

Przedświąteczne zakupy

Okres przedświąteczny to czas wzmożonych zakupów. Zaaferowani przygotowaniami do Świąt podejmujemy pochopne, nieprzemyślane decyzje, a także zapominamy o swoich prawach konsumenckich. Aby czas poszukiwania wymarzonych prezentów i zakupów minął spokojnie i bez większych zmartwień, warto skorzystać z kilku praktycznych porad.

Duża część klientów wybiera tradycyjną formę zakupów tj. w galeriach handlowych i sklepach stacjonarnych. Dokonując zakupów w takiej formie należy pamiętać, że sprzedawca nie ma obowiązku przyjmowania od nas towaru, nawet na wymianę, jeżeli jest on pełnowartościowy. Zależy to tylko od jego dobrej woli. Dlatego też lepiej przed zakupem sprawdzić regulamin sklepu albo zapytać sprzedawcę o ewentualną możliwość zwrotu towaru lub jego wymianę. Uważajmy na super okazje i promocyjne „przynęty”. Sprzedawcy mając świadomość, że słowo "promocja" przyciąga jak magnes, najpierw podwyższają pierwotne ceny, aby następnie w ramach akcji promocyjnych zaoferować specjalne, często sięgające kilkudziesięciu procent rabaty albo zachęcają rzekomo wysoką obniżką do zakupu różnych artykułów, podczas gdy w rzeczywistości promocja dotyczy jedynie wybranych produktów. Należy również zwrócić uwagę, czy cena przy kasie i na półce jest taka sama. Cena umieszczona przy produkcie powinna być ceną obowiązującą i jeśli cena przy kasie okazuje się wyższa, konsument ma prawo kupić towar po cenie, która jest dla niego korzystniejsza.

Z uwagi na trwającą pandemię coraz więcej klientów decyduje się na zakupy online. Taka forma ma wiele zalet, ale nie powinno to uspić naszej czujności. Podczas zakupów przez internet mamy bogatą ofertę produktów, których ceny możemy porównywać z ofertami innych sprzedawców. Dobrze byłoby przed zakupem sprawdzić opinie o produkcie na niezależnych portalach oraz zwrócić uwagę na cechy charakterystyczne wybranego towaru, bo w dzień masowych wyprzedaży łatwo „nabrać się” na produkty łudząco podobne do znanej marki lub podrobione. Należy sprawdzić tożsamość sprzedawcy, możliwość kontaktu z nim, czy udostępnia on regulamin sklepu, czy jego firma jest zarejestrowana na terenie naszego kraju oraz od jakiego czasu działa na rynku czy też jakie ma opinie. Brak identyfikacji sprzedawcy, utrudniony kontakt (np. tylko za pomocą formularza kontaktowego), bardzo niskie ceny oferowanych produktów w porównaniu do ofert innych sprzedawców, powinny wzbudzać nasze podejrzenia co do jego wiarygodności i najrozsądniej jest wówczas zaniechać zakupu u takiego sprzedawcy. Dokonując zakupów online należy zapoznać się z regulaminem, który

powinien być umieszczony na stronie sklepu, gdyż zawiera on prawa i obowiązki konsumenta, zasady sprzedaży, formy dostawy towaru, zasady zwrotu produktów oraz tryb postępowania reklamacyjnego. Bezpiecznie jest też wybrać opcję płatności przy odbiorze, a jeśli cena budzi wątpliwości należy zapytać co dokładnie wchodzi w skład towaru. Cena podana w sklepie internetowym powinna być ostateczna i nie może być podwyższona po zawarciu umowy z klientem. Ważne jest również sprawdzenie towaru przy odbiorze pod kątem ewentualnych uszkodzeń. W razie stwierdzenia uszkodzeń przesyłki należy sporządzić protokół szkody w obecności kuriera. Na sporządzenie protokołu szkody mamy 7 dni od daty odbioru towaru (kiedy potwierdzimy odbiór bez zastrzeżeń, a po otwarciu przesyłki okaże się, że zawartość jest zniszczona).

Konsumentowi który dokonuje zakupów przez internet przysługuje, zgodnie ustawą o prawach konsumenta możliwość odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni od dnia otrzymania towaru, bez podawania przyczyny (zakupy na odległość) i w związku z tym zwrot dokonanych przez konsumenta płatności, w tym kosztów dostawy (najtańszego sposobu, jaki oferuje sprzedawca). Należy tylko wypełnić i odesłać oświadczenie o odstąpieniu od umowy (sprzedawcy internetowi powinni udostępniać wzór takiego oświadczenia). Konsument ponosi koszty zwrotu towaru, chyba, że sprzedawca nie poinformował go o tym lub zgodził się je ponieść. Zwracany towar nie może nosić śladów użytkowania, ale można go np. przymierzyć.

Jeśli sprzedawca stwierdzi ślady użytkowania, może obniżyć kwotę, którą wypłaci za zwrot. Uwaga! Nie wszystkie produkty kupione w sieci można oddać korzystając z prawa do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni. Ograniczenia dotyczą np. artykułów posiadających krótki termin przydatności do użycia (np. sery, owoce), towarów wyprodukowanych na specjalne zamówienie klienta (np. biżuteria z grawerem), płyt z filmami, muzyką lub programami komputerowymi, których zabezpieczone opakowanie konsument otworzył po dostarczeniu.

