

e-mocni:
KONSUMENT W SIECI

PREZENTUJE:

.....

Finanse. Scenariusz nr 8b



e-Mocni

CYFROWE UMIEJĘTNOŚCI,
REALNE KORZYŚCI

E-MOCNI: CYFROWE UMIEJĘTNOŚCI, REALNE KORZYŚCI



**Fundusze
Europejskie**
Polska Cyfrowa



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

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

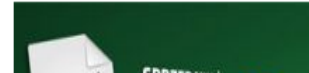
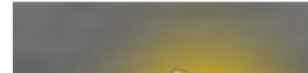
Zakupy przez internet



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://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-odstapienie-od-umowy-zawartej-na-odleglosc>

<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?

Serwis Prawny

Prawo gospodarcze

Odstąpienie od umowy zawartej na odległość

Odstąpienie od umowy zawartej na odległość

f

G+

in

2017-03-23

WYŚLIJ

DRUKUJ

Prawo gospodarcze

odstąpienie od umowy zawartej na odległość

★★★★★ 5/ 5 (1)

NA SKRÓTY

- Kiedy umowa jest zawarta na odległość?
- Jaki jest termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość?
- Jaka jest forma odstąpienia od umowy zawartej na odległość?

Rozwiń wszystkie

Autor

Dzięki dynamicznemu rozwojowi e-commerce umowa zawarta na

Finansowanie biznesu

Temat

Jakiego rodzaju kredyty można wziąć na firmę, jaką zdolność kredytową musi posiadać przedsiębiorca?

Dowiedz się więcej

Poprzedni

STYCZEŃ 2018

Następny

Pn.

Wt.

Śr.

Czw.

Pt.

Sob.

Ndz.

18:53

02.01.2018



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

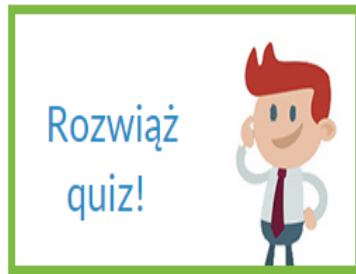
Koszty

Umowy szczególne

Wyłączenia prawa do odstąpienia

Jak odstąpić od umowy zawartej na odległość

WYSZUKIWARKA



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 wiążący jest zakup przez stronę internetową, jeżeli nie ma

ĆWICZENIE NR 3

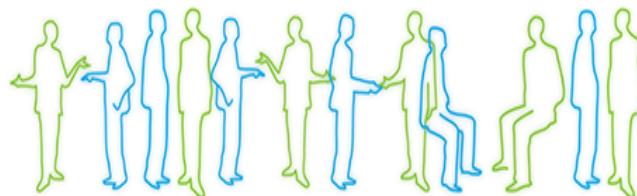
ZWROT PŁATNOŚCI PRZY ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Na stronach internetowych

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

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

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

Koszty

← → ↻ Bezpieczna | <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/prawo-odstapienia-od-umowy/koszty/> ☆

prawakonsumenta.uokik.gov.pl

Strona głównaPrawa ogólnePrawo do informacjiPrawo do odstąpienia od umowyReklamacjeO portalu

Koszty

Oprócz równowartości ceny towaru sprzedawca powinien zwrócić konsumentowi **koszty doręczenia** mu zamówionego towaru – do wysokości odpowiadającej najtańszej opcji przesyłki dostępnej w ofercie. Jeżeli klient wybierze droższy środek transportu, nie otrzyma zwrotu różnicy między wartością wybranej dostawy a najtańszym sposobem transportu.

Przykład

Pan Jerzy zamówił przez internet zestaw ostrzy do golarki za 59 zł. Jako sposób ich doręczenia wybrał kuriera za 15 zł – według cennika wskazanego przez przedsiębiorcę. Inne dostępne opcje to odbiór osobisty za 0 zł i list polecony za 8 zł. Po paru dniach pan Jerzy uznał, że ostrza nie są mu jednak potrzebne, i odstąpił od umowy. W takim przypadku przedsiębiorca zwraca klientowi wartość ostrzy (59 zł) i koszty skorzystania z najtańszego środka transportu przewidzianego w ofercie (8 zł).

Nie należy uwzględniać odbioru osobistego, gdyż nie jest to sposób dostarczenia produktu, a jedynie możliwość samodzielnego odbioru przez pana Jerzego.

[Wypowiedź Marty Kozon na temat zwrotu kosztów dostawy zamówionego towaru](#)

Terminy

Forma

Skutek

Koszty

Umowy szczególne

Wyłączenia prawa do odstąpienia

Wyszukiwarka

INTERNETOWE ZWROTU TOWARU

Szukaj ...

PRZEDSIĘBIORCA ZWRACA:

- równowartość ceny towaru
- koszty doręczenia konsumentowi towaru (do wysokości najtańszej opłaty przesyłki dostępnej w ofercie)

PYTANIA I ODPOWIEDZI

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”?

...czy jest zakup przez stronę internetową, jeżeli nie ma

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 wiążący jest 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/>

<http://www.federacja-konsumentow.org.pl/146,bezpлатne-poradnictwo-i-pomoc-prawna.html>



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...](#)



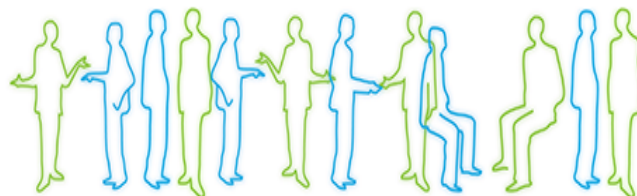
PARTNER GŁÓWNY

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



Downloaded from <http://ajph.org/> on November 10, 2015

Nasze działania

► Dobre prawo seniora

- województwo dolnośląskie: Oddział FK w Jeleniej Górze, Wrocławiu i Wałbrzychu,
- województwo kujawsko – pomorskie: Oddział FK w Bydgoszczy, Włocławku i Grudziądzu,
- województwo lubelskie: Oddział FK w Lublinie,
- województwo lubuskie: Oddział FK w Gorzowie Wielkopolskim i Zielonej Górze,
- województwo łódzkie: Oddział FK w Łodzi,
- województwo małopolskie: Oddział FK w Krakowie i Nowym Sączu,
- województwo mazowieckie: Oddział FK w Warszawie i Radomiu
- województwo opolskie: Oddział FK w Opolu,
- województwo podkarpackie: Oddział FK w Rzeszowie i Tarnobrzegu,
- województwo podlaskie: Oddział FK w Białymstoku i Suwałkach,
- województwo pomorskie: Oddział FK w Gdańsku i Słupsku,
- województwo śląskie: Oddział FK w Bytomiu, Katowicach i Sosnowcu

19:28
02.01.2018

ĆWICZENIE NR 7

EUROPEJSKIE CENTRUM KONSUMENCKIE

Przejrzyj zawartość strony internetowej
<https://konsument.gov.pl/> i odszukaj
informacje:

- Jak płacić za towary zakupione za granicą lub w zagranicznym sklepie internetowym?
- Jak składać reklamacje i dokonać zwrotu towaru zagranicznemu sprzedawcy?
- Jak złożyć skargę na działalność zagranicznego sprzedawcy?

Pomagamy konsumentom w sprawach transgranicznych, bezpłatnie, pozasądowo

[ZŁÓŻ SKARGĘ](#)[ZADAJ PYTANIE](#)[POSŁUCHAJ EKSPERTA](#)

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



Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego

