



Konsument na rynku

Podstawy biznesu Studium przypadku

2013



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**Zachodniopomorska
Szkoła Biznesu
w Szczecinie**

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





Konsument na rynku

Cel

Celem case study jest uświadomienie znaczenia wiedzy na temat swoich praw konsumenckich dla skutecznej ich ochrony.

Sławek bardzo często robi zakupy przez Internet. Tym razem znalazł buty, które bardzo mu się spodobały, a w dodatku są dużo tańsze niż w tradycyjnym sklepie. Niestety, Sławek nigdy nie sprawdza, jakie prawa mają konsumenci, przez co może stać się łatwym celem dla nieuczciwych sprzedawców.

Wstęp

Sławek uwielbiał otaczać się gadżetami. Z wypiekami na twarzy śledził wszystkie nowinki rynkowe dotyczące pojawienia się nowego modelu telefonu komórkowego i najnowszej wersji programu komputerowego. Chęć posiadania nowinek technicznych i elektronicznych była u Sławka tak duża, że całe swoje kieszonkowe zostawiał w sklepach internetowych.

Otoczenie podmiotu

W ostatnim czasie liczba zakupów, które odbywają się przez Internet, diametralnie wzrosła. Szybki dostęp do ogromnej liczby towarów bez wychodzenia z domu sprawia, że coraz więcej osób decyduje się na taką formę transakcji. Sklepy internetowe prześcigają się w hasłach: szybko i bezpiecznie, u nas najtaniej, dostawa w ciągu 24 h. Taki rodzaj zakupów jest szczególnie częsty wśród osób, które nie lubią sklepowego tłoku, długiego stania w kolejkach czy przepychanek podczas promocji. Dodatkową zaletą takiej formy transakcji jest to, że możemy ją wykonywać w przerwie podczas oglądania ulubionego serialu, podczas kolacji czy tuż przed zaśnięciem. Z jednej strony jest to duża wygoda i oszczędność czasu, z drugiej strony zakupy przez internet niosą ze sobą większe ryzyko, że zostanie się oszukany. Bo zdarza się, że towar, jaki otrzymaliśmy, całkowicie różni się od tego, jaki zamówiliśmy. Znając swoje prawa konsumenckie, nie damy się oszukać.

Problematyka

Była już godzina 23, a Sławek nadal przeglądał oferty sklepów internetowych sprzedających buty zimowe. Wiadomo – uwielbiał robić zakupy. Często potrafił spędzić nawet 3 godziny, przeglądając strony sklepów internetowych oferujących produkty po promocyjnych cenach czy aktualnie wyprzedających swój asortyment. Najwięcej pieniędzy wydawał na sprzęt elektroniczny, ale gustował również w markowych ubraniach. Zazwyczaj wyglądało to tak, że przeglądał sprzęty i ubrania w galeriach handlowych, a następnie wracał do domu i przeglądał strony internetowe w poszukiwaniu upatrzonego produktu. W internecie porównywał ceny na różnych portalach, sprawdzał, jakie opinie o danym produkcie mają inni użytkownicy, by ostatecznie dokonać zakupu. Zwykle wybierał opcję „płatność z góry” i w ciągu dwóch dni towar był już u niego w domu.

Tym razem było podobnie. Bardzo spodobały mu się buty, które zobaczył w jednym ze sklepów w pobliskiej galerii. Teraz próbował znaleźć taki sam model w sklepach internetowych. Najciekawszą ofertę znalazł na stronie <http://www.unastanibut.pl/>, gdzie upatrzone trampy kosztowały o 25% mniej niż w tradycyjnym sklepie. Sławek szybko sprawdził, czy mają jego rozmiar, i zaczął składać zamówienie. Jedno z pytań, na jakie musiał odpowiedzieć podczas dokonywania zakupu brzmiało: Czy zgadzasz się udostępnić



Konsument na rynku

swoje dane osobowe do celów promocyjnych? Sławek zauważył, że, aby móc dalej składać zamówienie, trzeba było zaznaczyć: „Tak, zgadzam się” – w przypadku innej odpowiedzi system nie pozwalał na kontynuowanie zamówienia. Sławek zaznaczył więc „Tak, zgadzam się” i wykonał przelew. Już po trzech dniach dotarły do niego zamówione buty. Jednak w ciągu tych trzech dni, które minęły od złożenia przez Sławka zamówienia, sporo się wydarzyło. Sławek znalazł buty, które spodobały mu się jeszcze bardziej. Zdażył już je nawet zamówić. Dlatego zdecydował, że gdy tylko otrzyma buty ze sklepu <http://www.unastanibut.pl/>, odeśle je i poprosi o zwrot pieniędzy. Zaraz po odebraniu przesyłki od kuriera skontaktował się ze sklepem, by ustalić, jak może oddać towar i odzyskać pieniądze. Tu jego plan się skomplikował, bo dowiedział się przez telefon, że ponieważ towar był przeceniony, sklep nie przyjmuje zwrotów.

Czy wiesz, że pierwsze połączenie Polski z Internetem nastąpiło 17 sierpnia 1991 roku! Początkowo, bo do 1994 roku, polski Internet był prawie wyłącznie siecią akademicką. Jedynym operatorem Internetu w Polsce była instytucja o nazwie NASK (Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa), działająca początkowo w ramach Uniwersytetu Warszawskiego.

Główni aktorzy

Sławek – jest studentem pierwszego roku filologii angielskiej, w wolnych chwilach najchętniej gra na komputerze i spędza czas ze swoją dziewczyną Dominiką. Złośliwi powiedzieliby o nim – gadżeciarz.

Podsumowanie

W dobie coraz większej ilości usług pojawiających się na rynku wzrasta również liczba firm, które wykorzystują niewiedzę kupujących. Umowy pisane drobnym drukiem, kruczki prawne czy umowy z tzw. gwiazdką to częste chwytły sprzedawców, którzy chcą nas oszukać. Aby skutecznie się bronić przed nieuczciwymi warunkami umowy, każdy konsument powinien znać swoje prawa, bo to najlepszy sposób na uniknięcie kłopotów związanych z zakupami.

Pytania do rozwiązania

1. Czy zgodne z prawem jest uzależnienie możliwości dokonania zakupów od wyrażenia zgody na udostępnienie danych osobowych do celów marketingowych?
2. Czy sklep internetowy miał prawo odmówić Sławkowi zwrotu zakupionego przez niego towaru?
3. Czy istnieją sytuacje, w których sprzedawca może odmówić przyjęcia reklamacji?
4. Do kogo możemy się zwrócić, jeżeli wiemy, że łamane są nasze prawa konsumenckie?