

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 ze specjalnych porad udzielanych przez organizacje konsumenckie

[Warszawa, 3 grudnia 2015 r.] 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 wyprzedży, 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.

Zwracajmy 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 dla konsumentów: Jeżeli sprzedawca odrzucił twoją reklamację i nie wiesz, co zrobić, to już w grudniu szukaj **bezpłatnej pomocy w centrach handlowych**. Prawnicy Federacji Konsumentów będą udzielać porad [w wybranych supermarketach w 11 miastach](#) (w Bydgoszczy, Gdańsku, Katowicach, Krakowie, Lublinie, Poznaniu, Radomiu, Rzeszowie, Sosnowcu, Warszawie i Wrocławiu). [Szukaj](#) specjalnie oznaczonych stanowisk w weekendy i w wybrane dni tygodnia. **Internauci mogą skorzystać z szybkich porad** udzielanych przez [Stowarzyszenie Konsumentów Polskich](#) i Fundację Konsumentów. Wystarczy wypełnić [formularz](#) dostępny na stronach internetowych partnerów. Odpowiedzi na pierwszych 100 zapytań każdego dnia będą udzielone w ciągu 24 godzin, na pozostałe pytania nie później niż w ciągu 3 dni.

Ponadto porad udzielają także [Inspekcja Handlowa](#), [rzecznicy konsumentów](#). Warto zadzwonić pod bezpłatny numer 800 889 866 lub napisać e-mail pod adres porady@dlakonsumentow.pl

Ponadto, od 1 do 15 grudnia radiu i telewizji będzie można obejrzeć spoty promujące prawo do reklamacji. Jest to druga odsłona kampanii dotyczącej ustawy o prawach konsumenta. Więcej informacji o nowych przepisach można znaleźć na stronie internetowej www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl

Dodatkowe informacje dla mediów:

Biuro prasowe UOKiK
pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel.: 22 827 28 92, 55 60 111, 55 60 314
E-mail: biuroprasowe@uokik.gov.pl