

## 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](#) 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.

*- Apeluje 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. Eksperti 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 obowiązują 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 wariantcie 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 wariantcie konsumenci często muszą samodzielnie wysyłać zwroty produktów lub reklamacje do dalekich krajów, gdzie mogą obowiązywać odmienne przepisy.

*- Apeluje 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](#) 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](#).

**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](#) - w Twoim mieście lub powiecie

[Europejskie Centrum Konsumenckie](#): 22 55 60 600 - w sprawach transgranicznych dotyczących państw UE, Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii

