

E-BOOK

ZAKUPY W SIECI BEZ RYZYKA

Twoje prawa konsumenckie



STOWARZYSZENIE OBYWATELSKIEJ
POMOCY PRAWNEJ

Wprowadzenie

Witaj w e-booku, który pomoże Ci robić bezpieczne zakupy online! Zakupy w Internecie to wygoda, ale też ryzyko. Czy wiesz, jakie masz prawa jako konsument? Jak odzyskać pieniądze za wadliwy produkt? Jak nie dać się oszukać?

W tym e-booku znajdziesz odpowiedzi na najczęstsze pytania i praktyczne wskazówki, które pomogą Ci uniknąć problemów podczas zakupów online.


Czego się dowiesz?


- ✓ Jakie masz prawa jako konsument kupujący online?
- ✓ Jak bezpiecznie płacić za zakupy w sieci?
- ✓ Co zrobić, gdy produkt nie dotrze lub jest wadliwy?
- ✓ Jak skutecznie składać reklamację i odzyskać pieniądze?


Czytaj dalej i kupuj świadomie! 


Twoje prawa jako konsumenta w Internecie

Kupując w Internecie, masz więcej praw niż przy zakupach stacjonarnych! Oto podstawowe zasady wynikające z prawa konsumenckiego:

 **Prawo do odstąpienia od umowy** – masz 14 dni na zwrot produktu bez podania przyczyny (z wyjątkami, np. bilety, treści cyfrowe, spersonalizowane produkty).

 **Prawo do rzetelnej informacji** – sprzedawca musi podać pełne dane firmy, cenę, koszty dostawy i sposób reklamacji.

 **Prawo do reklamacji** – jeśli produkt ma wadę, możesz żądać naprawy, wymiany, obniżki ceny lub zwrotu pieniędzy.

 **Ochrona przed nieuczciwymi praktykami** – masz prawo do uczciwych warunków zakupu i jasnych regulaminów.

Podstawa prawna: Ustawa o prawach konsumenta z 30 maja 2014 r.


Bezpieczne płatności online

- na co uważać?


Kupując online, pamiętaj o bezpieczeństwie płatności! Oto kilka wskazówek, jak chronić swoje pieniądze:

✔ **Korzystaj z zaufanych metod płatności** – najlepsze to szybkie przelewy (np. PayU, Przelewy24) i płatności kartą (możliwość chargebacku).

✔ **Unikaj płatności przelewem na konto prywatne** – jeśli sprzedawca prosi o przelew na konto osobiste, może to być oszustwo.

✔ **Sprawdzaj certyfikaty bezpieczeństwa strony** – zwróć uwagę na symbol  w pasku przeglądarki.

✔ **Nie podawaj danych karty przez e-mail czy telefon** – sprzedawca nigdy nie powinien prosić o takie informacje!

 Pamiętaj: jeśli podejrzewasz oszustwo, skontaktuj się ze swoim bankiem i zgłoś sprawę na policję!

Co zrobić, gdy paczka nie dotrze?

Zamówiłeś produkt, ale paczka nie przyszła? Oto, co zrobić:

📌 **Sprawdź status zamówienia** – zaloguj się na konto w sklepie lub śledź przesyłkę u kuriera.

📌 **Skontaktuj się ze sprzedawcą** – poproś o wyjaśnienie opóźnienia.

📌 **Sprawdź regulamin sklepu** – może określać czas dostawy i procedury w przypadku opóźnień.

📌 **Złóż reklamację** – jeśli sprzedawca nie reaguje, napisz oficjalne pismo reklamacyjne.

📌 **Żądaj zwrotu pieniędzy** – jeśli sklep nie dostarczył produktu, masz prawo odzyskać pieniądze.

🔍 Jeśli sprzedawca unika kontaktu, zgłoś sprawę do UOKiK lub Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

Jak skutecznie reklamować wadliwy produkt?

Nie dostałeś tego, co zamawiałeś? Oto jak złożyć reklamację:

✚ Masz **2 lata na reklamację** od momentu zakupu.

✚ **Zgłoś reklamację na piśmie** – podaj swoje dane, numer zamówienia, opis wady i żądanie (np. naprawa, wymiana, zwrot pieniędzy).

✚ **Sprzedawca ma 14 dni na odpowiedź** – brak reakcji oznacza uznanie reklamacji.

✚ Jeśli reklamacja zostanie odrzucona, możesz zgłosić sprawę do rzecznika praw konsumenta lub sądu.

💡 Wzór reklamacji znajdziesz na stronie UOKiK.

Przydatne linki i instytucje konsumentckie

- ◆ UOKiK – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – www.uokik.gov.pl
 - ◆ Europejskie Centrum Konsumentckie – www.konsument.gov.pl
 - ◆ Rzecznik Praw Konsumenta – zgłoś się do lokalnego rzecznika
- 📌 Zapamiętaj: Twoje prawa są po to, by Cię chronić!

O nas:

Stowarzyszenie Obywatelskiej Pomocy Prawnej prowadzi w 2025 roku szesnaście punktów nieodpłatnej pomocy prawnej i obywatelskiej na terenie Elbląga, Olsztyna, powiatu świdwińskiego, choszczeńskiego, płońskiego, przasnyskiego, oleckiego, pułtuskiego, bartoszyckiego, łęczyckiego, pilskiego, sławieńskiego.

Zadania publiczne są finansowane z budżetu państwa ze środków otrzymanych od powiatów.

Nasza strona internetowa:
www.sopp.org.pl