

Czy zawsze możemy zwrócić towar?

2024-12-02 14:51 Miejski Rzecznik Konsumentów

Zdarza się, że po dokonaniu zakupu chcemy zwrócić towar, który nie jest wadliwy, bo uznaliśmy, że jednak nie jest nam potrzebny, już nam się nie podoba, nie jesteśmy z niego zadowoleni itp. Czy zawsze możemy taki towar zwrócić?

- Zgodnie z obowiązującymi przepisami konsument ma możliwość zwrotu zakupów, jeśli nastąpiło to poza lokalem przedsiębiorstwa (np. na pokazie) lub na odległość (np. internet, telefon). Należy wówczas złożyć w terminie 14 dni od chwili odebrania towaru oświadczenie o odstąpieniu oraz odesłać towar na swój koszt. W takim wypadku konsument nie musi podawać przyczyny zwrotu. Ważne jest, aby oddawana rzecz nie nosiła śladów użytkowania, gdyż konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności. Sprzedawca może jednak wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania towaru z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, chyba że zaproponował, iż sam odbierze towar. Przepisy ustawy o prawach konsumenta przewidują jednak wyjątki, kiedy prawo do odstąpienia nie przysługuje (np. grawer na biżuterii lub nadruk na koszulce wg przesłanego przez konsumenta wzoru), zatem dobrze się z nimi zapoznać przed złożeniem oświadczenia o odstąpieniu (art. 38).
- Inaczej sprawa wygląda w przypadku zakupów w sklepach stacjonarnych. Przedsiębiorca nie jest zobowiązany do przyjęcia zwrotu towaru zgodnego z umową (który nie ma żadnych wad). Od dobrej woli sprzedawcy zależy, czy przewiduje zwrot towaru. Sprzedawca uwzględniając prawo zwrotu, nie musi oddawać pieniędzy ale może zaproponować wymianę na inny produkt ze swojej oferty, bon na następne zakupy, przekazanie środków na kartę podarunkową.