DROPSHIPPING? SPRAWDŹ, OD KOGO KUPUJESZ PRZEZ INTERNET I JAKIE PRZYSŁUGUJĄ CI PRAWA KONSUMENCIE

* **„Prosto od zagranicznego producenta, tanio”. „Nasi sprzedawcy z Azji”. „Klient jest importerem towaru”. Zanim skorzystasz z oferty sklepu internetowego, zachęcającego w ten sposób do zakupów - sprawdź, jakie masz prawa.**
* **Zwróć uwagę na dane przedsiębiorcy, jego siedzibę, czas dostawy. Upewnij się, że nie masz do czynienia jedynie z pośrednikiem, który za nic nie odpowiada.**
* [**Pobierz prezentację**](https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=25087) **i dowiedz się, jakie zapisy w regulaminach e-sklepów są korzystne dla konsumentów, a jakich lepiej unikać.**

**[Warszawa, 03 grudnia 2020 r.]** W tym roku wiele osób, aby zminimalizować ryzyko zakażenia koronawirusem, będzie zamawiać prezenty świąteczne przez internet. Niektóre z nich mogą być sprowadzane spoza Unii Europejskiej przez platformy sprzedażowe działające w **modelu dropshippingu**. Polega on na tym, że konsument ma do czynienia z dwoma przedsiębiorcami. Pierwszy to przeważnie sklep internetowy zarejestrowany w Polsce. Drugi to najczęściej przedsiębiorca z siedzibą na Dalekim Wschodzie np. w Chinach. Bardzo ważne jest, aby przed zakupem sprawdzić w regulaminie, kto tak naprawdę jest sprzedawcą i za co odpowiada polski sklep. Jeśli sprzedawca jest w Azji, bądźmy świadomi, że mogą powstać problemy z dochodzeniem naszych praw konsumenckich.

*- Apeluję do konsumentów, aby zwracali uwagę z kim tak naprawdę zawierają umowę i kto odpowiada za jej realizację. Jeśli na stronie internetowej lub w regulaminie pojawiają się zapisy typu „sprzedawca towaru z Azji” czy „klient jako importer towaru uiszcza opłaty celno-skarbowe”, konsumentowi powinna się zapalić czerwona lampka. Jeśli zdecyduje się na zakup, musi mieć świadomość, że w przypadku problemów np. z wysyłką czy wadliwym towarem, reklamację będzie składał w Azji i może mieć problem z jej wyegzekwowaniem. Eksperci UOKiK zweryfikowali regulaminy sklepów działających w modelu dropshippingu. Zachęcam do lektury i sprawdzenia, jakie postanowienia regulaminów są bezpieczne dla konsumentów, a jakich lepiej unikać* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

**Warianty dropshippingu**

Gdy robimy zakupy w sklepie internetowym zarejestrowanym w Polsce **(przedsiębiorca A)**, ale oferującym towary sprowadzane od podmiotu z zagranicy **(przedsiębiorca B)** możliwe są następujące trzy główne konfiguracje:

1. **Przedsiębiorca A jest sprzedawcą**, **a przedsiębiorca B – dostawcą**. Sytuacja najkorzystniejsza dla konsumentów, bo za wszystko odpowiada polska firma i obowiązuje polskie prawo konsumenckie. Przed transakcją można sprawdzić przedsiębiorcę, a w razie ewentualnych problemów – dochodzić roszczeń od sklepu, który jest na miejscu.
2. **Przedsiębiorca A jest pośrednikiem, ale działa w imieniu i na rzecz konsumenta, a przedsiębiorca B jest sprzedawcą.** W tym wariancie polski sklep wyraźnie wskazuje w regulaminie, że bierze na siebie **niektóre lub wszystkie** obowiązki sprzedawcy. Sprawdźmy, jakie. Optymalne dla konsumenta jest, aby to polski przedsiębiorca odpowiadał np. za wady towaru z tytułu rękojmi, za dostarczenie zakupów w określonym czasie czy przyjmował zwroty w przypadku odstąpienia od umowy.
3. **Przedsiębiorca A jest tylko pośrednikiem, a przedsiębiorca B – sprzedawcą.** To najczęstsza i najmniej korzystna sytuacja dla konsumentów. Pośrednik ma wobec nich tylko takie obowiązki, jakie wpisał do regulaminu. Czasami nie wpisuje żadnych. W tym wariancie konsumenci często muszą samodzielnie wysyłać zwroty produktów lub reklamacje do dalekich krajów, gdzie mogą obowiązywać odmienne przepisy.

*- Apeluję do polskich przedsiębiorców, aby konstruując regulaminy swoich e-sklepów korzystali z wzorców, które są przyjazne, korzystne i przejrzyste dla konsumentów, aby brali na siebie obowiązki sprzedawców dotyczące reklamacji czy odstąpienia od umowy. Taka postawa im się opłaci. Przy dużej konkurencji na rynku e-commerce konsumenci docenią, że nie są odsyłani z problemami do Chin i chętniej będą korzystać z oferty rzetelnych sklepów* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

**Prezes UOKiK przestrzega - kupujesz przez internet? Sprawdź:**

* Czy na stronie sklepu jest regulamin. Jeśli nie ma – najlepiej tam nie kupuj, bo nie wiesz, jakie są twoje prawa i obowiązki. Jeśli jest - dokładnie go przeczytaj i zwróć uwagę, kto jest stroną umowy (sprzedawcą).
* Czy na stronie są kompletne informacje o sprzedawcy. Brak pełnej nazwy, siedziby czy danych kontaktowych może oznaczać, że sklep chce coś przed Tobą ukryć, np. że ma siedzibę poza UE. Podawanie danych i adresu przedsiębiorcy lub przedsiębiorcy, na którego rzecz działa jest ustawowym obowiązkiem. Nie kupuj u nierzetelnych podmiotów.
* Czy ma siedzibę w Europejskim Obszarze Gospodarczym – w takim przypadku obowiązują bardzo podobne prawa konsumenckie jak w Polsce, a w dochodzeniu roszczeń pomoże działające przy UOKiK Europejskie Centrum Konsumenckie. Bardziej dociekliwi mogą też sprawdzić, czy [sklep ma zarejestrowaną działalność](https://konsument.gov.pl/aktualnosci/czy-ten-sklep-naprawde-istnieje/) na terenie EOG.
* Jak długo będziesz czekać na dostawę. Zgodnie z unijnymi przepisami towar powinien być dostarczony w ciągu 30 dni. Wydłużenie tego terminu może być sygnałem, że mamy do czynienia z dropshippingiem.
* Czy sklep ma dobrą renomę – czy nie ma negatywnych komentarzy na forach internetowych lub niezależnych portalach z opiniami. Zwróć też uwagę na czasową ciągłość opinii, szczególnie z kiedy pochodzą ostatnie pozytywne komentarze. Zdarza się że oszuści podszywają się bądź wykupują witryny legalnych, uczciwych sklepów internetowych, które funkcjonowały w przeszłości, wykorzystując ich dobrą renomę.
* Niska cena? Upewnij się, czy nie za bardzo odbiega ona od wartości rynkowej, sprawdź, czy uwzględnia cło i podatek.
* Na jaki adres masz wysłać towar w przypadku odstąpienia od umowy lub reklamacji.

Pamiętaj, to sprzedawca odpowiada za oferowany towar. Niestety, w przypadku przedsiębiorców mających siedzibę np. w krajach azjatyckich - odstąpienie od umowy i reklamacje mogą być utrudnione, a odzyskanie pieniędzy – niemożliwe.

**Co zrobić, gdy masz do czynienia z nieuczciwym przedsiębiorcą internetowym:**

* Płaciłeś kartą? Możesz odzyskać pieniądze dzięki tzw. procedurze chargeback. Złóż reklamację do banku.
* Podejrzana strona? Zawiadom firmę hostingową lub rejestratora domeny. Ich dane możesz ustalić na stronie: [www.dns.pl](http://www.dns.pl/) lub [whois.domaintools.com](http://whois.domaintools.com/) (dla domen zagranicznych).
* Gdy doszło do oszustwa, zawiadom organy ścigania – policję, prokuraturę.

**Więcej porad i przykłady regulaminów e-sklepów znajdziesz w** [prezentacji.](https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=25087)

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)   
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w Twoim mieście lub powiecie   
[Europejskie Centrum Konsumenckie](https://konsument.gov.pl/): 22 55 60 600 – w sprawach transgranicznych dotyczących państw UE, Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii