

Konsumencie, poznaj swoje prawa na chińskich platformach sprzedażowych



Polacy pokochali zakupy na chińskich platformach e-commersowych. AliExpress, GearBest czy Banggood dzięki szerokiej ofercie, poprawiającemu się bezpieczeństwu transakcji płatniczych, ale przede wszystkim, niskiej cenie i bezpłatnej albo niezwykle korzystnej cenowo dostawie, podbiły serca polskich konsumentów. Za wszystko trzeba jednak w jakiś sposób zapłacić. Za „chińską cenę” również. Chińscy sprzedawcy oferują tanie produkty dzięki możliwości ominięcia opodatkowania VAT i oclenia zakupu chińskich produktów, dokonywanego w drodze sprzedaży na odległość z wykorzystaniem Internetu. Chińska cena wynika również z innych czynników, które w bezpośrednim stopniu wpływają na sytuację konsumenta. W praktyce chińscy sprzedawcy mogą również oferować tę cenę, gdyż faktycznie nie muszą się stosować do całego szeregu regulacji, mających na celu zapewnienie konsumenta, że produkt, który kupuje przez Internet, jest w pełni objęty rękojmią, zgodny z ofertą i charakterem użytkowania produktu oraz bezpieczny w użytkowaniu dla kupującego i jego otoczenia. Chiński sprzedawca często nie musi wliczać sobie do kosztów napraw z tytułu rękojmi czy gwarancji, kosztów dostosowania produktu do norm technicznych i bezpieczeństwa obowiązujących w UE, a przy braku realnych możliwości egzekwowania praw z rękojmi, może oferować produkty gorszej jakości, takie, aby przetrwały pomyślnie okres, w którym ze względu na zasady na platformie grozi mu zwrot towaru z koniecznością oddania płatności lub jego wymiana. Konsument, w razie sporu ze sprzedającym, nie ma również możliwości skutecznego dochodzenia swoich praw przed lokalnym, polskim organem państwowym lub przed sądem, co czyni kwestię rękojmi, po zakończeniu stosunkowo krótkiego okresu ochrony kupującego, stosowanego przez niektóre platformy, mocno iluzoryczną i zależną w praktyce od dobrej woli chińskiego sprzedawcy.

Dokonując zakupu w Chinach, należy liczyć się z tym, że jeśli po jakimś czasie zakupiony produkt przestanie poprawnie działać, to kupujący w wielu przypadkach niewiele będzie mógł zrobić, poza pogodzeniem się z tym smutnym faktem. Na AliExpress została co prawda zamieszczona informacja o obowiązkach sprzedawców, brzmiąca, że „Sprzedający musi spełniać wszelkie odnośne wymagania prawne (gwarancje, zwroty itd.), które mają zastosowanie w zależności od lokalizacji klienta. Na przykład w większości krajów UE będzie przysługiwać 2-letnia prawna gwarancja zgodności i 14 dni na zwrot towaru (należy jednak pamiętać, że w przypadku zwrotu klient ponosi koszty zwrotu towaru do sprzedającego).” Pomijając fakt, że w polskiej wersji językowej powinien być termin rękojmi, a nie gwarancja, praktyczna wartość tego komunikatu jest niewielka, ponieważ nie funkcjonują wystarczające mechanizmy, które w dostateczny sposób zapewniałyby dochodzenie przez konsumenta swoich praw.

Wprowadzenie przez chińskie platformy różnych programów ochrony kupujących, systemów komunikacji między sprzedającym i kupującym oraz mechanizmów rozwiązywania sporów z pewnością przyczyniło się do podniesienia poziomu bezpieczeństwa transakcji. Niektóre platformy wciąż notują jednak stosunkowo dużo przesyłek, które dochodzą z opóźnieniem, zostają zagubione albo produkt ulega uszkodzeniu w transporcie. Dostarczane produkty różnią się również od oferowanych i zamawianych. Dzięki mechanizmom ochrony działającym na platformach

