zwrot kosztów**

56. **zwrot kosztów**

57. **zwrot kosztów**

58. **zwrot kosztów**

59. **zwrot kosztów**

60. **zwrot kosztów**

61. **zwrot kosztów**

62. **zwrot kosztów**

63. **zwrot kosztów**

64. **zwrot kosztów**

65. **zwrot kosztów**

66. **zwrot kosztów**

67. **zwrot kosztów**

68. **zwrot kosztów**

69. **zwrot kosztów**

70. **zwrot kosztów**

71. **zwrot kosztów**

72. **zwrot kosztów**

73. **zwrot kosztów**

74. **zwrot kosztów**

75. **zwrot kosztów**

76. **zwrot kosztów**

77. **zwrot kosztów**

78. **zwrot kosztów**

79. **zwrot kosztów**

80. **zwrot kosztów**

81. **zwrot kosztów**

82. **zwrot kosztów**

83. **zwrot kosztów**

84. **zwrot kosztów**

85. **zwrot kosztów**

86. **zwrot kosztów**

87. **zwrot kosztów**

88. **zwrot kosztów**

89. **zwrot kosztów**

90. **zwrot kosztów**

91. **zwrot kosztów**

92. **zwrot kosztów**

93. **zwrot kosztów**

94. **zwrot kosztów**

95. **zwrot kosztów**

96. **zwrot kosztów**

97. **zwrot kosztów**

98. **zwrot kosztów**

99. **zwrot kosztów**

100. **zwrot kosztów**

101. **zwrot kosztów**

102. **zwrot kosztów**

103. **zwrot kosztów**

104. **zwrot kosztów**

105. **zwrot kosztów**

106. **zwrot kosztów**

107. **zwrot kosztów**

108. **zwrot kosztów**

109. **zwrot kosztów**

110. **zwrot kosztów**

111. **zwrot kosztów**

112. **zwrot kosztów**

113. **zwrot kosztów**

114. **zwrot kosztów**

115. **zwrot kosztów**

116. **zwrot kosztów**

117. **zwrot kosztów**

118. **zwrot kosztów**

119. **zwrot kosztów**

120. **zwrot kosztów**

121. **zwrot kosztów**

122. **zwrot kosztów**

123. **zwrot kosztów**

124. **zwrot kosztów**

125. **zwrot kosztów**

126. **zwrot kosztów**

127. **zwrot kosztów**

128. **zwrot kosztów**

129. **zwrot kosztów**

130. **zwrot kosztów**

131. **zwrot kosztów**

132. **zwrot kosztów**

133. **zwrot kosztów**

134. **zwrot kosztów**

135. **zwrot kosztów**

136. **zwrot kosztów**

137. **zwrot kosztów**

138. **zwrot kosztów**

139. **zwrot kosztów**

140. **zwrot kosztów**

141. **zwrot kosztów**

142. **zwrot kosztów**

143. **zwrot kosztów**

144. **zwrot kosztów**

145. **zwrot kosztów**

146. **zwrot kosztów**

147. **zwrot kosztów**

148. **zwrot kosztów**

149. **zwrot kosztów**

150. **zwrot kosztów**

151. **zwrot kosztów**

152. **zwrot kosztów**

153. **zwrot kosztów**

154. **zwrot kosztów**

155. **zwrot kosztów**

156. **zwrot kosztów**

157. **zwrot kosztów**

158. **zwrot kosztów**

159. **zwrot kosztów**

160. **zwrot kosztów**

161. **zwrot kosztów**

162. **zwrot kosztów**

163. **zwrot kosztów**

164. **zwrot kosztów**

165. **zwrot kosztów**

166. **zwrot kosztów**

167. **zwrot kosztów**

168. **zwrot kosztów**

169. **zwrot kosztów**

170. **zwrot kosztów**

171. **zwrot kosztów**

172. **zwrot kosztów**

173. **zwrot kosztów**

174. **zwrot kosztów**

175. **zwrot kosztów**

176. **zwrot kosztów**

177. **zwrot kosztów**

178. **zwrot kosztów**

179. **zwrot kosztów**

180. **zwrot kosztów**

181. **zwrot kosztów**

182. **zwrot kosztów**

183. **zwrot kosztów**

184. **zwrot kosztów**

185. **zwrot kosztów**

186. **zwrot kosztów**

187. **zwrot kosztów**

188. **zwrot kosztów**

189. **zwrot kosztów**

190. **zwrot kosztów**

191. **zwrot kosztów**

192. **zwrot kosztów**

193. **zwrot kosztów**

194. **zwrot kosztów**

195. **zwrot kosztów**

196. **zwrot kosztów**

197. **zwrot kosztów**

198. **zwrot kosztów**

199. **zwrot kosztów**

200. **zwrot kosztów**

201. **zwrot kosztów**

202. **zwrot kosztów**

203. **zwrot kosztów**

204. **zwrot kosztów**

205. **zwrot kosztów**

206. **zwrot kosztów**

207. **zwrot kosztów**

208. **zwrot kosztów**

209. **zwrot kosztów**

210. **zwrot kosztów**

211. **zwrot kosztów**

212. **zwrot kosztów**

213. **zwrot kosztów**

214. **zwrot kosztów**

215. **zwrot kosztów**

216. **zwrot kosztów**

217. **zwrot kosztów**

218. **zwrot kosztów**

219. **zwrot kosztów**

220. **zwrot kosztów**

221. **zwrot kosztów**

222. **zwrot kosztów**

223. **zwrot kosztów**

224. **zwrot kosztów**

225. **zwrot kosztów**

226. **zwrot kosztów**

227. **zwrot kosztów**

228. **zwrot kosztów**

229. **zwrot kosztów**

230. **zwrot kosztów**

231. **zwrot kosztów**

232. **zwrot kosztów**

233. **zwrot kosztów**

234. **zwrot kosztów**

235. **zwrot kosztów**

236. **zwrot kosztów**

237. **zwrot kosztów**

238. **zwrot kosztów**

239. **zwrot kosztów**

240. **zwrot kosztów**

241. **zwrot kosztów**

242. **zwrot kosztów**

243. **zwrot kosztów**

244. **zwrot kosztów**

245. **zwrot kosztów**

246. **zwrot kosztów**

247. **zwrot kosztów**

248. **zwrot kosztów**

249. **zwrot kosztów**

250. **zwrot kosztów**

251. **zwrot kosztów**

252. **zwrot kosztów**

253. **zwrot kosztów**

254. **zwrot kosztów**

255. **zwrot kosztów**

256. **zwrot kosztów**

257. **zwrot kosztów**

258. **zwrot kosztów**

259. **zwrot kosztów**

260. **zwrot kosztów**

261. **zwrot kosztów**

262. **zwrot kosztów**

263. **zwrot kosztów**

264. **zwrot kosztów**

265. **zwrot kosztów**

266. **zwrot kosztów**

267. **zwrot kosztów**

268. **zwrot kosztów**

269. **zwrot kosztów**

270. **zwrot kosztów**

271. **zwrot kosztów**

272. **zwrot kosztów**

273. **zwrot kosztów**

274. **zwrot kosztów**

275. **zwrot kosztów**

276. **zwrot kosztów**

277. **zwrot kosztów**

278. **zwrot kosztów**

279. **zwrot kosztów**

280. **zwrot kosztów**

281. **zwrot kosztów**

282. **zwrot kosztów**

283. **zwrot kosztów**

284. **zwrot kosztów**

285. **zwrot kosztów**

286. **zwrot kosztów**

287. **zwrot kosztów**

288. **zwrot kosztów**

289. **zwrot kosztów**

290. **zwrot kosztów**

291. **zwrot kosztów**

292. **zwrot kosztów**

293. **zwrot kosztów**

294. **zwrot kosztów**

295. **zwrot kosztów**

296. **zwrot kosztów**

297. **zwrot kosztów**

298. **zwrot kosztów**

299. **zwrot kosztów**

300. **zwrot kosztów**

301. **zwrot kosztów**

302. **zwrot kosztów**

303. **zwrot kosztów**

304. **zwrot kosztów**

305. **zwrot kosztów**

306. **zwrot kosztów**

307. **zwrot kosztów**

308. **zwrot kosztów**

309. **zwrot kosztów**

310. **zwrot kosztów**

311. **zwrot kosztów**

312. **zwrot kosztów**

313. **zwrot kosztów**

314. **zwrot kosztów**

315. **zwrot kosztów**

316. **zwrot kosztów**

317. **zwrot kosztów**

318. **zwrot kosztów**

319. **zwrot kosztów**

320. **zwrot kosztów**

321. **zwrot kosztów**

322. **zwrot kosztów**

323. **zwrot kosztów**

324. **zwrot kosztów**

325. **zwrot kosztów**

326. **zwrot kosztów**

327. **zwrot kosztów**

328. **zwrot kosztów**

