

Komunikat prasowy Inspekcji Handlowej w Krakowie w sprawie skierowanej do Konsumentów akcji informacyjno-edukacyjnej, dotyczącej prawa do zwrotu pełnowartościowego towaru. Grudzień jest miesiącem szczególnego obdarowywania prezentami. Może przynieść je Mikołaj, mogą się znaleźć pod choinką, czy pod poduszką, ale zawsze powinny sprawiać radość.

Co zrobić, jeżeli prezent okaże się nietrafiony? Czy Konsument może zwrócić taki towar w każdym sklepie?

Konsumenty często nie wiedzą, czy mogą zwrócić towar, a jeżeli tak – to na jakich zasadach. Z tego powodu, Inspekcja Handlowa w Krakowie rozpoczęła kolejną, po dotyczącej różnic między rękojmią i gwarancją, akcją informacyjno-edukacyjną, wyjaśniającą zasady zwrotu pełnowartościowego towaru. Poza spotem, dostępnym np. na portalu Facebook: <https://bit.ly/2ErSBpT> i Twitter: <https://bit.ly/2EkxEMW>, IH w Krakowie przygotowała dla Konsumentów krótki poradnik, z którego dowiedzą się, że:

Możliwość zwrotu pełnowartościowego towaru zależy od sposobu, w jaki ten towar został nabyty: czy przez Internet, czy w sklepie stacjonarnym.

1. INTERNET

W ciągu 14 dni od otrzymania towaru, Konsument może zdecydować o jego zwrocie (odstąpić od umowy) bez podania przyczyny. W tym terminie powinien skierować do Przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy, którego wzór określa ustawa o prawach konsumenta, oraz o którym powinien poinformować go Przedsiębiorca:

Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

- Adresat [w tym miejscu przedsiębiorca powinien wpisać nazwę przedsiębiorcy, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, numer faksu i adres e-mail]

- Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*) umowy dostawy następujących rzeczy(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(*)/o świadczenie następującej usługi(*)

- Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)

- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

- Adres konsumenta(-ów)

- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

- Data

(*) Niepotrzebne skreślić.

Następnie, w ciągu kolejnych 14 dni powinien odesłać towar, a Przedsiębiorca powinien zwrócić mu pieniądze, w tym koszty dostarczenia towaru do Konsumenta (w kwocie najtańszego zwykłego sposobu dostawy, którą oferował).

Czyli, jeżeli dostępne były opcje:

- odbiór osobisty – 0 zł

- przesyłka listowa – 10 zł

- przesyłka kurierem – 15 zł

i Konsument wybrał dostawę kurierem, to zwrot otrzyma w kwocie 10 zł (koszt przesyłki listowej), gdyż jest to najtańszy, oferowany sposób dostawy. Odbioru osobistego nie traktuje się jako „sposobu dostawy”.

Sprzedający może się wstrzymać ze zwrotem pieniędzy do czasu odebrania odesłanego towaru albo odebrania od Konsumenta potwierdzenia jego odesłania.

Koszty odesłania towaru do Przedsiębiorcy (w tym jego zabezpieczenia czy zapakowania), leżą po stronie Konsumenta, chyba że nie został wcześniej o tym poinformowany albo Przedsiębiorca zgadza się je ponieść.

Zwracany towar nie powinien nosić śladów korzystania z niego w sposób nieodpowiedni. Konsument powinien to zrobić w sposób niewykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

Czyli, jeżeli Konsument kupił buty:

to może je zbadać w domu tak, jakby to zrobił w sklepie (może przymierzyć), ale już nie powinien w nich wychodzić na zewnątrz. Jeżeli tak zrobi, to Przedsiębiorca może go obciążyć kosztami związanymi ze zmniejszeniem ich wartości. Nie poniesie takiej odpowiedzialności, jeżeli Przedsiębiorca nie poinformował go o prawie i zasadach odstąpienia od umowy, czy o wzorze formularza.

Nie każdy produkt, kupiony przez Internet, Konsument może zwrócić, korzystając z opisanego prawa do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni. Artykuł 38 ustawy o prawach konsumenta

zawiera szereg wyłączeń, kiedy nie przysługuje mu prawo do odstąpienia od umowy.

Prawo to nie przysługuje m.in.:

- w odniesieniu do umów, które dotyczyły:

- rzeczy nieprefabrykowanych, wyprodukowanych według specyfikacji Konsumenta, np. zrobiona na zamówienie koszulka z nadrukowanym, przesłanym przez niego zdjęciem,

- rzeczy, które szybko się psują,

- rzeczy dostarczanych w zapieczętowanym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, np. kosmetyki,

- płyt zawierających muzykę, filmy, czy programy komputerowe dostarczane

w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli Konsument otworzył opakowanie,

- umów o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta, udzieloną przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Przedsiębiorcę o utracie prawa do odstąpienia od umowy, np. zakup dostępnego online e-booka, kiedy Konsument chce przeczytać książkę przed upływem 14 dni,

- umów o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi, np. bilet na koncert.

2. SKLEPY STACJONARNE

Chociaż jest to często praktykowane i część Konsumentów jest przekonana o posiadaniu takiego prawa, to w sklepach stacjonarnych Przedsiębiorca nie ma obowiązku przyjęcia zwracanego towaru, gdy Konsument po prostu się rozmyśli albo kupi komuś prezent, który nie trafi w gust odbiorcy.

Zależy to wyłącznie od dobrej woli i praktyki sklepu. Dlatego warto wcześniej upewnić się, czy w danym sklepie przyjmowane są zwroty, a jeśli tak - to na jakich warunkach.

Sprzedający, jeżeli się zgadza na przyjęcie zwrotów, może określić ich termin, obowiązek zachowania metki, zwracać pieniądze na kartę podarunkową, ograniczyć się do wymiany na inny kolor lub rozmiar itp.

W ramach ciekawostki historycznej należy wspomnieć, iż kiedyś faktycznie obowiązywały przepisy zezwalające kupującemu na żądanie, w ciągu pięciu dni od daty sprzedaży, wymiany nieużywanego towaru lub zwrotu pieniędzy, jednak zostały uchylone w 1995 r.*

*Uprawnienia te przysługiwały na mocy § 11 załącznika do uchwały nr 71 Rady Ministrów z dnia 13 czerwca 1983 r. w sprawie ogólnych warunków umów sprzedaży detalicznej towarów oraz ogólnych warunków gwarancyjnych dotyczących towarów trwałego użytku, sprzedawanych przez jednostki handlu uspołecznionego (M. P. z 1983 r. Nr 21, poz. 118), która została uchylona przez § 27 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30 maja 1995 r. w sprawie szczegółowych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży rzeczy ruchomych z udziałem konsumentów (Dz. U. Nr 64, poz. 328).

Opisane wyżej zasady, dotyczą pełnowartościowego towaru, który Konsument chciałby zwrócić, gdy z jakiegokolwiek powodu zmieni zdanie. A jeżeli chciałby odzyskać pieniądze za towar, który po jakimś czasie używania się zepsuł, może go reklamować z tytułu rękojmi lub gwarancji (jeżeli została udzielona), o czym informowaliśmy w poprzedniej akcji.

WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT

INSPEKCJI HANDLOWEJ

w KRAKOWIE

Dodatkowe informacje prasowe:

Magdalena Musiał

WIIH w Krakowie

tel.: 12 448 10 48

e-mail: m.musial@krakow.wiih.gov.pl

strona www: krakow.wiih.gov.pl

Facebook/Twitter: @WIIHKrakow