

Przedświąteczna gorączka zakupów

Święta to czas wzmożonych porządków i przedświątecznego szaleństwa zakupowego. Niektórzy z nas wolą szukać prezentów w galeriach handlowych, a drudzy pozostać w domu i spokojnie wybierać w Internecie. Ta ostatnia opcja wydaje się kusząca, ale co jeśli okaże się, że nasz prezent jest nietrafiony? Czy wówczas możemy go zwrócić?

Prezenty kupione w sklepach stacjonarnych a prawo do ich zwrotu

Zwrot towaru zakupionego w sklepie stacjonarnym nie jest regulowany przez polskie prawo. Sprzedawca może, ale nie musi zgodzić się na zwrot. Wszystko zależy od polityki danego sklepu i jego wewnętrznego regulaminu, dlatego decydując się na zakup w sklepie stacjonarnym, dopytajmy czy dany produkt będziemy mogli zwrócić. Jeśli tak, to czy odzyskamy swoje pieniądze i będziemy mogli je wydać w innym miejscu, czy zwrot będzie możliwy, ale np. w postaci karty podarunkowej. Z reguły jeśli sklepy oferują taką kartę podarunkową, to jest ona do wykorzystania przez określony czas, np. rok. Jeśli w tym terminie jej nie wykorzystamy, to środki na niej zgromadzone po prostu przepadają.

Dodatkowo dopytajmy, ile czasu sklep przewiduje na zwrot, bo terminy są różne – 7 dni, 14 dni, 30 dni, a jeszcze inne sklepy oferują zwroty bezterminowe. Możliwości zwrotu towaru oferują z reguły duże sklepy, tzw. sieciówki. Małe butiki często nie dają takiej możliwości.

Należy również pamiętać o tym, że zwracany towar powinien być pełnowartościowy, nie nosić śladów użytkowania, powinien posiadać komplet metek. Może się jednak zdarzyć tak, że rzecz którą będziemy chcieli kupić, metki nie posiada. Płacąc za zakupy, poprośmy ekspedientkę, żeby odnotowała na paragonie, że w chwili zakupu metki nie było. To zdecydowanie ułatwi nam późniejszy zwrot.

Prezenty kupione w sklepach internetowych a prawo do ich zwrotu

I tutaj w mojej opinii zakupy internetowe mają niewątpliwą przewagę. Jeśli nie lubi się zatłoczonych galerii handlowych (zwłaszcza w przedświątecznym okresie) lub po prostu nie ma się czasu na to, żeby tam się wybrać, to zakupy internetowe będą idealnym rozwiązaniem. Niewątpliwym plusem zakupów przez Internet jest możliwość ich zwrotu. Jest to prawo konsumenta wynikające z ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Jak wynika z przepisów, konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, ma 14 dni na odstąpienie od umowy bez podawania przyczyny. Przedsiębiorca ma ustawowy obowiązek poinformowania konsumenta o przysługującym

mu uprawnieniu, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Termin ten, co do zasady, biegnie od chwili objęcia towaru w posiadanie przez konsumenta. Może on ulec wydłużeniu, jeśli konsument nie został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy. Wówczas prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia otrzymania towaru przez konsumenta. Regulacje te wynikają z faktu, że kupując towar na odległość, konsument nie ma możliwości fizycznego zapoznania się z konkretną rzeczą. Widzi jedynie to, co znajduje się na monitorze jego komputera, tabletu lub telefonu.

Wyjątki od prawa do odstąpienia od umowy

Ustawa wskazuje sytuacje, kiedy prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi. I tak np. jeśli zakupimy pióro, biżuterię, kalendarz lub inną rzecz, na której będzie znajdował się grawer zgodnie z naszym indywidualnym zamówieniem, to nie będziemy mogli dokonać zwrotu.

Zgodnie z przepisami uprawnienie zwrotu nie przysługuje w odniesieniu m.in. do umów, w której przedmiotem świadczenia jest:

1. towar wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego indywidualizowanych potrzeb,
2. towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia,
3. towar dostarczany w zabezpieczonym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
4. przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
5. dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę.

Anna Madajczyk-Pietrzak

Dział Prawny OIL

Panaceum 12/2023