

## **Porady**

### **Zakupy i zwroty**

Mało kto z nas zdaje sobie sprawę, że po dokonaniu zakupu, bez zgody sprzedawcy nie będziemy mogli rzeczy zwrócić ani wymienić na inną. Ta zasada dotyczy towarów, z którymi „nic się nie dzieje”, po prostu okazało się, że nam nie pasują, przestały się podobać po przyniesieniu do domu lub – co niestety zdarza się w okresie świątecznym – okazują się zupełnie nietrafione jako prezenty.

#### **Kiedy reklamować?**

Inaczej wygląda sytuacja, gdy towar jest niezgodny z umową. Jest to pojęcie szersze niż wada, bo produkt, który kupiliśmy, nie musi być niesprawny, może się jednak okazać, że zamówiliśmy towar według wzoru, a wykonano nam coś innego. Jest bez wad, dobre, ale... właśnie niezgodne z umową. Wtedy możemy zwyczajnie reklamować towar, podobnie jak ten, w którym ujawniły się wady, domagając się w pierwszej kolejności naprawy lub wymiany – wybór sposobu załatwienia reklamacji jest po stronie konsumenta. Nie dotyczy to jednak zwrotu towaru pełnowartościowego i zgodnego z umową.

#### **Kiedy decyzja należy do sprzedawcy?**

Sprzedawca ma możliwość dowolnego ustalania zasad przyjmowania zwrotów. Może zdecydować, że będzie przyjmował zwroty towarów na szczególnych zasadach, na przykład w oryginalnym opakowaniu, z oryginalnymi metkami, nieużywany i tylko w oznaczonym terminie. Sklepy informują konsumentów o możliwości zwrotu lub wymiany towarów. Terminy, w których sprzedawca przyjmuje zwroty, są różne. Niektóre firmy przyjmują towary nawet do dwóch miesięcy od momentu zakupu.

#### **Kiedy negocjować?**

Pamiętajmy: jeżeli mamy wątpliwości na przykład co do koloru produktu, rozmiaru (a te cechy są istotne, zwłaszcza gdy kupujemy prezent dla innej osoby!), rozejrzyjmy się. Może właśnie weszliśmy do sklepu, w którym będziemy mogli – przestrzegając ustalonych przez sklep zasad – ewentualnie zwrócić lub wymienić towar, jeżeli nie spodoba się osobie, której chcieliśmy zrobić prezent. Jeżeli nie ma tego typu informacji, nie rezygnujmy. Nie oznacza to jeszcze, że nie ustalimy indywidualnie ze sprzedawcą jakiegoś, satysfakcjonującego dla obu stron, rozwiązania. Starajmy się negocjować ze sprzedawcą ewentualną możliwość dokonania zwrotu lub wymiany. Ustalmy, że w terminie na przykład dwóch dni będziemy mogli dokonać zwrotu rzeczy, jeżeli nie będzie ona miała najmniejszych śladów użytkowania. Należy uzyskać potwierdzenie takiego ustalenia na piśmie – na przykład na odwrocie paragonu. Takie postępowanie, w razie ewentualnego sporu, pomoże nam potwierdzić zawarcie szczególnej umowy ze sprzedawcą.

#### **Kiedy możemy zrezygnować z zakupu?**

Podsumowując: bez dobrowolnej zgody sprzedawcy nie możemy zwrócić pełnowartościowego towaru, zgodnego z umową, ani też wymienić go na inny. To zasada. Są i wyjątki.

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. nr 22, poz. 271 z późn. zm.) możemy odstąpić od umów zawartych:

- poza lokalem przedsiębiorstwa (np. zakup od akwizytora, na prezentacji podczas wycieczki),
- na odległość (m.in. sprzedaż wysyłkowa, zakupy przez internet).

Co do zasady, na odstąpienie od tak zawartej umowy sprzedaży mamy 10 dni – przed upływem tego terminu należy wysłać list polecony z informacją o rezygnacji z produktu. Termin ten liczony jest od:

- dnia zawarcia umowy, gdy dotyczy ona kontraktu poza lokalem przedsiębiorstwa lub usługi na odległość,
- - dnia wydania towaru (otrzymania go przez kupującego), gdy umowa dotyczy na przykład sprzedaży na odległość.

Pamiętajmy jednak, że żadne przepisy nie zastąpią zdrowego rozsądku i chłodnej kalkulacji w trakcie zakupów. Nie każdy sprzedawca życzliwie wymieni źle dobrane obuwie.

Sprzedawca ma możliwość dowolnego ustalania zasad przyjmowania zwrotów towaru pełnowartościowego i zgodnego z umową.

Gdy towar jest niezgodny z umową, możemy go reklamować, domagając się w pierwszej kolejności naprawy lub wymiany – wybór sposobu załatwienia reklamacji jest po stronie konsumenta.