Jeżeli umowa zawierana na odległość (np. za pomocą internetu) wiąże się z koniecznością zapłaty, przedsiębiorca ma obowiązek bezpośrednio przed złożeniem zamówienia poinformować konsumenta – w widoczny i zrozumiały sposób o takich elementach jak: dokładna cena, główne cechy świadczenia oraz okres, na jaki zostanie zawarta umowa. Przedsiębiorca musi zapewnić konsumentowi takie warunki, aby miał pełną świadomość, że zamówienie, które składa, wiąże się z obowiązkiem zapłaty określonej ceny. Jeżeli przedsiębiorca nie zapewnia takich warunków podczas zawierania umowy, uważa się ją za niezawartą. W przypadku sprzedaży usług lub towarów przez telefon przedsiębiorca jest zobowiązany do poinformowania – na początku rozmowy – o jej celu oraz do podania

informacji umożliwiających jego identyfikację (lub identyfikację osób, w których imieniu dzwoni). Nie jest możliwe skuteczne zawarcie umowy tylko na podstawie zgody konsumenta wyrażonej w czasie rozmowy telefonicznej z przedsiębiorcą, jeżeli inicjatorem jej zawarcia był sam przedsiębiorca. Oznacza to, że jeśli przedsiębiorca w trakcie rozmowy telefonicznej proponuje zawarcie umowy, musi potwierdzić jej treść na papierze lub innym trwałym nośniku. Po otrzymaniu takich informacji konsument ma prawo zapoznać się z oferowanymi warunkami. Dopiero, gdy oświadczenie konsumenta o przyjęciu proponowanych warunków zostanie utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku i przedsiębiorca będzie mógł się z nim zapoznać, umowę uznaje się za skutecznie zawartą.

Niezależnie od tego, czy zakupy zrobiliśmy w sklepie stacjonarnym czy internetowym, jeśli zakupiony produkt okaże się wadliwy mamy prawo do reklamacji, którą najlepiej złożyć na piśmie/mailowo, ważny jest dowód spełnienia obowiązku zawiadomienia sprzedawcy o reklamacji. Do reklamacji należy dołączyć potwierdzenie zakupu, tj. paragon, fakturę, potwierdzenie dokonanej transakcji kartą płatniczą. W reklamacji należy określić z jakiego tytułu jest reklamacja (z tytułu rękojmi - do sprzedawcy, lub z tytułu gwarancji - do gwaranta) oraz jasno sprecyzować swoje żądanie. Jeżeli w ramach reklamacji z tytułu rękojmi złożono przedsiębiorcy żądanie naprawy, wymiany albo obniżenia ceny ze wskazaniem wartości, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego w terminie 14 dni kalendarzowych, należy przyjąć że uznał reklamację za zasadną. Nie oznacza to jednak, że w tym terminie towar musi zostać przywrócony do zgodnego z umową. Jeżeli niezgodność towaru z umową okaże się istotna można wówczas odstąpić od umowy żądając zwrotu pieniędzy. Chcąc reklamować towar na podstawie gwarancji należy dokładnie zapoznać się z oświadczeniem gwarancyjnym z którego wynikają zasady i uprawnienia przysługujące w razie stwierdzenia wady oraz okres na jaki została udzielona gwarancja. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem 2 lat od daty otrzymania towaru, natomiast reklamacja z tytułu gwarancji ma formę dobrowolnego oświadczenia i może mieć dowolny okres obowiązywania wyznaczony przez gwaranta np. rok, dwa lata lub dłużej. Nie na wszystkie towary gwarant udziela gwarancji. Towar przeceniony także podlega reklamacji, chyba że przecena jest związana z wadą towaru, o której zostaliśmy poinformowani przez sprzedawcę w dniu zakupu. Oryginalne opakowanie po towarze nie jest konieczne do złożenia reklamacji, dlatego sprzedawca nie może warunkować rozpatrzenia reklamacji od jego dostarczenia.

Pamiętajmy o przechowywaniu dokumentów potwierdzających dokonanie zakupu, gdyż na ich podstawie możemy reklamować zakupione towary w przypadku ujawnienia się ich wad.

W przedświątecznym wirze zakupów warto zastanowić się, czy rzeczywiście jesteście przekonani o zasadności wyboru i konieczności zakupu konkretnych rzeczy, które często nabywamy pod wpływem emocji bądź zwykłego wykorzystania faktu, że „jesteśmy w sklepie” lub w związku z trwającą promocją, a tak naprawdę ich nie potrzebujemy. Wcześniej sprecyzowany plan zakupów pozwoli uniknąć po Świątach problemów nie tylko z nadszarpniętym domowym budżetem, ale też zwrotem nieprzemyślanych zakupów. Warto znać swoje uprawnienia i korzystać z nich nie tylko w okresie świątecznym. Musimy jednak mieć na uwadze, że jako konsumenci mamy nie tylko prawa, ale i obowiązki.

Mieszkańcy powiatu suwalskiego mogą korzystać z bezpłatnej pomocy konsumenckiej udzielanej przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Suwałkach, ul. Świerkowa 60. Kontakt pod numerem telefonu 87 5659277 lub e-mailowy: prk@powiat.suwalki.pl

Powiatowy Rzecznik Konsumentów życzy wszystkim konsumentom udanych i trafionych zakupów oraz zdrowych i spokojnych Świąt Bożego Narodzenia.

Anna Micielica
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Starostwo Powiatowe w Suwałkach