

Szał świątecznych zakupów! Czy znasz swoje **prawa**?

- Świąteczne sztuczki sprzedawców
- Opóźnienia w dostawie przesyłek
- Zwrot nieudanych prezentów



Spis treści

4 Świąteczne sztuczki sprzedawców -
- na co zwrócić uwagę przy wyborze
prezentów

6 Zanim zamówisz online...

sprawdź czas realizacji zamówienia

sprawdź regulamin sklepu

9 Nieudany prezent nie zawsze
można zwrócić!

Sprzedawca nie chce przyjąć towaru

Kiedy sprzedawca musi przyjąć towar

Zwrot towaru zakupionego online

Zwrot rozpakowanego przedmiotu

Czego nie oddasz przez internet

Koszt przesyłki zwracanego towaru

Odpowiedzialność sklepu za opóźnienia dostawy

Okres poprzedzający Święta Bożego Narodzenia wiąże się nie tylko ze świątecznymi porządkami i przygotowywaniem posiłków czy dekoracji, ale przede wszystkim z kupowaniem prezentów. Z ostatnich badań wynika (Deloitte), że w tym roku wydamy średnio 1.160 zł na zbliżające się Święta. Aż 46% z nas zakupi prezenty w sieci.



Świąteczne sztuczki sprzedawców - na co zwrócić uwagę przy wyborze prezentów

Pośpiech i wszechobecne komunikaty informujące o promocjach nie sprzyjają dokonywaniu rozsądnych i przemyślanych zakupów, co często wykorzystują sami sprzedawcy. Stosowanie się do poniższych zasad pozwoli uniknąć niekorzystnych zakupów.

- Porównując ceny produktów sprawdź ich wielkość bądź miarę. Najkorzystniej jest porównywać ceny za 1 kg bądź 1 litr (sprzedawcy mają obowiązek obok cen

produktów umieszczać ceny jednostki miary produktu).

- Kupując produkt z dołączonym gratisem sprawdź cenę samego produktu oraz cenę gratisu, gdyż często zdarza się, że cena promocyjnego produktu zawiera już w sobie koszt produktu dołączonego.
- Często obniżona cena promocyjna jest tak naprawdę ceną obowiązującą przed wprowadzeniem promocji, a sprzedawca

w celu wywołania błędnego przekonania u klienta zawyżył jedynie cenę sprzed promocji.

- Kupując artykuły spożywcze z obniżoną ceną sprawdź ich datę przydatności, gdyż w tym przypadku obniżenie ceny może wynikać ze zbliżającego się upływu daty przydatności produktu.



Zadbamy o Twój spokój w święta!

Indywidualne podejście

Gwarancja satysfakcji

Najwyższa Jakość

Dyskrecja

Szybka pomoc

[sprawdź](#)

e-prawnik.pl
porady prawne online

Zanim zamówisz online...

...sprawdź czas realizacji zamówienia.

Przed złożeniem zamówienia upewnij się, **czy produkt dotrze do Ciebie przed świętami.**

Dobre sklepy informują, do kiedy przyjmują zamówienia przedświąteczne - w tym okresie nie obowiązuje zwykle standardowy czas realizacji zamówienia. Warto to sprawdzić, gdyż zapisy regulaminu chronią sklep przed ewentualnymi roszczeniami ze strony klientów.

Na czas dostarczenia produktu zasadniczo

wpływa też wybór formy dostawy. Zwykle sklepy oferują kilka opcji: dostawa do domu za pośrednictwem poczty lub kuriera albo odbiór osobisty w paczkomacie lub placówce sklepu.

...sprawdź regulamin sklepu.

Regulamin sklepu należy sprawdzić zawsze. Jest to jednak szczególnie istotne w przypadku sklepów nowych, mało znanych, wzbudzających podejrzenia przez ukrywanie danych kontaktowych, nieprofesjonalny

wygląd, czy zaniżone ceny produktów. Jak wskazuje Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, należy zwrócić szczególną uwagę na następujące postanowienia:

- **Prawo do odstąpienia od umowy**

Regulamin musi informować o **prawie do odstąpienia od umowy**. Jak jednak wskazuje UOKiK, aż 50% badanych sklepów o tym zapomina. Jeśli w regulaminie sklepu nie ma postanowienia dotyczącego możliwości zwrotu towaru, należy się dobrze zastanowić, czy sprzedawca będzie uczciwy, skoro już na etapie zawierania umowy nie respektuje

przepisów prawa.

- **Niezgodność towaru z opisem na stronie sklepu**

Zdarza się, iż przesłany towar jest **niezgodny z opisem** zamieszczonym na stronie sprzedawcy. Jeśli w regulaminie znajduje się postanowienie, zgodnie z którym dostarczony towar może się różnić od tego, który jest prezentowany na stronie internetowej, to mamy do czynienia z **klauzulą niedozwoloną**. Dopuszczalne są jedynie nieznaczne różnice w wyglądzie produktu, wynikające, przykładowo z indywidualnego ustawienia monitora

komputera klienta (np. kolorystyka).

- **Opóźnienie dostawy lub zagubienie przesyłki**

Dość często zdarzają się w regulaminach postanowienia, przenoszące całą odpowiedzialność za **opóźnienie dostawy lub zagubienie przesyłki** na dostawcę towaru.

Jest to kolejny przykład klauzuli niedozwolonej - jedynie sprzedawca, który zawarł umowę z firmą przewozową, może egzekwować prawa wynikające z tej umowy. Zatem właściwym podmiotem, do którego powinien zwrócić się konsument w takiej sytuacji, jest właśnie sklep.

To jedno z najczęściej występujących w regulaminach klauzul niedozwolonych, które ograniczają prawa konsumentów. Ważnym jest, by zdawać sobie sprawę z tego, że niezgodne z przepisami zapisy w regulaminach nie zaczynają obowiązywać tylko dlatego, że klient zaakceptował regulamin podczas składania zamówienia.

Chcesz sprawdzić, czy sklep internetowy nie stosuje klauzul niedozwolonych? Zgłoś się do nas, sprawdzimy jego regulamin dla Ciebie.

Sprawdź sklep:

Nieudany prezent nie zawsze można zwrócić!

Prezent nie spełnił oczekiwań, czy też po prostu nie spodobał się? Sprawdź, jakie masz prawa i jakie warunki musisz spełnić, by oddać towar do sklepu.

Sprzedawca nie chce przyjąć towaru

Trzeba pamiętać, że **decyzja o tym, czy pełnowartościowy produkt może zostać zwrócony do sklepu, należy wyłącznie do sprzedawcy**. Nie ma on prawnego obowiązku przyjęcia towaru bez wad i zwrócenia za niego pieniędzy lub wymienienia go na inny (nawet

jeśli chodzi o wymianę na taki sam model w innym kolorze czy rozmiarze). Zwrotu bez podania powodu nie można mylić z reklamacją.



Wielu sprzedawców jednak decyduje się na ustalenie siedmio-, dziesięcio- czy nawet trzydziestodniowego terminu, w którym klienci mogą zwracać zakupione, nieużywane produkty bez podania przyczyny. Jest to jednak wyłącznie dobra wola sprzedawcy, a nie jego prawny obowiązek. Podstawą zwrotu jest w takiej sytuacji paragon fiskalny oraz dostarczenie towaru nieużywanego, z metkami, w niezniszczonym opakowaniu.

Pamiętaj o zachowaniu paragonów fiskalnych, a w razie potrzeby żądaj ich wydania przez sprzedawcę (zgodnie z prawem większość sprzedawców jest

obowiązana do wydania paragonu). W większości przypadków to właśnie paragon fiskalny jest dowodem zakupu towaru i podstawą późniejszej jego reklamacji.

Prezent nie spełnił oczekiwań, czy też po prostu nie spodobał się? Sprawdź, jakie masz prawa i jakie warunki musisz spełnić, by oddać towar do sklepu.

Sprzedawca nie chce przyjąć towaru

Trzeba pamiętać, że **decyzja o tym, czy pełnowartościowy produkt może zostać**

zwrócony do sklepu, należy wyłącznie do sprzedawcy. Nie ma on prawnego obowiązku przyjęcia towaru bez wad i zwrócenia za niego pieniędzy lub wymienienia go na inny (nawet jeśli chodzi o wymianę na taki sam model w innym kolorze czy rozmiarze). Zwrotu bez podania powodu nie można mylić z reklamacją.

Wielu sprzedawców jednak decyduje się na ustalenie siedmio-, dziesięcio- czy nawet trzydziestodniowego terminu, w którym klienci mogą zwracać zakupione, nieużywane produkty bez podania przyczyny. Jest to jednak wyłącznie dobra wola sprzedawcy, a nie jego prawny obowiązek. Podstawą zwrotu jest w takiej sytuacji paragon fiskalny oraz

dostarczenie towaru nieużywanego, z metkami, w niezniszczonym opakowaniu.

Pamiętaj o zachowaniu paragonów fiskalnych, a w razie potrzeby żądaj ich wydania przez sprzedawcę (zgodnie z prawem większość sprzedawców jest obowiązana do wydania paragonu). W większości przypadków to właśnie paragon fiskalny jest dowodem zakupu towaru i podstawą późniejszej jego reklamacji.

Kiedy sprzedawca musi przyjąć towar

Sprzedawca ma taki obowiązek wówczas, gdy zakupiony produkt okaże się wadliwy. W takiej sytuacji konsument ma do wyboru dwie podstawy reklamacji: gwarancję oraz niezgodność towaru z umową. Czym różnią się te dwie opcje i jakie uprawnienia posiada konsument w obu przypadkach? Szczegóły znajdziesz w artykule [**„Jak skutecznie reklamować towary”**](#).

Zwrot towaru zakupionego online

W przypadku zakupów dokonanych przez internet nie powinno być żadnych problemów

ze zwrotem. Konsument może zwrócić towar bez podania przyczyny, składając stosowne **oświadczenie na piśmie** w terminie 10 dni od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi - od dnia jej zawarcia (w innych krajach termin ten może się różnić, jednak wynosi nie mniej niż 7 dni). Bardzo ważnym jest więc sprawdzenie, czy na umowie (o świadczenie usług) nie ma już wpisanej daty - jeśli tak jest termin należy liczyć od tej właśnie daty - nie od daty dostarczenia umowy przez kuriera i podpisania jej przez nas.

[**Pobierz bezpłatny wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy kupna na odległość**](#)

Do zachowania tego terminu wystarczy

wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Na odesłanie towaru klient ma zasadniczo 14 dni, choć możliwe jest wydłużenie tego terminu. Sprzedawca powinien zwrócić w ciągu 30 dni koszt produktu oraz jego pierwotnej dostawy do klienta.

Konsument powinien być także poinformowany na piśmie o prawie odstąpienia od umowy (np. w regulaminie sklepu). Jeżeli sprzedawca tego nie zrobi, klient ma aż 3 miesiące na zwrot towaru bez podania przyczyny.

Z prawa zwrotu towaru można skorzystać w sytuacji, kiedy zamówiony przedmiot został dostarczony już po Świątach. Jeżeli

stanowił prezent, ale ze względu na zbyt późne dostarczenie przesyłki okazał się zbędny, można odstąpić od umowy w terminie 10 dni od dnia dostarczenia przesyłki, bez obowiązku podania przyczyny odstąpienia.

Zwrot rozpakowanego przedmiotu

Towar zakupiony online musi zostać zwrócony w stanie niezmienionym. Dopuszczalne jest jednak jego rozpakowanie, przymierzenie, włączenie, wypróbowanie - wszystko, co pozwala obejrzeć i sprawdzić zakupiony towar,

ale nie wykracza poza tzw. zwykły zarząd
rzeczą (nie powoduje uszkodzenia przedmiotu).
Oznacza to, że zwracany towar może nosić
ślady użytkowania.

Czego nie oddasz przez internet

Należy jednak pamiętać, że prawo odstąpienia
nie dotyczy umów sprzedaży zawartych w
drodze **aukcji internetowych**.

Podobnie jest w przypadku kupowania przez
internet książek czy płyt. Nie można ich
odesłać, jeśli zostały rozpakowane. Jeżeli po
otwarceniu opakowania okaże się, że płyta jest na
przykład uszkodzona, można ją jedynie

reklamować na zasadach ogólnych.

Nie można także zwrócić produktu
przygotowanego na specjalne zamówienie -
indywidualnie dostosowanego do potrzeb
klienta (np. wygrawerowany lub wyszyty napis,
nietypowe wymiary, etc.).

Koszt przesyłki zwracanego towaru

Jeśli konsument odstępuje od umowy w
terminie 10 dni, odsyła towar na swój koszt.
Sprzedawca zwraca natomiast kwotę równą
wartości towaru i pierwotnej wysyłki (kosz
wysłania towaru od sprzedawcy do klienta).

Konsument ponosi więc wyłącznie koszt odesłania towaru do sprzedawcy.

Inaczej jest w przypadku reklamacji, bowiem konsument ma prawo do nieodpłatnej naprawy, a pojęcie to obejmuje swoim zakresem również m. in. koszt transportu, montażu czy demontażu. W przypadku reklamacji zwrotowi podlegać może zarówno koszt przesyłki pierwotnej - do konsumenta, zwrotnej - od konsumenta i powrotnej - do konsumenta, np. z wymienionym towarem.

W razie problemów z zakupionym towarem i braku możliwości ugodowego załatwienia sporu ze sprzedawcą, nie

należy wahać się przed dochodzeniem swoich praw przed organami do tego celu powołanymi, nie wyłączając sądów.

Lista podmiotów, do których może zgłosić się konsument

Odpowiedzialność sklepu za opóźnienia dostawy

Sprzedawcy nie mogą unikać odpowiedzialności, przenosząc ją całkowicie na dostawcę (Pocztę Polską czy też kuriera). Takie postanowienia regulaminów już dawno zostały wpisane na listę klauzul niedozwolonych.

Wynika to bowiem z tego, iż nie jest dopuszczalne nałożenie na konsumenta obowiązku wykonania przez niego zobowiązania, mimo niewykonania lub nienależytego wykonania go przez przedsiębiorcę.

<http://e-prawnik.pl/artykuly/prawo-cywilne/w-pulapce-umow.html>

W sytuacji opóźnienia w dostarczeniu przesyłki, konsument powinien mieć prawo do odstąpienia od umowy bądź wykonania świadczenia zastępczego. Nie jest dopuszczalne ograniczenie czy też wyłączenie odpowiedzialności sprzedawcy z tego tytułu.