konsumenci mają w wielu przypadkach realną możliwość uzyskania zwrotu środków bądź wymiany towarów. Wciąż jednak zdarzają się mniej lub bardziej liczne przypadki, zależnie od platformy, że roszczenia klientów są ignorowane. Ponadto programy ochrony są jednak mocno ograniczone pod względem czasowym. Zależnie od platformy i produktu, mogą one wynosić od 15 do 45 dni, choć zdarzają się dłuższe w czasie, których można dokonać również zależnie od platformy i od warunków oferowanych przez konkretnego sprzedawcę, płatnego lub bezpłatnego zwrotu produktu, który przyszedł uszkodzony lub jest niezgodny z ofertą. Po upływie tego okresu, jeśli produkt nie działa prawidłowo, kupujący w wielu wypadkach zostaje sam na sam z azjatyckim sprzedawcą. Dla niektórych produktów elektronicznych, np. telefonów lub tabletów, jest możliwość wykupienia dodatkowej ochrony lub ubezpieczenia. Na przykład Allianz, w ramach Allianz Global Assistance, oferuje w ciągu roku od zakupu naprawę lub wymianę wadliwego telefonu lub tabletu. Jednak jest to usługa dodatkowa, która dotyczy w tylko wybranych produktów.

Niektórzy chińscy producenci jak, Xiaomi czy OnePlus, wprowadzili również gwarancję dla europejskich klientów na produkty zakupione na chińskich platformach, jak np. Gearbest. Gwarancja była zróżnicowana pod względem czasu ochrony (rok, dwa), zależnie do tego, czy produkt był kupiony w Chinach, czy z europejskiego magazynu. Niektóre platformy wprowadzają już dla polskiego klienta gwarancję na oferowane za ich pośrednictwem produkty, najczęściej roczną, a w określonych przypadkach dwuletnią. Zależnie od platformy, zwrot produktu ma miejsce do Chin, choć w niektórych przypadkach możliwe są zwroty również do magazynu w Polsce czy w innym państwie europejskim. Realizacja uprawnień z tego typu gwarancji bywa jednak często dość uciążliwa i nie kończy się powodzeniem. Warunki realizacji uprawnień są w wielu przypadkach dość restrykcyjne, realny czas rozpatrywania reklamacji i naprawy produktu jest długi, a bywa, że konsument, zamiast szybko dostać naprawiony produkt, otrzymuje propozycję częściowego zwrotu kosztów zakupu lub po prostu odpowiedź, że przesłany produkt nie podlega naprawie gwarancyjnej. Przy braku takiego programu, jeśli azjatycki sprzedawca nadzwyczaj dba o swoją reputację, są pewne szanse na to, że wadliwy produkt zostanie wymieniony na nowy lub sprzedawca dokona jego naprawy i odeśle towar. Należy jednak pamiętać, że w takim przypadku, koszty transportu wadliwego produktu, przynajmniej w jedną stronę, zazwyczaj ponosi konsument, co w przypadku tańszych produktów często znacząco przekracza koszt zakupu czy różnicę pomiędzy ceną zakupu u polskiego sprzedawcy. Należy się również liczyć z koniecznością ponownej zapłaty podatku VAT i cła. W przypadku ponownego wyłania produktu przez sprzedawcę z Chin, opcja bezpłatnego zwrotu kosztów wysyłki do naprawy nie jest standardowa i rzadziej stosowana.

Na popularnych forach dla kupujących z Chin w kanale e-commerce wskazuje się inne programy ochrony kupujących, oferowane przez firmy czy instytucje, które mają jakoby oferować pomoc w dochodzeniu swoich praw. Warto jednak dokładnie przeczytać, co konkretnie dana firma oferuje, ponieważ może się okazać, że informacje publikowane przez blogerów, pośredników i innych opisujących proces zakupów na platformach, nie zawsze są ściśle. Tak np. jest w przypadku 180-dniowego programu ochrony, wprowadzonego przez PayPal, w warunkach którego wyraźnie podano, że „Firma PayPal nie może Ci pomóc w przypadku zgłaszania lub dochodzenia roszczeń gwarancyjnych u sprzedającego lub u producenta towaru.”

Przy wciąż wprowadzanych, nowych rozwiązaniach ze strony chińskich sprzedawców i platform internetowych, podstawową różnicą w zakresie zapewnienia polskiemu konsumentowi możliwości ochrony jego praw jest kwestia zakresu tej ochrony, terminów, sposobu i kosztów realizacji oraz przede wszystkim, zewnętrznej kontroli realizacji ochrony praw konsumenta i procedury dochodzenia przez niego roszczeń. Stosunki z platformami podlegają prawom państw obcych, np. w Hongkongu, Hiszpanii czy Chinach, a nawet dla tego prawa wybrany sąd jest poza granicami Polski. Sądowe dochodzenie roszczeń w stosunku do sprzedawcy zlokalizowanego w Chinach jest ze względu na koszty i czas w większości przypadków czystą abstrakcją. W ubiegłym roku europejskie organizacje konsumentów wyraźnie żądały zmiany postanowień regulaminów AliExpress, tak aby

każdy konsument miał prawo dochodzenia roszczeń wobec platformy lub sprzedawcy przed sądem u siebie w kraju. Brak jest również jakichkolwiek administracyjnych instrumentów kontroli i egzekucji realizacji przez chińskiego sprzedawcę lub platformę ich zobowiązań. Kupujący, po upływie krótkiego okresu ochrony, możliwemu wyłącznie dzięki mechanizmom oferowanym przez zagraniczną platformę, może wpłynąć na to, aby chiński sprzedawca respektował jego prawa, zdając się wyłącznie na dobrą wolę, poczucie uczciwości i przyzwoitości oraz nadzwyczajną dbałość o reputację. Nadzwyczajną, gdyż po upływie okresu ochrony, kupujący ma często bardzo ograniczone możliwości, aby wpłynąć na ocenę, jaką ma na platformie nieuczciwy sprzedawca.

Tymczasem Polscy sprzedawcy, z małymi wyjątkami, są bezwzględnie związani dwuletnim okresem rękojmi, w którego czasie konsumenci mogą składać reklamacje z tytułu wad fizycznych lub prawnych, a w okresie roku od zakupu, obowiązuje domniemanie, że reklamowana wada lub jej przyczyna istniała w chwili sprzedaży. Podstawą reklamacji mogą być właściwości produktu. Do wielu produktów sprzedawanych w Polsce dołączana jest dodatkowo dobrowolna gwarancja producenta, importera, dystrybutora, która w przypadku braku określenia terminu w oświadczeniu gwarancyjnym, wiąże gwaranta przez okres dwóch lata od chwili sprzedaży. Zakres obowiązków producenta z tytułu umowy jest określony w oświadczeniu gwarancyjnym. Jeśli została wystawiona gwarancja, to konsument ma prawo decyzji, czy w razie ujawnienia się wad produktu, chce w pierwszej kolejności skorzystać z rękojmi czy z gwarancji. W razie problemów z dochodzeniem swoich praw konsument może zwrócić się do UOKiK i działającej pod nadzorem jego prezesa Inspekcji Handlowej, sądu jednej z organizacji ochrony praw konsumentów, a w drastycznych przypadkach, posiadających znamiona przestępstwa, może zgłosić sprawę na policję. W sporze z chińskim dostawcą, w stosunkowo krótkim okresie obowiązywania programu ochrony, może zwrócić się o wsparcie wyłącznie do zagranicznej platformy.

W przypadku zawarcia umowy na odległość z polskim sprzedawcą kupujący ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania żadnych przyczyn w ciągu 14 dni od otrzymania przedmiotu umowy. Jest to dogodne dla konsumenta rozwiązanie, jeśli towar nie jest wadliwy, ale nie do końca jest taki, jak spodziewał się kupujący. Przy zwrocie można zostać obciążonym kosztami odesłania produktu, jednak są one znacznie niższe niż koszty odesłania towaru do Chin, o ile oczywiście chińscy sprzedawcy będą respektowali nieco abstrakcyjny dla części z nich zwrot bez żadnych powodów. Wspomniana 15-dniowa ochrona udzielana przez AliExpress i możliwy zwrot towaru na jej podstawie obejmuje sytuacje, kiedy ma miejsce niezgodność towaru z zamówionym, wystąpienie wad itp. Jedynie na niektórych platformach i w wąskim zakresie, skierowanym do polskich konsumentów, tylko część sprzedawców akceptuje zwrot towarów bez podania przyczyny i jest to rozwiązanie dość rzadko adoptowane.

Można oczywiście wskazywać, że jakość towarów oferowanych przez polskich sprzedawców, czy to produkowanych w Polsce, czy też sprowadzanych przez importerów z zagranicy, w tym Chin, wprowadzanych do sprzedaży również w kanałach e-commerce, pozostawia nieco do życzenia, co wykazują przeprowadzane przez Inspekcję Handlową kontrole, np. składu odzieży, zawartości substancji szkodliwych w zabawkach itp. W odróżnieniu jednak od chińskich sklepów na platformach internetowych polscy sprzedawcy, producenci czy importerzy muszą liczyć się z konsekwencjami oferowania produktów niespełniających norm. Działające w Polsce podmioty podlegają kontroli zarówno ze strony organów państwa, jak i ze strony organizacji konsumenckich. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, przy pomocy nadzorowanej Inspekcji Handlowej, ma prawo dokonywać kontroli towarów importowanych, zarówno przed wprowadzeniem ich do obrotu, jak i wtedy, kiedy znajdują się one na półkach sklepowych. Kontrole Inspekcji Handlowej w przypadku importu czy towaru będącego w obrocie są prowadzone często na większych partiach towarów. Producenci, importerzy czy dystrybutorzy muszą liczyć się z wieloma konsekwencjami w przypadku niezgodności produktu z obowiązującymi normami. Oprócz kar nałożonych na przedsiębiorstwa lub konkretne osoby należy liczyć się ze wstrzymaniem wprowadzenia towarów do obrotu bądź ich

wycofaniem. Poza Inspekcją Handlową również niektóre organizacje konsumenckie prowadzą działania związane z weryfikacją towarów.

Tymczasem pojedyncze sztuki produktów, kupowane poprzez AliExpress, GearBest, Banggood czy Wish, są w praktyce poza jakąkolwiek kontrolą, co oznacza, że mimo przyklejonego na nich znaczka „CE”, mogą faktycznie nie spełniać żadnych norm bezpieczeństwa. W tym kanale sprzedaży możliwe jest wprowadzanie do obrotu przez chińskich sprzedawców produktów, które są bardzo atrakcyjne cenowo, dzięki wykorzystaniu słabszej jakości surowców, komponentów lub wyprodukowaniu wyrobu przy pomocy tańszych, ale jednocześnie zapewniających niższą jakość, technologii produkcji lub z wykorzystaniem mało restrykcyjnych procesów kontroli jakości. Przekłada się to nie tylko na krótszy czas użytkowania produktów i ich niższą funkcjonalność, ale również stwarza zagrożenie dla bezpieczeństwa użytkownika. Kupujący może być zupełnie nieświadomy zagrożeń, które są związane z tym, że nabył i korzysta z produktu niespełniającego norm. Korzystanie z niebezpiecznego produktu elektrycznego to nie tylko kwestia bezpieczeństwa osobistego, ale również możliwych szkód. Zwarcie czy inna dysfunkcja w zwykłej suszarce, przedłużaczu, systemie UPS, odkurzaczu bądź ładowarce może spowodować szkody na mieniu o znacznie wyższej wartości niż oszczędność wynikająca z zakupu tańszego produktu. Obecność w odzieży metali ciężkich lub niepewnych substancji może wywoływać alergie. Podobnie niekorzystne następstwa dla zdrowia dzieci mogą mieć ftalany i metale ciężkie zawarte w zabawkach. Dodatkowym ryzykiem jest niedostosowanie funkcjonalności produktów do wieku dziecka ze względu np. na ilość elementów ruchomych, jakość materiałów itp. Wciąż również zdarza się, że zamiast oryginalnego, markowego produktu, chiński sprzedawca wysyła „podróbkę”, licząc na to, że klient się nie zorientuje.

Zwykły użytkownik nie zawsze jest w stanie samodzielnie wykryć niezgodność towaru z ofertą, jak np. fałszowanie przez chińskich producentów parametrów pamięci, procesora i innych komponentów, których prawdziwe wartości można odczytać dopiero przy zastosowaniu specjalnego oprogramowania. Sprawdzenie w okresie ochrony właściwości kupowanego sprzętu elektrycznego i elektronicznego, składu odzieży czy rodzaju materiałów użytych do produkcji zakupionej galanterii jest często poza zakresem możliwości kupującego, a w przypadku produktów kupionych przez Internet, w stosunku do chińskiej platformy, nie za bardzo można liczyć na wsparcie ze strony Inspekcji Handlowej czy innych organizacji. W takich sytuacjach okres ochronny oferowany przez chińskie platformy jest zabezpieczeniem dalece niewystarczającym, a jeżeli użytkownik po jakimś czasie odkryje, że produkt niestety ma wady, to w większości przypadków musi się z tym pogodzić.

Autorem artykułu jest Łukasz Sarek, analityk ds. gospodarki Chin w Ośrodku Badań Azji ASzWoj.