

Aż 61% sklepów internetowych nie podaje w jednym miejscu pełnego kosztu transakcji, a blisko 25% w ogóle nie informuje klientów o kosztach dostawy wynika z Raportu z wyników monitoringu sklepów internetowych przeprowadzonego na zlecenie Ministerstwa Gospodarki.

- Ostatnio w jednej z drukarni internetowych zamówiłam zdjęcie ślubne moich rodziców w formie wielkiego plakatu. Miał być świetny i niedrogi prezent na ich 40-stą rocznicę ślubu... Zawiodłam się na całej linii – dostałam przesyłkę, za którą musiałam zapłacić dwa razy więcej niż pisało na stronie sklepu. Nigdy więcej nie zrobię zakupów przez Internet! – skarży się Pani Ania z Bytomia.

Sklepy internetowe kuszą swoich klientów niskimi cenami w porównaniu z ich tradycyjnymi odpowiednikami. Zdarza się jednak, że po odebraniu zamówienia kwota, jaką musimy za nie zapłacić jest dużo wyższa od tej, jaką zapisano w treści oferty. Różnica ta jest efektem dodatkowych kosztów zamówienia, o jakich sprzedawca nie wspomina przed procedurą jego realizacji.

Na temat ukrytych kosztów w zamówieniach online rozmawialiśmy z Panem Danielem Nowaczykiem, właścicielem drukarni internetowej Caffepoint.eu.

- Panie Danielu, jednym z najczęściej spotykanych kosztów ukrytych jest podatek VAT, który trzeba doliczyć do umieszczanej na stronie ceny netto. Sprzedawcy nie poczuwają się jednak do odpowiedzialności za takie zachowanie.

- Faktycznie, to dosyć częste zjawisko, że na stronach podawane są tylko ceny netto, do których dopiero na etapie składania zamówienia dolicza się podatek VAT. Właściciele sklepów internetowych umieszczają takie informacje w regulaminie lub dopisują małym drukiem na stronie oferty, najczęściej w najmniej widocznym miejscu. Na naszej stronie internetowej zaraz obok cen netto umieszczone są ceny brutto dla całego nakładu jak i dla jednej sztuki.

- A co z kosztami przesyłki? Czy ten dodatkowy koszt jest naprawdę konieczny i dlatego nie informuje się o tym klienta już na etapie prezentacji ceny?

- Standardem przy zakupach w Internecie jest, że opłata za przesyłkę jest doliczana do ceny produktu dopiero przy składaniu zamówienia. Związane to jest z faktem, że wiele przedsiębiorstw umożliwia odbiór osobisty. Występowanie takiej opłaty jest związane z koniecznością opłacenia przez użytkownika dostawy do domu. Przecież kupując produkt w tradycyjnym sklepie także ponosimy pewne koszty – np. benzyny.

- A dodatkowa płatność za opakowanie ochronne?

- Z naszej strony jesteśmy całkowicie przeciwni takiemu postępowaniu i nie stosujemy takich praktyk. Jednak takie działania zdarzają się w Internecie i są związane z celowym obniżaniem bazowych cen produktów i wyciąganiem wszelkich innych kosztów, które czasami są obowiązkowe, jako dodatkowe opłaty. Nie można oczywiście wykluczyć, że część sklepów w ten sposób próbuje zwiększyć swoje zyski.

- W branży drukarni online często spotykamy się z dodatkową usługą polegającą na sprawdzeniu plików. Czy dla klienta korzystanie z niej jest konieczne?

- Projekty materiałów do druku wysyłane do drukarni internetowej muszą być odpowiedniej jakości, aby efekt wydruku był zgodny z wymaganiami klienta. Część podmiotów nie stosuje tego typu usług przez co naraża klientów na niepotrzebne koszty wynikające ze zmarnowania całej partii źle wydrukowanych materiałów. Niektóre drukarnie oferują sprawdzanie plików jako usługę dodatkowo płatną – my w tym przypadku usługę preflight oferujemy w cenie zamówienia, bez dodatkowych opłat.

Jak widać na kupujących przez Internet czeka wiele niebezpieczeństw. Czy warto zatem kupować w sklepach internetowych? Oczywiście tak. Pomimo pojawienia się ukrytych kosztów, ich oferta wciąż jest dużo tańsza niż oferta „normalnego” sklepu, a dokładne czytanie regulaminów sprzedawców, z których usług korzystamy, sprawi, że następnym razem przy odbiorze cena nas nie zaskoczy.

Benhauer