

# Zwroty w sklepie internetowym – kluczowe prawa i obowiązki

Infografika zawiera kluczowe informacje dotyczące zwrotów towarów (prawa odstąpienia od umowy), które każdy sprzedawca internetowy powinien znać i stosować.

Jest to niezbędne nie tylko w celu przestrzegania praw konsumentów, ale również zapewnia sprzedawcy bezpieczeństwo prawne i finansowe.

## Termin na odstąpienie od umowy

- ✓ Minimalny termin to 14 dni od **dostarczenia towaru do konsumenta**.
- ✗ Sprzedawca nie może ustalić terminu na odstąpienie od umowy krótszego niż 14 dni od dostarczenia towaru do konsumenta.

### Tak nie rób!

„Konsument może odstąpić od umowy w terminie 10 dni od otrzymania towaru”.

## Przyczyna zwrotu

- ✓ Konsument może odstąpić od umowy bez podawania przyczyny.
- ✗ Sprzedawca nie może wymagać od konsumenta wskazania przyczyny zwrotu.

## Formularz zwrotu

- ✓ Konsument może, ale nie musi skorzystać z formularza zwrotu.
- ✗ Sprzedawca nie może wymagać od konsumenta złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy np. poprzez formularz.

### Uwaga!

Sprzedawca musi przedstawić wzór odstąpienia od umowy (zgodny z ustawą o prawach konsumenta), ale nie może wymagać jego wypełnienia.

## Przekazanie informacji o chęci dokonania zwrotu

- ✓ Konsument może odstąpić od umowy nawet poprzez e-mail.
- ✗ Warunkiem przyjęcia zwrotu nie może być przesłanie oświadczenia o zwrocie w formie papierowej.

## Wyłączenie prawa do zwrotu towaru

- ✓ Konsument może zwrócić towar noszący ślady użytkowania lub w nieoryginalnym opakowaniu.
- ✗ Sprzedawca nie może wskazać, że przyjmuje zwroty jedynie nienaruszonych towarów.

### Uwaga!

Sprzedawca może obciążyć konsumenta zmniejszeniem wartości towaru, będącego wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do przetestowania, ale nie może nie przyjąć zwrotu. Przyjmuje się, że konsument bez negatywnych konsekwencji może sprawdzić towar w sposób taki, jak towar dostępny w sklepach stacjonarnych.

## Zwrot a paragon

- ✓ Kupujący nie ma obowiązku dostarczyć paragonu za zwracany towar.
- ✗ Sprzedawca nie ma podstawy do uzależnienia przyjęcia zwrotu od dostarczenia paragonu.

## Koszt odesłania towaru do sklepu

- ✓ Koszt odesłania towaru ponosi konsument.
- ✗ Sprzedawca nie może narzucić konsumentowi metody odesłania towaru.

### Uwaga!

Konsument ponosi koszt odesłania towaru pod warunkiem umieszczenia odpowiednich informacji w regulaminie sklepu.

## Termin na zwrot środków

- ✓ Co do zasady zwrotu płatności Sprzedawca dokonuje nie później niż 14 dni od dnia poinformowania go o odstąpieniu od umowy.
- ✗ Niezgodnością jest wydłużenie tego terminu z pominięciem przepisów.

### Uwaga!

Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

### Tak nie rób!

„Zwrot środków nastąpi po odesłaniu towaru.”, „Zwrot środków nastąpi w terminie 14 dni roboczych.”

Infografika nie dotyczy towarów zwracanych w ramach reklamacji!

## Forma zwrotu środków za zakup

- ✓ Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument.
- ✗ Nie można wskazać w regulaminie, że zwrot środków możliwy jest np. tylko przelewem bankowym na konto kupującego jeśli w sklepie są dostępne również inne metody płatności.

### Uwaga!

Jeśli konsument wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu niż forma wybrana w czasie zakupu, to jest to zgodne z prawem.

## Zwrot kosztów dostawy

- ✓ Sprzedawca zwraca konsumentowi środki za najtańszy sposób dostarczenia towaru dostępny w Sklepie.
- ✗ Nieprawidłowym jest wskazanie w sklepie, że nie ma możliwości zwrotu środków za dostawę.

### Uwaga!

Odbiór osobisty nie jest sposobem dostarczenia towaru.

## Dlaczego warto działać zgodnie z prawem?

Prezes UOKiK może nałożyć karę pieniężną w wysokości do 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca:

- stosował w regulaminach niedozwolone postanowienia umowne lub
- naruszył obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

## Kiedy można odmówić przyjęcia zwrotu?

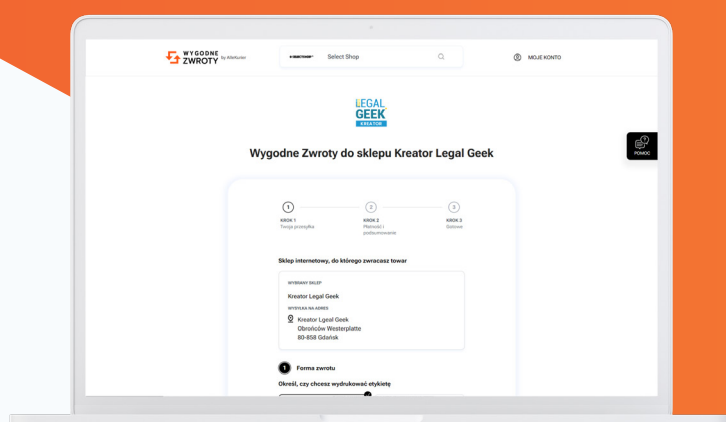
Prawo odstąpienia od umowy sprzedaży towarów nie przysługuje m.in. w przypadku umowy, której przedmiotem jest/są:

- towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (np. koszulka z nadrukiem),
- towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia (w szczególności żywność),
- towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. kosmetyki, suplementy),
- towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami (np. płyn połączony z innymi płynami).



## Usprawnij proces zwrotów w Twoim sklepie bezpłatnie!

Skorzystaj z oferty Partnera >



Zrewolucjonizuj sposób, w jaki obsługujesz zwroty w swoim sklepie internetowym z **Wygodne Zwroty!** Uprość i zautomatyzuj proces zwrotów poprzez dedykowany formularz zwrotów, dostosowany do szaty graficznej Twojego sklepu.

Ułatwisz swoim klientom nadawanie zwrotów bez potrzeby tracenia czasu na obsługę zapytań. Co więcej, uzyskasz dostęp do intuicyjnego panelu zarządzania, który pozwoli Ci śledzić wszystkie zwroty w czasie rzeczywistym.