

W szale zakupów zapominamy o prawie. Rzecznik konsumentów przypomina...

W gorączce przedświątecznych zakupów często tracimy głowę dla czegoś co w domu okazuje się za małe, za duże bądź zupełnie nie przydatne. Ale to pół biedy, bo zawsze możemy zrobić komuś z tego prezent – akurat ktoś inny się z danej rzeczy ucieszy. Gorzej jak produkt ma wadę, której wcześniej nie dostrzegliśmy. Co robić w takich sytuacjach?

Miejski Rzecznik Konsumentów – Izabela Prądyńska przekazuje kilka wskazówek przydatnych w przedświątecznym okresie wzmożonych zakupów. Przestrzega też przed podejrzanymi okazjami i promocjami, których teraz pojawiło się całe mnóstwo. Prądyńska odpowiada na kilka ważnych pytań:

Czy można zwrócić towar, jeśli rozmiar okaże się niewłaściwy lub po powrocie do domu zmieniliśmy decyzję i okazał się zakupem nietrafionym?

NIE

– jeśli chodzi o sklepy stacjonarne, w których mogliśmy towar obejrzeć i przymierzyć, chyba, że zgadza się na to sprzedawca – zależy od jego dobrej woli i praktyki handlowej sklepu.

– nawet jeśli sprzedawca zgodzi się przyjąć towar, to konsument musi zgodzić się na jego warunki, np. zwrot w oryginalnym opakowaniu, czy zwrot pieniędzy na kartę podarunkową;

TAK, w przypadku:

– zawarcia umowy sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, tj. prezentacje w domach, hotelach, na zorganizowanych spotkaniach;

– zawarcia umowy sprzedaży na odległość czyli przez internet, sprzedaż wysyłkowa z katalogu, przez telefon;
w takich przypadkach konsument ma możliwość odstąpienia od umowy sprzedaży poprzez złożenie oświadczenia w ciągu 14 dni od daty zawarcia umowy wraz z jednoczesnym zwrotem towaru sprzedawcy. Następnie sprzedawca ma obowiązek zwrócić konsumentowi całą uiszczoną kwotę wraz z kosztami dostawy do domu konsumenta;

Czy przysługuje nam reklamacja na towar przeceniony lub z wyprzedaży?

TAK

– towar można reklamować przez 2 lata od dnia wydania towaru;
– żądania, które może zgłosić konsument do sprzedawcy:
bezpłatna naprawa;
wymiana na nowy egzemplarz;
obniżenie ceny, gdy wada jest nieistotna;
odstąpienie od umowy/zwrot pieniędzy, gdy wada jest istotna,
reklamacja powinna być złożona do sprzedawcy na piśmie,
sprzedawca nie może odmówić przyjęcia reklamacji na wadliwy towar,

NIE

– jeśli przyczyną przeceny była wada/usterka, o której sprzedawca poinformował konsumenta.

Konsument ma prawo wyboru czy wadliwy towar reklamuje w trybie rękojmi, czy z gwarancji.

Inna cena w kasie, inna na półce?

Należy uważnie sprawdzać ceny, robiąc zakupy. Jeśli sprzedawca żąda zapłaty wyższej ceny niż, która widnieje na półce lub na towarze, konsument ma prawo do zakupu towaru w niższej cenie, czyli tej uwidocznionej na półce lub na metce.

W przypadku pytań wszystkich zainteresowanych uzyskaniem

porady z zakresu reklamacji towarów i usług można zgłaszać się do Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów, które mieści się w budynku Urzędu Miasta Płocka przy al. Piłsudskiego 6, II piętro, pokój 212, 213/214. Kontakt telefoniczny: 24 367 15 81.

Źródło: UMP.