

CZY MOŻNA ODDAĆ NIETRAFIONY PREZENT?

Zwrot nietrafionego prezentu? Możliwy wtedy, gdy kupujemy na odległość, np. przez Internet. Kosztowny „gratis”? Porównuj ceny. W gorączce świątecznych zakupów skorzystaj z poniższych porad. Zwrot prezentu, który nie ma wad, a po prostu nie podoba się obdarowanemu, zależy **od dobrej woli sprzedawcy**. Jeżeli się zgadza, ma prawo określać własne warunki, np. termin, wymagać dostarczenia paragonu, oryginalnego opakowania, metek. W zamian – może zaproponować konsumentowi m.in. zwrot gotówki, wymianę czy bon na zakupy w tej samej sieci.



O czym powinniśmy pamiętać, kupując prezenty?

- Tylko gdy kupujemy produkt przez Internet, **możemy zrezygnować z zakupów bez podawania powodu w ciągu 14 dni od dnia jego odbioru**. Formularz odstąpienia od umowy zakupu można pobrać [ze strony internetowej UOKiK](#).
- **2 lata** – tyle wynosi czas na zgłoszenie reklamacji od momentu zakupu. Reklamację składamy w sklepie, w którym zrobiliśmy zakupy. Najlepiej na piśmie. Kupując rzeczy na wyprzedaży, z ekspozycji lub z promocji – mamy tyle samo praw, co w przypadku zakupu po cenie regularnej.
- **W reklamacji możemy żądać:** naprawy, wymiany, obniżenia ceny lub gdy wada jest istotna - zwrotu pieniędzy. Wybór należy do klienta.
- **Dowód zakupu** – jest konieczny do zgłoszenia reklamacji. Najprostszym jest paragon. Ponadto – dowodem zakupu może być potwierdzenie płatności kartą, wyciąg z konta, faktura, a nawet zeznania osób, które nam towarzyszyły podczas zakupów.



Zwracamy uwagę również na sztuczki sprzedawców:

- **5,99 zł** brzmi lepiej niż 6 zł - magiczne końcówki 99 groszy, odpowiednie ułożenie towarów na półce, muzyka, duże koszyki – to sztuczki sprzedawców, których nie zawsze jesteśmy świadomi, a ich celem jest zachęcenie do kupowania. Warto poznać choćby niektóre z nich.
- **Inne ceny** - zdarzają się różnice w cenach podanych przy towarze z cenami zakodowanymi w kasie, czytniku oraz podanymi w gazetkach reklamowych. Ważne: cena podana na półce lub na metce jest obowiązującą. W związku z tym, mamy prawo kupić produkt po tej właśnie cenie.
- **Gratisy muszą być bezpłatne**, jednak czasem zdarza się, że za taki *prezent* albo musimy zapłacić, albo okazuje się, że zakup towaru bez upominku jest znacznie bardziej opłacalny. **Zdarza się, że kupując w komplecie np. szczoteczkę i pastę do zębów, zapłacimy więcej niż wtedy, gdy te same produkty weźmiemy osobno.** Pamiętajmy, że towar oznaczony jako **gratis musi być bezpłatny.**
- **Reklamacja z pudełkiem?** Oryginalne opakowanie nie jest konieczne do złożenia reklamacji, dlatego sprzedawca nie może go wymagać od klienta.



Pomoc prawna:

Konsumenci poszukujący pomocy w swoich indywidualnych sprawach mogą uzyskać bezpłatną poradę prawną kontaktując się z:

- **KONSUMENCKIM CENTRUM E-PORAD** prowadzonym przez ekspertów Federacji Konsumentów, którzy odpowiadają na pytania przesłane drogą mailową na adres: porady@dlakonsumentow.pl. FK udziela również porad na [swoim profilu na Facebooku](#). (www.federacja-konsumentow.org.pl).
- **BEZPŁATNĄ INFOLINIĄ KONSUMENCKĄ** obsługiwaną przez prawników ze Stowarzyszenia Konsumentów Polskich i Fundacji Konsumentów, którzy udzielają bezpłatnych informacji prawnych pod numerem telefonu: **0 800 889 866** czynną od poniedziałku do piątku od 8.00 do 17.00. (www.konsumenci.org).
- **POWIATOWYM RZECZNIKIEM KONSUMENTÓW**
Starostwo Powiatowe w Giżycku
Aleja 1 Maja 14, pok.222
11-500 Giżycko
tel. 87 428 59 58 w.52
przyjęcia interesantów: codziennie oprócz poniedziałków w godzinach: 7.30-15.30
e-mail: rzecznik@gizycko.starostwo.gov.pl

Więcej informacji o nowych przepisach można znaleźć również na stronie internetowej www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl

Katarzyna Tota-Leszczyńska
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Giżycku