

Wyniki kontroli

W II kwartale 2016 r. Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie przeprowadził 12 kontroli w zakresie legalności działania przedsiębiorców prowadzących sprzedaż za pomocą kanałów elektronicznych. Kontrolą ogółem objęto 12 przedsiębiorców. Celem kontroli było sprawdzenie legalności działania przedsiębiorców prowadzących sprzedaż produktów i usług przez Internet

USTALENIA KONTROLI:

Ogółem kontrolą objęto 12 przedsiębiorców, nieprawidłowości stwierdzono w przypadku 5 kontrolowanych przedsiębiorców. A mianowicie na stronach internetowych nie zamieszczono informacji o :

- obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad,
- istnieniu i treści gwarancji oraz sposobie ich realizacji,
- możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrzenia reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur,
- stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji,
- możliwości skorzystania z wzoru formularza odstąpienia od umowy,
- kosztach zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy,
- kodeksie dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt. 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz sposobie zapoznania się z nim,
- organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy,
- sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy,
- przedsiębiorca przywołał nieaktualną podstawę prawną tj. ustawę z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów (brak przywołania publikatora) oraz podał nieprawidłowy termin odstąpienia od umowy (tj. 10 dni).

Ponadto w przypadku 1 przedsiębiorcy podano informację o możliwości reklamowania zakupionego produktu z tytułu niezgodności towaru z umową zgodnie z zapisami ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 141, poz. 1176 ze zm.), nie informując, że reklamacja z ww. tytułu dotyczy produktów zakupionych przed 25 grudnia 2014 r. tj. przed obowiązywaniem przepisów nowej ustawy, tj. ustawy z dnia 24 czerwca 2014 r. o prawach konsumenta.

W toku kontroli stwierdzono również, że 1 z kontrolowanych przedsiębiorców nie zapewnia możliwość oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną.

WYKORZYSTANIE USTALEŃ KONTROLI

W wyniku ustaleń kontroli:

1. W stosunku do 1 przedsiębiorcy na podstawie art. 16 ust.1 pkt 5 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej tekst jednolity (Dz. U. z 2014 r., poz. 148 ze zm.) wystąpiono z żądaniem dotyczące uzupełnienia na stronie internetowej wymaganych informacji.

Przedsiębiorca do czasu zakończenia kontroli uzupełnił brakujące informacje poprzez zamieszczenie ich na własnej stronie internetowej.

2. W przypadku 3 przedsiębiorców podjęto dobrowolne działania naprawcze – uzupełnienie brakujących informacji na stronach internetowych.

3. 1 z kontrolowanych przedsiębiorców brakujące informacje uzupełnił w trakcie kontroli.

Sporządziła:
inspektor Ewa Wielgórska

Akceptował:
Z up. MAZOWIECKIEGO WOJEWÓDZKIEGO
INSPEKTORA INSPEKCJI HANDLOWEJ
mgr Zygmunt Jóźwik
DYREKTOR DELEGATURY w SIEDLCACH