

*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



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

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

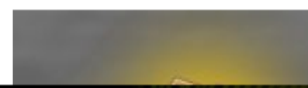
## Zakupy przez internet



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?

# Odstąpienie od umowy zawartej na odległość

📅 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.	



## 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:

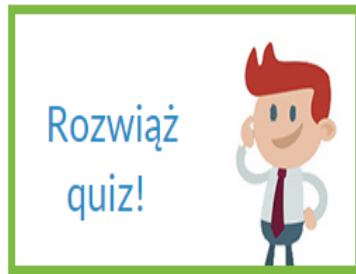
1. [Terminy](#)
2. [Forma](#)
3. [Skutek](#)
4. [Koszty](#)
5. [Umowy szczególne](#)
  - [Usługi oraz dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej lub ciepłej](#)
  - [Treści cyfrowe](#)

Terminy  
Forma  
Skutek  
Koszty  
Umowy szczególne  
Wyłączenia prawa do odstąpienia

1. Jak odstąpić od umowy zawartej na odległość

### WYSZUKIWARKA

Szukaj ... 🔍



### 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”?

2. Czy wiążący jest zakup przez stronę internetową, jeżeli nie ma

# ĆWICZENIE NR 3

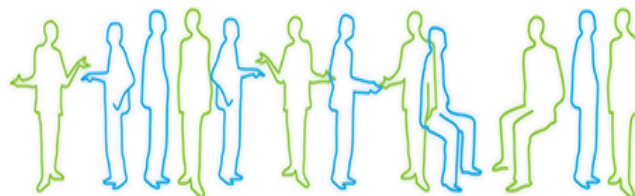
## ZWROT PŁATNOŚCI PRZY ODSTĄPIENIU OD UMOWY

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”?

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

00:0000:00

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

18:5802.01.2018

# 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...](#)



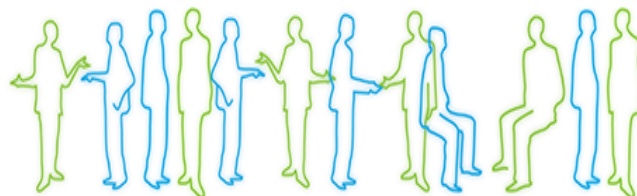
PARTNER GŁÓWNY

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

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

Strefa konsumenta

Projekty

O Federacji Konsumentów

Aktualności

Nasze działania

ASSIST - sieć doradców  
wrażliwych odbiorców  
energii

Egzekwowanie prawa w  
transgranicznych sporach  
konsumenckich

Konsument na rynku usług  
finansowych

Jak zostać prosumentem

Bezpлатne poradnictwo i  
pomoc prawna

Infolinia konsumencka

Konsument w inteligentnych  
sieciach energetycznych

Ochrona konsumenta w  
społecznościach lokalnych

Edukacja konsumencka w  
społecznościach lokalnych

Dochodzenie roszczeń  
konsumenckich. Polsko-  
niemieckie sprawy  
transgraniczne

Dobre prawo seniora

Strona główna \ Projekty \ Bezpлатne poradnictwo i pomoc prawna

## Bezpлатne poradnictwo i pomoc prawna

### Poradnictwo konsumenckie

Opublikowano: 2014-01-27 16:14

W 2017 i 2018 roku Federacja Konsumentów realizuje zadania publiczne - *Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz sporządzanie pism procesowych na rzecz konsumentów.*

Zadanie realizowane jest w całym kraju. Konsumenci mogą w ramach zadania uzyskać bezpłatną pomoc w następujących jednostkach Federacji Konsumentów:

- 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

[Sprawdź, jakie prawa ci przysługują](#)

# 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](http://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