329. **zwrot kosztów**

330. **zwrot kosztów**

331. **zwrot kosztów**

332. **zwrot kosztów**

333. **zwrot kosztów**

334. **zwrot kosztów**

335. **zwrot kosztów**

336. **zwrot kosztów**

337. **zwrot kosztów**

338. **zwrot kosztów**

339. **zwrot kosztów**

340. **zwrot kosztów**

341. **zwrot kosztów**

342. **zwrot kosztów**

343. **zwrot kosztów**

344. **zwrot kosztów**

345. **zwrot kosztów**

346. **zwrot kosztów**

347. **zwrot kosztów**

348. **zwrot kosztów**

349. **zwrot kosztów**

350. **zwrot kosztów**

351. **zwrot kosztów**

352. **zwrot kosztów**

353. **zwrot kosztów**

354. **zwrot kosztów**

355. **zwrot kosztów**

356. **zwrot kosztów**

357. **zwrot kosztów**

358. **zwrot kosztów**

359. **zwrot kosztów**

360. **zwrot kosztów**

361. **zwrot kosztów**

362. **zwrot kosztów**

363. **zwrot kosztów**

364. **zwrot kosztów**

365. **zwrot kosztów**

366. **zwrot kosztów**

367. **zwrot kosztów**

368. **zwrot kosztów**

369. **zwrot kosztów**

370. **zwrot kosztów**

371. **zwrot kosztów**

372. **zwrot kosztów**

373. **zwrot kosztów**

374. **zwrot kosztów**

375. **zwrot kosztów**

376. **zwrot kosztów**

377. **zwrot kosztów**

378. **zwrot kosztów**

379.

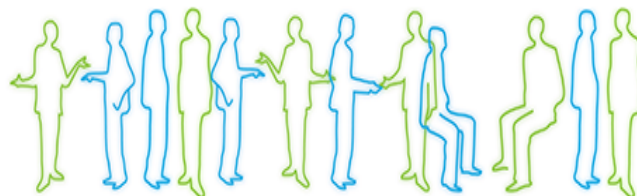
ĆWICZENIE NR 3

ZWROT PŁATNOŚCI PRZY ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Na stronach internetowych

<http://www.federacja-konsumentow.org.pl/45,zakupy-w-internecie.html>

wyszukaj, kiedy i w jakiej formie sprzedawca musi zwrócić płatność klientowi za zwrócony towar i koszty dostawy.

[logowanie](#) [rejestracja](#)

Strefa konsumenta

Projekty

O Federacji Konsumentów

Aktualności

Nasze działania

▶ Energia razem

▶ Moje finanse

▶ Sprzedaż konsumencka

▶ Usługi

▶ Tryb dochodzenia roszczeń

▶ Usługi finansowe

▶ Ubezpieczenia

▶ Telefon, Internet, telewizja

▶ Sprzedaż poza lokalem
przedsiębiorstwa

▼ Sprzedaż na odległość

▶ Zakupy w Internecie

▶ Sprzedaż wysyłkowa

▶ Usługi turystyczne

▶ Artykuły spożywcze

▶ Bezpieczny produkt

▶ Dzieci

▶ Sprzedaż konsumencka
przed 25.12.2014 r.

Strona główna \ Strefa konsumenta \ Sprzedaż na odległość \ Zakupy w Internecie

Zakupy w Internecie

Odstąpienie od umowy - z wyjątkami

Opublikowano: 2015-12-11 13:51 Zaktualizowano: 2016-01-19 14:56

[czytaj więcej >>](#)

Zwrot pieniędzy przez przedsiębiorcę.

Opublikowano: 2015-12-03 16:13 Zaktualizowano: 2015-12-07 13:13

[czytaj więcej >>](#)

Jak zwrócić towar po odstąpieniu od umowy

Opublikowano: 2015-12-03 16:09 Zaktualizowano: 2015-12-07 13:10

[czytaj więcej >>](#)

Odstąpienie od umowy - jak to zrobić?

Opublikowano: 2015-12-03 16:04 Zaktualizowano: 2016-01-19 14:54

[czytaj więcej >>](#)

Jak kupić w sklepie internetowym?

Opublikowano: 2015-12-03 15:53 Zaktualizowano: 2015-12-03 15:53

[czytaj więcej >>](#)

Sprawdź, jakie prawa ci przysługują

ĆWICZENIE NR 4

PRAWA KONSUMENTA W REGULAMINIE SKLEPU INTERNETOWEGO

Wyszukaj regulamin dowolnego sklepu internetowego. Może to być sklep, z którego usług już korzystali lub chcieliby skorzystać.

Wyszukuj zapisy, dotyczące:

- procedury złożenia zamówienia przez klienta
- sposobów dokonania płatności za towar
- zasad odstąpienia od umowy
- zwrotu towaru
- zwrotu płatności oraz kosztów dostawy przez sprzedawcę.

ĆWICZENIE NR 5

REKLAMACJA TOWARU ZAKUPIONEGO PRZEZ INTERNET

Zapoznaj się z zawartością zakładki „Reklamacje” na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/reklamacje/>

W zakładce „Reklamacje” znajdź informacje na temat:

- procedury składania reklamacji z tytułu rękojmi
- formy składania reklamacji
- kosztów reklamacji dla konsumenta
- okresu składania reklamacji w ramach rękojmi
- czasu gwarancji i terminu wykonania obowiązków gwaranta.



prawakonsumenta.uokik.gov.pl

Strona główna

Prawa ogólne

Prawo do informacji

Prawo do odstąpienia od umowy

Reklamacje

O portalu

Reklamacje

Jeżeli kupiony towar ma [wadę](#), konsument może złożyć **reklamację**, w której określi swoje żądania dotyczące doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową (przez naprawę lub wymianę) lub zwrotu całości bądź części wpłaconych środków (przez obniżenie ceny czy odstąpienie od umowy). Jej podstawą może być [rękojmia](#) (zawsze) albo [gwarancja](#) (o ile została udzielona).



Ważne!

To do konsumenta należy wybór podstawy składania reklamacji. **Przedsiębiorca nie może zmienić jego decyzji.**

Aby skutecznie dochodzić swych praw w przypadku wadliwej rzeczy, **konsument powinien znać specyfikę obydwu dróg reklamacyjnych.**

Dowiedz się więcej:

1. [Rękojmia](#)

• [Wada towaru](#)

Rękojmia

Gwarancja

Rękojmia czy gwarancja

Rozwiąż
quiz!



PYTANIA I ODPOWIEDZI

1. Czy sprzedawca może przenieść na konsumenta odpowiedzialność za przesyłkę wskazując np. w treści aukcji sformułowanie „List ekonomiczny jest nieregulowany. Nie ponosimy odpowiedzialności za dostarczenie takiej przesyłki”?

2. Czy wiąże zakup przez stronę internetową, jeżeli nie ma

ĆWICZENIE NR 6

PORADY KONSUMENCKIE ONLINE

Sprawdź na poniższych stronach internetowych, gdzie i w jakiej formie możesz uzyskać pomoc instytucji powołanych do ochrony praw konsumentów. Zwróć uwagę na możliwość uzyskania porad online.

<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/pomoc/>

<http://porady.konsumenci.org/>



prawakonsumenta.uokik.gov.pl

[Strona główna](#)[Prawa ogólne](#)[Prawo do informacji](#)[Prawo do odstąpienia od umowy](#)[Reklamacje](#)[O portalu](#)

KONSUMENCIE! SPRAWDŹ, GDZIE ZNAJDZIESZ POMOC



1. Czy sprzedawca może przenieść na konsumenta odpowiedzialność za przesyłkę wskazując np. w treści aukcji sformułowanie „List ekonomiczny jest nierejestrowany. Nie ponosimy odpowiedzialności za dostarczenie takiej przesyłki”?

2. Czy wiążący jest zakup przez stronę internetową, jeżeli nie ma przycisku „zamówienie z obowiązkiem zapłaty” lub równoważnego sformułowania?

3. Konsument zawarł przez internet umowę pośrednictwa w obrocie nieruchomościami. Jednocześnie zażądał rozpoczęcia wykonywania usługi przed upływem terminu do odstąpienia. Czy w takim przypadku może odstąpić od umowy?

[Wiecej...](#)



PARTNER GŁÓWNY

STOWARZYSZENIE
KONSUMENTÓW POLSKICH

W kilka minut znajdź odpowiedź na problem konsumencki z towarem
zakupionym po 24 grudnia 2014 r.

Towar kupiłem na firmę lub w ramach
działalności zawodowej

Towar kupiłem na użytek prywatny

DZIĘKI SZKOLENIU MOGĘ:

- wyszukać informacje o prawach konsumenta, kupującego w sieci
- dowiedzieć się, jak odstąpić od umowy oraz otrzymać zwrot ceny towaru i kosztów dostawy
- poznać portale konsumenckie
- szukać porad online i chronić własne prawa konsumenta

WWW.E-MOCNI.ORG.PL

E-MOCNI: CYFROWE UMIEJĘTNOŚCI, REALNE KORZYŚCI



**Fundusze
Europejskie**
Polska Cyfrowa



CYFROWE UMIEJĘTNOŚCI,
REALNE KORZYŚCI

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego

