

#IdąŚwięta - i po świętach... Co zrobić z nietrafionymi prezentami?

2022-12-27 09:44 Miejski Rzecznik Konsumentów

- **Mikołaj kupił nietrafiony prezent, a może nie dotarł na czas? Możliwe, że jest wyjście z sytuacji. Sprawdź, czy znasz podstawowe prawa konsumenta w takim przypadku.**
- **#IdąŚwięta - i po świętach - zobacz porady UOKiK, aby wiedzieć, czy masz prawo do reklamacji.**
- **Od 2023 r. wchodzi w życie zmiany prawa konsumenckiego. Czy mają zastosowanie do prezentów kupionych przed Nowym Rokiem?**

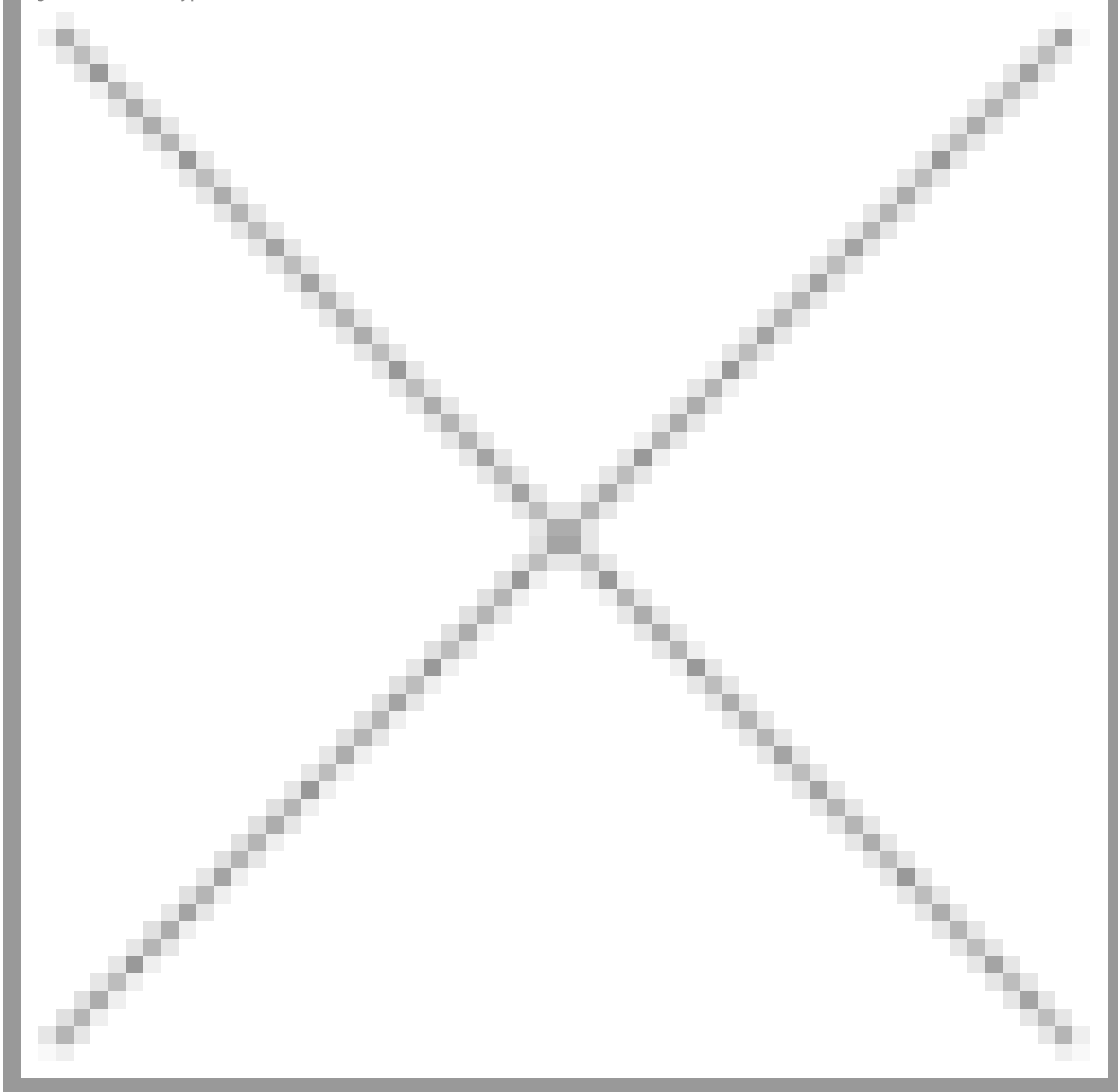
Grudniowe wyzwania nie kończą się na wyborze prezentów. Zdarza się, że obdarowani nie są zadowoleni z podarków albo że zamówienia nie dotarły na czas. Dlatego przygotowaliśmy **praktyczne porady dla konsumentów, w ramach akcji #IdąŚwięta podpowiadamy, co zrobić z gwiazdkowymi rozczarowaniami.**

Czy można zwrócić nietrafiony prezent? Co robić, jeśli zamówiony produkt nie dotarł na czas? Przeczytaj porady UOKiK i dowiedz się, z jakich praw możesz skorzystać.

Zwrot - inaczej online i stacjonarnie

Jeśli chcesz zwrócić nieudany prezent kupiony w sklepie online, **masz na to czas do 14 dni od daty faktycznego odbioru produktu** - nie wysłania czy dostarczenia do paczkomatu. Jeżeli sprzedawca nie poinformował o tym prawie w momencie zakupu, np. w swoim regulaminie, okres wydłuża się do roku, ale - jeśli zrobił to z opóźnieniem - okres 14 dni biegnie od momentu, kiedy sprzedawca nas o prawie do odstąpienia poinformuje.

Image not found or type unknown



- **Przedsiębiorca na zwrot pieniędzy ma 14 dni** od otrzymania odstąpienia od umowy, choć może wstrzymać się z nim do czasu otrzymania przesyłki. **Zwrot pieniędzy powinien nastąpić w tej samej formie, w jakiej dokonano płatności**
- wyjaśnia Tomasz Chróstny, prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

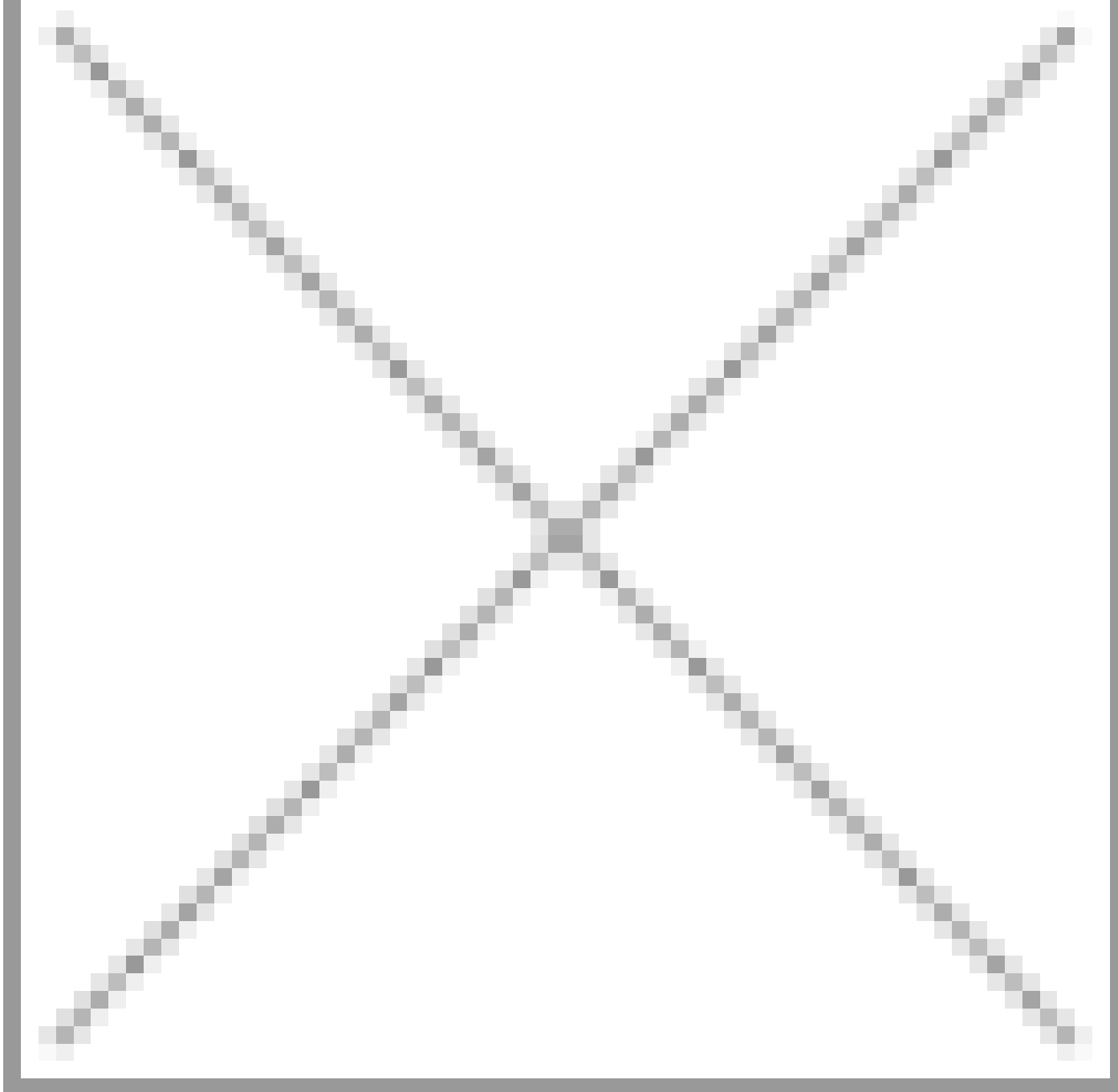
Nie musisz tłumaczyć powodów swojej rezygnacji – wystarczy, że formalnie odstąpisz od umowy. Co ważne, zwracany produkt nie powinien nosić śladów użytkowania. Sprzedawca może potrącić część zwrotu za koszt czyszczenia lub naprawy w przypadku, gdy takie ślady wystąpią.

Image not found or type unknown



Pamiętaj: **są wyjątki od reguły. Produkty, których nie można zwrócić**, to te o krótkim terminie przydatności do spożycia, wykonane na specjalne zamówienie (np. ze spersonalizowanym grawerem), dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, a otwarte (np. soczewki kontaktowe, nagrania). Nie można także odstąpić od umowy o dostarczenie czasopism (z wyjątkiem prenumeraty), usług hotelarskich, gastronomicznych, przewozu rzeczy i towarów związanych z kulturą i rozrywką, jeśli w umowie określono termin świadczenia usługi. Nie można zatem zwrócić np. biletów na koncert czy mecz.

Image not found or type unknown



Zwroty produktów kupionych stacjonarnie

- Sytuacja zwrotu wygląda inaczej, jeśli prezent został kupiony w sklepie stacjonarnym. Wtedy jedynie od polityki danego sklepu zależy, czy przyjmie produkt. Sprzedawca może zwrotów nie przyjmować albo w zamian za zwrot oferować jedynie kartę podarunkową – wyjaśnia Tomasz Chróstny, prezes UOKiK. Przeczytaj o zasadach zwrotów jeszcze przed odejściem od kasy z torbą pełną zakupów.

Jeśli nietrafionym prezentem jest karta podarunkowa, obowiązują takie same zasady. To znaczy zwrot karty zakupionej online jest możliwy w ciągu 2 tygodni od zakupu. Jeśli była kupiona w tradycyjnym sklepie, zwrot jest możliwy, gdy sprzedawca się na to zgodzi.

Image not found or type unknown



Co zrobić, jeżeli prezent nie dojechał na czas?

Co gdy konsument skorzystał z zachęty do zakupu online, bo zachęciło go do tego zapewnienie o dostawie przed świętami, a nadal czeka na zamówiony produkt? Ważne jest, czy obietnica przedsiębiorcy była kategorięczna i faktycznie dotyczyła terminu dostarczenia, a nie nadania czy wysyłki. Jeśli tak, jak najbardziej można reklamować niedostarczenie towaru zgodnie z umową.

Na co jeszcze uważać? Zdarza się, że zapewnienie o terminie dostarczenia dotyczy konkretnej formy wysyłki, a przy innych sposobach doręczenia sprzedawca nie deklaruje już interesującego nas terminu. Znaczenie mogą mieć także forma płatności i poprawność wprowadzonych danych.

Jeśli przesyłka ma ewidentne ślady naruszenia, należy niezwłocznie sporządzić protokół szkody. W takiej sytuacji masz prawo żądać jej otwarcia w obecności kuriera jeszcze przed pokwitowaniem odbioru. Więcej o reklamacji usług kurierskich:

cik.uke.gov.pl.

Reklamacja - masz na nią 2 lata

Prawo do reklamacji przysługuje konsumentowi 2 lata od chwili wydania towaru. Do jej złożenia **konieczny jest dowód zakupu**. Najlepiej, jeśli jest nim paragon, ale warto wiedzieć, że może być nim także potwierdzenie płatności, oświadczenie świadka zakupu lub korespondencja z przedsiębiorcą.

Zdarza się, że w sklepach stacjonarnych przedsiębiorcy zamieszczają informacje ograniczające prawo do reklamacji, np. „Po odejściu od kasy reklamacji nie uwzględniamy”. Taki komunikat łamie podstawowe prawa konsumenckie. Nie daj się oszukać, reklamację możesz złożyć zawsze – dwa lata od chwili dostarczenia zakupu.

Składając reklamację w sklepie, najczęściej korzystamy z tytułu rękojmi. To podstawowa odpowiedzialność sprzedawcy za wady towaru, która wkrótce zostanie zastąpiona terminem „niezgodność z umową”.

Image not found or type unknown

Nowe przepisy

Od początku 2023 r. prawo do reklamacji nadal będzie przysługiwać konsumentom, ale będzie obowiązywać hierarchia roszczeń.

- Od początku 2023 r. wejdą w życie nowe przepisy. Termin „rękojmia konsumentka” zastąpi „brak zgodności towaru z umową”. W przypadku produktów zakupionych do końca 2022 r. konsumenci mogą składać reklamacje na dotychczasowych zasadach – dodaje Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

W praktyce oznacza to, że nietrafione prezenty kupione w 2022 r. można reklamować na dotychczasowych zasadach – to znaczy żądać naprawy produktu, jego wymiany, obniżenia ceny, czy – jeśli wada jest istotna – zwrotu pieniędzy. W przypadku produktów kupionych w nowym roku konsument będzie musiał najpierw zażądać wymiany lub naprawy wadliwego produktu. Dopiero w drugiej kolejności będzie mógł ubiegać się o obniżenie ceny lub złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy z tytułu niezgodności towaru z umową i w rezultacie uzyskać zwrot pieniędzy. Kolejność ta będzie miała wyjątek – gdy wada produktu okaże się istotna, konsument od razu będzie mógł odstąpić od umowy.

Źródło: https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19171