

Terminy i podstawa prawna

Terminy

- 14 dni na odstąpienie od umowy w przypadku umów o świadczenie usług – od dnia zawarcia umowy, w przypadku umów sprzedaży – od dnia, w którym konsument otrzymał towar
- 14 dni na odesłanie towaru do przedsiębiorcy w przypadku odstąpienia od umowy
- 30 dni na dostarczenie towaru do konsumenta, jeżeli strony nie ustaliły inaczej
- 2 lata odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową
- 14 dni na ustosunkowanie się przedsiębiorcy do złożonej reklamacji konsumentkiej – w przypadku gdy ma zastosowanie prawo polskie
- 14 dni na wykonanie obowiązków gwaranta, o ile karta gwarancyjna nie stanowi inaczej – w przypadku gdy ma zastosowanie prawo polskie

Przytoczone powyżej terminy obowiązują jedynie na terenie Unii Europejskiej. W przypadku zakupów internetowych dokonywanych z przedsiębiorcą zarejestrowanym poza UE prawa konsumenckie mogą się różnić.

Podstawa prawna

- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 1999/44/WE z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji.

Mają one swoje odzwierciedlenie w następujących przepisach krajowych:

- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny
- Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta
- Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną