

Sinds 1 februari 2001 is de wet "kopen op afstand" van kracht. Door deze wet hebben consumenten een betere rechtspositie gekregen. Volgens de wet is er van kopen op afstand sprake wanneer consument en verkoper elkaar bij de aankoop niet hebben gezien. De volgende belangrijke uitbreidingen voor wat betreft de rechten van consumenten zijn in de wet kopen op afstand opgenomen:

- Consumenten hebben recht op een afkoelingsperiode van 7 werkdagen na levering van het product. Zij mogen een product binnen die periode terugsturen, waarbij ze alleen de portokosten voor het terugsturen hoeven te betalen. De verkoper mag dan geen verzend- of administratiekosten in rekening brengen. De verkoper mag wel voorwaarden verbinden aan het retour zenden. Wanneer de verkoper het product heeft gefinancierd, bijvoorbeeld door het verstrekken van een lening, wordt de financieringsovereenkomst automatisch ontbonden wanneer de consument gebruik maakt van de afkoelingsperiode.
- Het product moet uiterlijk 30 dagen na bestelling bij de consument geleverd worden. Wanneer dit niet gebeurt, kan de consument de koop onmiddellijk ongedaan maken. Dit geldt niet als de partijen een andere leveringstermijn hebben afgesproken.
- Als de consument het product binnen de afkoelingsperiode terugstuurt, is de verkoper verplicht binnen 30 dagen het betaalde bedrag terug te betalen.

De afkoelingsperiode geldt niet bij:

- aankoop van onroerend goed,
- aankopen die speciaal, op bestelling, zijn gemaakt aankopen die snel kunnen bederven of verouderen,
- kranten en tijdschriften,
- cd's, video's en cd-roms waarvan de verzegeling is verbroken,
- financiële diensten, weddenschappen en loterijen,
- logies, vervoer, restaurantreserveringen en vrijetijdsbesteding indien deze zijn afgesproken op een bepaalde datum of voor een bepaalde periode,
- een dienst waarmee de verkoper met instemming van de consument is begonnen voordat de afkoelingsperiode is verstreken.

De extra plichten van de verkopende partij zijn:

- de verkopende partij moet de volgende gegevens verstrekken voordat consumenten tot aankoop overgaan:
- zijn identiteit en, bij (gedeeltelijke) vooruitbetaling, zijn postadres,
- de belangrijkste kenmerken van het product,
- de prijs van het product (inclusief alle belastingen) indien van toepassing, de kosten van aflevering wijze van, betaling, aflevering of uitvoering het al dan niet van toepassing zijn van de afkoelingsperiode,
- de eventuele geldigheidsduur van het aanbod of de minimale duur van de overeenkomst als het gaat om, bijvoorbeeld de aanschaf van een abonnement.

De leverancier moet uiterlijk bij aflevering ook nog de volgende gegevens verstrekken:

- de eisen voor gebruikmaking van de afkoelingsperiode (dit moet schriftelijk gebeuren!),
- het bezoek- of afhaaladres van de leverancier,
- gegevens omtrent eventuele garantie indien de koop een duur heeft van meer dan een jaar,
- de vereisten en voorwaarden voor opzegging.

Wanneer de leverancier de hierboven vermelde informatie niet (compleet) heeft verstrekt aan de consument, gaat de afkoelingsperiode van 7 werkdagen pas in op het moment dat de consument wel alle informatie heeft gekregen, met een maximum van drie maanden.

Naast de Wet Kopen op Afstand is er per 1 mei 2003 een wet voor gelijke rechten voor consumenten in de EU opgesteld. Hierin zijn een aantal bepalingen opgenomen die voor de internet shoppende consument relevant zijn, zoals:

- Betalen: Tenzij anders is afgesproken, vindt de betaling van de koopsom plaats bij ontvangst. Wordt het product later geleverd of kan het product niet meteen worden meegenomen, dan hoeft de koper nooit meer dan de helft van de koopprijs vooruit te betalen.

- Indien een product niet voldoet aan de verwachtingen die de koper daarvan mocht hebben, kan hij eisen:

- \* dat de verkoper het ontbrekende alsnog levert;
- \* dat het product wordt hersteld of vervangen;
- \* dat de verkoper een gedeelte van de koopprijs terugbetaalt;
- \* dat de koopovereenkomst wordt ontbonden.