

materiał prasowy, 15.03. 2023 r.

**Dzień Konsumenta 2023: kiedy sprzedawca może odmówić nam zwrotu zakupionego towaru? Konsumencie, znaj swoje prawa!**

**Dzisiejszy dzień, czyli Światowy Dzień Konsumenta jest świetną okazją, by pochylić się nad jednym
z najważniejszych praw, którym dysponuje. To prawo do zwrotu zakupionego towaru i bycia nieprowadzanym w błąd przez sprzedawcę. Jednak, czy zwrot zawsze wchodzi w grę? Jak wygląda ten mechanizm, kiedy kupujemy w sklepach stacjonarnych? Jak oddać towar zakupiony online? Szczególną czujność powinniśmy zachować, gdy kupujemy w sieci, bo w grę wchodzą nie tylko sklepy internetowe, ale również serwisy transakcyjne czy portale, na których oferowane są rzeczy „z drugiej ręki”. Każdy z tych kanałów rządzi się swoimi zasadami dotyczącymi dokonywania zwrotów. Dla kupującego ta wiedza to kompletny ”must have”,
bo nieznajomość prawa szkodzi. A w przypadku „nieudanych” zakupów może słono kosztować, a czasem prowadzić nawet do długów. Jak uniknąć rozwoju takiego scenariusza? O tym w kolejnym odcinku cyklu Intrum „Ogarniam finanse”.**

**Zwroty w sklepach stacjonarnych**

Zwrot towaru zakupionego w sklepie stacjonarnym, rozumiany jako rezygnacja z zakupu, jest dobrą wolą sprzedawcy, ponieważ polskie prawo nie przewiduje zwrotów w takiej sytuacji. Dlaczego? Klient sklepu stacjonarnego podczas zakupów ma możliwość dokładnego zapoznania się z towarem, zapytania sprzedawcy o wszelkie szczegóły, może wstępnie wypróbować towar czy nawet przymierzyć, jak to jest w przypadku ubrań. To oznacza, że konsument może zapoznać się ze wszystkimi cechami danej rzeczy i podejmuje świadomą decyzję o jej zakupie.

To jednak nie oznacza, że zwrot w praktyce w ogóle nie jest możliwy. Sprzedawcy – najczęściej duże sieci wychodzą klientom naprzeciw i uwzględniają mechanizm zwrotu. Mamy na niego czas zwykle od 7 do nawet 60 dni (czasem nawet dłużej) od momentu zakupu. O tym, ile on wynosi w konkretnym przypadku, będzie informować regulamin danego sklepu. Warto się z nim zapoznać, ponieważ w dokumencie znajdziemy również opisane zasady, na podstawie których zwrot w ogóle jest możliwy. Pamiętajmy również o kilku podstawowych zasadach, które umożliwią nam zwrot.

1. W przypadku zakupu sprzętu elektronicznego warto zachowywać oryginale opakowania, pudełka, itp.
2. Póki nie podejmiemy ostatecznej decyzji o zatrzymaniu zakupionych rzeczy, nie odrywajmy od ubrań metek i oryginalnych oznaczeń.
3. Kosmetyki czy perfumy nie powinny być napoczęte i mieć śladów wyraźnego zużycia.

**Zwrot a rękojmia i reklamacja**

Prawo z kolei pozwala na zwrot zakupionego towaru, kiedy okaże się wadliwy lub wybrakowany. Wtedy zwracamy go na zasadzie rękojmi lub na podstawie gwarancji.

Zasady rękojmi zostały zapisane w kodeksie cywilnym. Według art. 556 tego kodeksu sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę. Wada polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową.

Inną podstawą do złożenia reklamacji jest gwarancja, którą niejako zakupujemy wraz z danym towarem. Stanowi dobrowolne oświadczenie dotyczące jakości towaru, które składa przedsiębiorca występujący w roli gwaranta.
W związku z powyższym, konsument może powołać się na obowiązki gwaranta, jeżeli towar nie będzie posiadał właściwości określonych w gwarancji.

Treść gwarancji musi być jasna, czytelna i stworzona w języku polskim. Znajdziemy w niej obowiązki gwaranta
i uprawnienia konsumenta. Gwarancja powinna zawierać m.in. adres i nazwę gwaranta, opis procesu zwrotu towaru, zasady, których uprawniony musi przestrzegać, oraz informację, iż w przypadku niezgodności sprzedanej rzeczy
z umową, kupującemu przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt sprzedawcy[[1]](#footnote-1).

W ramach gwarancji może przysługiwać:

* zwrot kwoty zakupu,
* zapewnienie dodatkowych usług,
* naprawa uszkodzonego towaru,
* wymiana zakupionej rzeczy na „nową”, bez wad i sprawną.

Ile wynosi okres trwania gwarancji? Jeżeli nie został szczegółowo określony konkretnym przypadku, to przyjmuje się, że wynosi on 2 lata od wydania towaru konsumentowi. Warto wiedzieć, że jeżeli gwarant dokonywał istotnych napraw lub wymienił wadliwy produkt, to czas gwarancji liczy się od nowa, od chwili dostarczenia nowego lub naprawionego sprzętu. Jeżeli wymieniana jest tylko konkretna część produktu, to gwarancja nalicza się od nowa, właśnie dla tej części.

**Zwrot zakupów dokonanych Internet – co trzeba wiedzieć?**

Kiedy kupujemy przez Internet, obowiązują nas inne zasady i dotyczą one również zwrotu zakupionego towaru.
Mamy 14 dni na zwrot zakupionych rzeczy (dni kalendarzowe liczone od zawarcia umowy kupna) i to bez podawania jakiejkolwiek przyczyny zwrotu! Gwarantuje to ustawa o prawach konsumenta z 30 maja 2014 r[[2]](#footnote-2)., która implementuje Dyrektywę UE 2011/83[[3]](#footnote-3). Sprzedawca również ma 14 dni na zwrot pieniędzy, jednak może się wstrzymać z płatnością do momentu otrzymania zwracanego towaru.

– *Pamiętajmy, że w przypadku dokonywania zwrotu towaru zakupionego przez Internet, nie trzeba podawać przyczyn rezygnacji. Zdarza się, że sklepy internetowe zwracają się z prośbą o wypełnienie formularza zwrotu, w którym proszą o podanie powodu, jednak sprzedawca absolutnie nie może uzależniać zwrotu pieniędzy od przedstawienia takiej argumentacji. Takie informacje są zbierane przez sprzedawców na potrzeby własne, np. w celach statystycznych, lub żeby poznać preferencje klientów czy też lepiej dopasowywać do ich potrzeb swoją ofertę* – tłumaczy **Łukasz Piotrowski, ekspert Intrum.**

**Umożliwienie klientom zwrotu zakupionego towaru w ciągu 14 dni, bez podawania przyczyny – to w zasadzie jedyna zasada w tym obszarze, którą musi kierować się każdy sprzedawca w sieci**. Polskie prawo daje sklepom internetowym dość szerokie pole działania, jeżeli chodzi o politykę zwrotów. Mechanizm dokonywania zwrotu zakupionego towaru powinien być dokładnie opisany w regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną, który powinien posiadać każdy sklep internetowy i taki dokument powinien być umieszczony w dostępnym miejscu dla klientów, aby każdy miał szansę się z nim zapoznać przed podjęciem decyzji o zakupie.

– *Tak jak każdy sklep internetowy ma obowiązek przedstawienia klientom swojego regulaminu, tak każdy konsument, który jest zainteresowany zakupem, ma obowiązek się z nim zapoznać. Nieznajomość prawa szkodzi i możemy się boleśnie przekonać o prawdziwości tego powiedzenia – tym boleśniej, im droższe są nasze zakupy* – komentuje **Łukasz Piotrowski, ekspert Intrum.**

Czy należy wystosować specjalną wiadomość do sprzedającego, czy tylko wypełnić formularz zwrotu? O tym powinien informować regulamin sklepu internetowego. Kto płaci za przesyłkę zwrotną – kupujący czy sprzedawca? Tych informacji także szukajmy w regulaminie. Gdy kupujemy online, pojawia się pytanie o to, jaką drogą dokonujemy zwrotu, bo możliwości są przynajmniej dwie. Coraz więcej sieci handlowych wychodzi klientom naprzeciw i pozwala na dokonanie zwrotu w sklepie stacjonarnym, nawet jeżeli kupiliśmy daną rzecz przez Internet. Ułatwia to konsumentowi zadanie, który ma z głowy problem przygotowania paczki ze zwracanym towarem. Pamiętajmy jednak, że taka forma zwrotu jest tylko dobrą wolą sprzedawcy, a nie odgórnym prawem!

W swoich regulaminach sklepy internetowe umieszczają pewne „ograniczenia” dotyczące zwracanych towarów
– np. towar, który oddajemy, nie może być używany. Jedyne, co można zrobić to wypakować produkt i sprawdzić jego użyteczność czy zgodność z przedstawionym na stronie www opisem. Zwykle sklep wymaga, by towar był zapakowany w oryginalne opakowanie, ALE uwaga – nie może na tej podstawie odmówić zwrotu.

**Robisz zakupy w Internecie? Uwaga – nie wszystko zwrócisz!**

Należy pamiętać, że są towary, których nie można zwracać nawet przy zakupie przez Internet i przy zachowaniu
14-dniowej karencji. To przede wszystkim:

* produkty unikatowe, w pojedynczych egzemplarzach, wykonane na zamówienia konkretnego klienta, np. meble, ubrania szyte na wymiar czy grawerowana biżuteria,
* produkty z krótkim terminem ważności i szybko psujące się,
* zapieczętowane towary, które zostały otworzone i w związku z tym zachodzi obawa, że mogły stracić swoje właściwości, np. niektóre leki,
* zapieczętowane nagrania dźwiękowe, nagrania wizualne lub oprogramowania komputerowe, które zostały otworzone,
* żywność i wyroby gastronomiczne.

– *Przy zamawianiu takich produktów czy usług przez Internet powinniśmy zachować szczególną uwagę i, jak
w przypadku każdych transakcji online, zapoznać się z warunkami zakupu jeszcze przed jego dokonaniem, czyli przed zawarciem umowy handlowej na odległość, z jaką mamy do czynienia w przypadku zakupów online. Jeżeli będziemy mieć wątpliwości „po czasie”, musimy mieć świadomość konieczności poniesienia kosztów kupna produktu, który został wykonany specjalnie dla nas, a nie spełnia naszych potrzeb. Może to przerodzić się w niemały problem finansowy, gdy grę wchodziło np. zamówienie ręcznie robionych mebli za kilkadziesiąt tysięcy złotych* – ostrzega **Łukasz Piotrowski, ekspert Intrum.**

**Zakupy na popularnych platformach a zwrot zakupionego towaru**

Prawo gwarantuje konsumentom dokonanie zwrotu towaru zakupionego przez Internet, a regulaminy poszczególnych sklepów online określają zasady, na podstawie których zwrot się odbywa. Jednak coraz częściej kupujemy nie tylko
w „tradycyjnych” sklepach internetowych, ale również na platformach zakupowych czy stronach, na których konsumenci udostępniają swoje rzeczy innym konsumentom – chodzi o sprzedaż z tzw. drugiej ręki. Co prawo mówi
o dokonywaniu zwrotów w tych ostatnich przypadkach?

* **serwisy sprzedażowe, towary oferowane przez konsumentów:**

Na takich platformach sprzedaż, czyli umowa handlowa zawierana jest między osobami prywatnymi, a nie między sprzedawcą-firmą a jego klientem. Art. 22 Kodeksu Cywilnego mówi, że za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Zgodnie z literą prawa, kupując produkt od osoby prywatnej, a nie od przedsiębiorcy, nie mamy możliwości zwrotu. Wyjątkiem będzie wada towaru.

– *Niejako na pocieszenie warto wiedzieć, że polityka takich serwisów chroni kupujących. Przykładowo, na popularnej platformie, gdzie możemy sprzedawać ubrania „z drugiej ręki”, sprzedający nie otrzyma środków za sprzedaną rzecz, póki ta nie dotrze do kupującego i ten nie potwierdzi, że jest z nią wszystko w porządku, nie ma żadnych wad, jest zgodna z opisem, itp*. – podpowiada **Łukasz Piotrowski, ekspert Intrum.**

* **serwisy aukcyjne i huby zrzeszające sprzedawców**

Szczególną popularnością konsumentów w Polsce cieszy się serwis, na którym kupimy produkty od legalnie działających firm (platforma staje się ich kolejnym, oprócz strony internetowej kanałem sprzedaży towarów),
jak i rzeczy oferowane przez osoby prywatne.

W tym drugim przypadku zastosowanie mają przepisy wymienione wyżej. Sprzedający ma prawo odmówić zwrotu, jeżeli jest osobą prywatną i nie prowadzi firmy. Takie informacje znajdziemy na stronie oferty, w zakładce
„o sprzedającym”. Osoba prywatna oczywiście może zgodzić się na dokonanie zwrotu od kupującego. Powinna wtedy jasno określić warunki tego procesu: zaznaczyć, w jakich okolicznościach zwrot jest możliwy, czas przeznaczony na zwrot, sposób odesłania zamówienia oraz to, kto w tym przypadku pokrywa koszt przesyłki. Te informacje powinny znaleźć się w zakładce „zwroty”.

Firmy sprzedające swoje produkty na takich platformach nie mogą zastrzec w ofercie, że nie przyjmują zwrotów, ponieważ taka informacja narusza obowiązujące prawo. Ponadto, sprzedawca musi poinformować klienta, w jakich okolicznościach odstąpienie od umowy kupna nie jest możliwe i jakie prawo działa w tym przypadku.

**A co, jeżeli sprzedawca nie respektuje prawa konsumentów?...**

– *Niestety, nie wszystkie firmy działają rzetelnie i zdarza się, że sprzedawcy nie zawsze chcą przyjąć zwrot towaru, chociaż wedle przepisów prawa muszą to zrobić. W takich sytuacjach pomocy możemy szukać m.in. w kancelariach prawnych, u rzecznika konsumentów czy też w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który na bieżąco monitoruje zachowania przedsiębiorców oraz analizuje sygnały niewłaściwych praktyk pochodzące z rynku*
– wyjaśnia **Łukasz Piotrowski, ekspert Intrum.**

Szczególnie pomocną lekturą dla konsumenta będą zakładki: „Ostrzeżenia konsumenckie” czy „Niedozwolone postanowienia (klauzule) umowne stosowane w umowach z konsumentami”, które znajdziemy na stronie internetowej UOKiKu.

1. Źródło: UOKiK. [↑](#footnote-ref-1)
2. Źródło: <https://www.konsument.gov.pl> [↑](#footnote-ref-2)
3. Źródło: https://www.konsument.gov.pl [↑](#footnote-ref-3)