

## Zwrot towaru kupionego w sklepie

**Kupiłam wczoraj spodnie, jednak po przyjsciu do domu stwierdziłam, że mi się nie podobają. Czy mogę je zwrócić?**

Nie. Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej nie przewiduje możliwości zwrotu towaru zgodnego z umową, dlatego sprzedawca nie ma obowiązku przyjęcia takiego towaru.

Konsument musi zdawać sobie sprawę z tego, że decydując się na kupno jakiejś rzeczy, zawiera umowę i nie powinien oczekiwać od sprzedawcy, że ten będzie skłonny bez powodu tę umowę rozwiązać. Innymi słowy - sprzedawca nie ma obowiązku przyjęcia towaru (zgodnego z umową) do sklepu i zwrotu jego wartości.

Niektóre sklepy zachęcają konsumentów do zakupów ustalając termin (np. dwu-, siedmiodziesięciodniowy), w którym to konsument może rozmyślić się z zamiaru kupna i oddać towar do sklepu (w stanie nieużywanym). Praktyka ta nie wynika z przepisów prawa, nie jest też wynikiem uprzejmości sprzedawców, ale efektem konkurencji na rynku - sprzedawca, który chce pozyskać konsumenta na więcej niż jeden zakup, stara się zapewnić mu dobre (lepsze niż inni sprzedawcy) warunki. I bardzo dobrze!

Inną metodą jest indywidualne umówienie się konsumenta ze sprzedawcą na termin, w którym ewentualnie można zwrócić kupowany towar. Z praktyki SKP wynika, że większość sprzedawców przystaje na taki dodatkowy warunek - należy pamiętać, aby zostało to zaznaczone w jakiś sposób na paragonie, rachunku lub innym dowodzie sprzedaży. A jeśli sprzedawca nie chce pójść nam na rękę - lepiej skorzystać z oferty konkurencji.

## Zwrot towaru kupionego z katalogu wysyłkowego

**W skrzynce pocztowej znalazłam katalog firmy wysyłkowej z niedrogimi ubraniami i zamówiłam sobie bluzeczkę. Kiedy otrzymałam przesyłkę, okazało się, że bluzka w rzeczywistości wygląda zupełnie inaczej i wcale mi się nie podoba. Czy mogę zrezygnować z zakupu?**

Tak. Umowa zawarta bez jednoczesnej obecności obu jej stron czyli sprzedawcy i konsumenta (np. z katalogu, przez Internet) jest umową sprzedaży na odległość. W takich umowach konsumentowi przysługuje prawo do namysłu - w ciągu 10 dni od otrzymania towaru może się rozmyślić i odstąpić od umowy bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie. Sprzedawca powinien poinformować konsumenta na piśmie o możliwości odstąpienia od umowy.

Odstąpienia dokonuje się przez oświadczenie złożone na piśmie - musi więc ono zawierać własnoręczny podpis. Najlepiej wysłać takie oświadczenie listem poleconym za potwierdzeniem odbioru, aby mieć dowód, że dotarło. Oświadczenie może składać się z jednego zdania, np. „Odstępuję od umowy sprzedaży bluzki [tu można wpisać datę zawarcia umowy, ewentualnie numer zamówienia jeżeli konsument posiada takie informacje]”.

Zwrot pieniędzy przez sprzedawcę, a zarazem zwrot rzeczy (bluzki) przez konsumenta (w stanie niezmienionym - bluzka nie może być używana), powinien nastąpić w terminie 14 dni od momentu, w którym sprzedawca dowiedział się o odstąpieniu przez konsumenta od

umowy - otrzymał oświadczenie. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, art. 7 ust. 1 (tekst jednolity Dz. U. z 2000r., Nr 22, poz. 271 ze zm.).

## Zwrot towaru kupionego na aukcji

**Kupiłam kosmetyki poprzez tzw. aukcję internetową. Czy mogę odstąpić od umowy korzystając z przepisów o umowach zawieranych na odległość i odesłać towar?**

Jeżeli w trakcie aukcji miało miejsce podbijanie ceny, to nie ma możliwości odstąpienia od umowy. Przepisów odnoszących się do umów zawieranych na odległość nie stosuje się bowiem do sprzedaży z licytacji.

Jeżeli jednak cena była z góry ustalona (np. opcja „kup teraz”), a sprzedawcą był przedsiębiorca, to istnieje możliwość odstąpienia od takiej umowy, jako od umowy zawartej na odległość. Odstąpienia dokonuje się przez oświadczenie złożone na piśmie - musi więc ono zawierać własnoręczny podpis. Najlepiej wysłać takie oświadczenie listem poleconym za potwierdzeniem odbioru, aby mieć dowód, że dotarło [czytaj więcej: Zwrot towaru kupionego z katalogu wysyłkowego ]

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, art. 6 ust. 1 (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 22, poz. 271 ze zm.).

## Zwrot towaru kupionego w czasie prezentacji

**Na pokazie w trakcie pobytu w sanatorium kupiłam komplet pościeli. Po namyśle stwierdziłam, że wydałam zbyt dużo pieniędzy. Czy mam szansę na odzyskanie pochopnie wydanych pieniędzy?**

Umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa. Konsument może od niej odstąpić bez podania przyczyny w terminie 10 dni od dnia zawarcia. Aby odstąpić od umowy należy wysłać do sprzedawcy własnoręcznie podpisane oświadczenie o odstąpieniu. Najlepiej wysłać takie oświadczenie listem poleconym za potwierdzeniem odbioru, aby mieć dowód, że dotarło. Może ono składać się z jednego zdania np. „Odstępuję od umowy sprzedaży kompletu pościeli [tu można wpisać datę zawarcia umowy, ewentualnie numer zamówienia jeżeli konsument posiada takie informacje]”. Zwrot pieniędzy przez sprzedawcę a zarazem zwrot pościeli (w stanie niezmiennym - pościel nie może być używana) przez konsumenta powinien nastąpić najpóźniej w terminie 14 dni od momentu, w którym sprzedawca dowiedział się o odstąpieniu przez konsumenta od umowy - otrzymał oświadczenie. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, art. 2 ust. 1 (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 22, poz. 271 ze zm.).

## Odstępnie od umowy na wymianę drzwi zawartej z akwizytorem

**Zawarłem z akwizytorem - przedstawicielem firmy stolarskiej - umowę o wymianę drzwi w mieszkaniu. Po namyśle stwierdziłem, że drzwi, które proponował akwizytor są z kiepskiego materiału, wyglądają nieestetycznie i są droższe niż drzwi, które mógłbym kupić w markecie budowlanym. Sąsiadka twierdzi, że istnieje możliwość odstąpienia od takiej umowy. Ale stolarz (sprzedawca drzwi) nie chce o tym słyszeć, twierdzi, że już rozpoczął produkcję i muszę mu zapłacić za zużyte materiały.**

Umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa. Jest to umowa dotycząca wykonania usługi.

W razie odstąpienia przez konsumenta od umowy świadczenia usług w ciągu 10 dni od jej zawarcia, umowa jest uważana za niezawartą (tak jakby jej w ogóle nie było), a konsument jest zwolniony ze wszelkich zobowiązań (czyli nie ponosi żadnych kosztów).

Przedsiębiorca, który sprzedaje towary zawierając umowy przez akwizytorów powinien liczyć się z tym, że od takiej umowy można odstąpić w terminie 10 dni od jej zawarcia i nie może z tego powodu żądać od konsumenta odszkodowania. Nie może też zastrzec tego w umowie.

Te same zasady obowiązują w przypadku umów o świadczenie usług zawieranych na odległość.

## Brak informacji o możliwości zwrotu towaru kupionego na odległość lub poza lokalem

**Dwa tygodnie temu kupiłem od akwizytora odkurzacza. Żona nie jest zadowolona i chciałem go zwrócić, ale w umowie nic nie jest napisane na ten temat. Czy mogę jeszcze zrezygnować z zakupu?**

Nie, jeśli do umowy była dołączona informacja o możliwości odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa (od akwizytora) w terminie 10 dni.

Jeżeli natomiast konsument nie został poinformowany na piśmie o prawie do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, termin ten wydłuża się, a konsument może odstąpić od takiej umowy w terminie 10 dni od uzyskania informacji o prawie do odstąpienia jednakże nie później niż 3 miesiące od wykonania umowy (w tym wypadku najpóźniej trzy miesiące od otrzymania odkurzacza).

Wówczas należy jak najszybciej napisać oświadczenie o odstąpieniu - z własnoręcznym podpisem i wysłać je listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.

Te same zasady obowiązują w przypadku umów zawieranych na odległość.

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, art. 4 (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 22, poz. 271 ze zm.).