



Wzmocnienie praw konsumentów zapewni kupującym większą ochronę niezależnie od tego, gdzie w UE dokonują zakupów, w szczególności w przypadku zakupów przez internet.

Dzięki nowym przepisom, wprowadzonym w grudniu we wszystkich krajach UE , wzmocniono prawa 507 mln Europejczyków robiących zakupy online lub w sklepach.

Zgodnie z nowymi zasadami klienci mają 14 dni na zwrot towaru, jeśli z jakiegokolwiek powodu zmieniają zdanie po dokonaniu zakupu w internecie, przez telefon lub w sprzedaży wysyłkowej. Ten okres zwrotu towaru obowiązuje w całej UE.

W przypadku odstąpienia od umowy przez kupującego w ciągu 14 dni od daty zakupu sprzedający muszą zwrócić klientom pieniądze, włącznie z kosztami przesyłki . Sprzedawcy, którzy będą chcieli, aby to klienci ponieśli koszty zwrotu towarów w przypadku zmiany decyzji, muszą to wcześniej wyraźnie zaznaczyć.

Większa przejrzystość

Konsumenci będą również korzystać z szerszych praw anulowania zakupu w przypadku sprzedaży bezpośredniej lub kupując towary na aukcjach internetowych.

Zakaz umieszczania zaznaczonych z góry pól wyboru w formularzach internetowych oznacza, że np. przy zakupie biletu lotniczego, klient, w sposób niezamierzony, nie wykupi równocześnie ubezpieczenia podróznego. Do chwili obecnej klienci, którzy nie chcieli korzystać z sugerowanych opcji często musieli odznaczać pola wyboru.

Brak ukrytych kosztów

Sprzedawcy będą teraz musieli jasno przedstawiać całkowity koszt zakupu sprzedawanego produktu lub usługi. Oznacza to, że konsumenci nie będą zaskakiwani dodatkowymi opłatami lub innymi kosztami, o których nie powiadamiano ich przed złożeniem zamówienia.

Kolejna ważna zmiana to nałożenie ograniczeń na wysokość opłat za korzystanie z karty kredytowej. Oznacza to, że sprzedawcy nie mogą od klienta zażądać opłaty przewyższającej rzeczywiste koszty, które ponoszą, oferując dany sposób płatności.

Ciągnące się w nieskończoność oczekiwanie na rozmowę z konsultantem podczas połączenia o podwyższonej opłacie również odejdzie do przeszłości, gdyż nowe przepisy zabraniają operatorom infolinii pobierania opłat przewyższających podstawową stawkę znormalizowanych połączeń telefonicznych.

Dyrektywę w sprawie praw konsumentów – która zastępuje 4 dyrektywy – przyjęto pierwotnie w 2011 r. Do grudnia 2013 r. państwa członkowskie UE miały wprowadzić zawarte w niej postanowienia do swoich systemów prawa krajowego.

Źródło: Komisja Europejska/wielkopolska.eu