

Konsument a prawo: co zrobić z nietrafionym prezentem?

Autor: Maria Czarniakowska

Data: 29 grudnia 2015

Co zrobić, gdy Mikołaj nie trafił z prezentami? Według prawa możemy je zwrócić, jednak są sytuacje, kiedy pojawiają się z tym problemy. Warto dobrze znać swoje prawa! Co w takim razie może konsument, a co nie?

Zgodnie z przepisami ustawy o prawach konsumenta, nabywcy przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie do 14 dni. W myśl tego zapisu można zwrócić towar kupiony zarówno przez **Internet**, przez **telefon** czy też w ramach **sprzedaży wysyłkowej**. W przypadku zakupu dokonanego za pośrednictwem platformy **Allegro** możemy zwrócić produkt kupiony zarówno za pomocą **Kup teraz** czy w licytacji, jednak sprzedawcą musi być firma, a nie osoba fizyczna, która nie prowadzi działalności gospodarczej.



Istnieją jednak produkty, których zwrócić nie można, nawet gdy zostały kupione online.

Istnieją jednak produkty, których zwrócić nie można, nawet gdy zostały **kupione online**. Wśród

wyjątków znajdują się m.in. produkty wykonane na indywidualne zamówienie, np. sukienka szyta na miarę, czy produkty ulegające szybkiemu zepsuciu lub mające krótki termin przydatności np. artykuły spożywcze, rozpakowane płyty z muzyką, filmami, programami komputerowymi.

W przypadku treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, tj. pobrane z Internetu programy komputerowe, gry, muzyka, filmy, e-booki, konsument **nie może odstąpić od umowy**, jeżeli spełnienie wybranego przez kupującego świadczenia rozpocznie się za jego wyraźną zgodą przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu przez sprzedawcę o utracie tego prawa.

W jaki sposób zwrócić towar?

Jeśli sprzedawca nie poinformował kupującego o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy, czas na zwrot wydłuża się aż do 12 miesięcy od otrzymania towaru.

Aby zwrócić zakup, należy wysłać e-sklepowi **oświadczenie o odstąpieniu od umowy** (listownie lub e-mailem). Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W przypadku nabycia kilku rzeczy, które zostały dostarczone osobno (partiami lub w częściach), czas na odstąpienie liczy się **od dostarczenia ostatniej rzeczy** (partii, części). W momencie zawarcia umowy na regularne dostarczanie towarów przez jakiś czas, np. prenumeraty, termin na odstąpienie zaczyna się od momentu **otrzymania pierwszej rzeczy**. Sam zwrot towaru musi jednak nastąpić **niezwłocznie**, nie później niż w terminie 14 dni od złożenia oświadczenia – liczy się data nadania.

Jeśli sprzedawca nie poinformował kupującego o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy, czas na zwrot wydłuża się aż do **12 miesięcy od otrzymania towaru**. Należy pamiętać, że sprzedawca nie może od nas wymagać dowodu zakupu w konkretnej formie (paragon, faktura, rachunek). Czynność tę można udowodnić na różne sposoby, np. powołując się na potwierdzenie płatności lub e-mail z potwierdzeniem transakcji.



W przypadku nabycia kilku rzeczy, które zostały dostarczone osobno (partiami lub w częściach), czas na odstąpienie liczy się od dostarczenia ostatniej rzeczy (partii, części).

Ile odda sprzedawca?

Sprzedawca zobowiązany jest do zwrotu równowartości ceny towaru oraz kosztów doręczenia zamówionych towarów z e-sklepu do klienta. W przypadku kosztów doręczenia odpowiada tylko do zwrotu wysokości odpowiadającej **najtańszej opcji dostawy**, jaka była możliwa podczas składania zamówienia w zakresie wybranego towaru. Jeśli konsument wybierze kuriera jako formę dostawcy i zapłaci za nią 18 zł, to w ramach zwrotu może otrzymać jedynie 8 zł, czyli tyle, ile kosztuje najtańsza dostawa przez Poczta Polska, jeżeli opcja ta była dostępna w trakcie składania zamówienia. Natomiast koszty odesłania zwracanego towaru do e-sklepu np. opakowania i nadania **ponosi klient**.

Jeszcze inaczej wygląda sytuacja, w której to kupujący samodzielnie i z własnej inicjatywy wybiera środek transportu, np. dzwoni do kuriera i zleca mu odbiór przesyłki od sprzedającego. W takim przypadku przedsiębiorca po odstąpieniu konsumenta od umowy nie musi zwracać kosztów doręczenia zamówionych towarów.

W sytuacji, gdy dostawa towaru do konsumenta jest „gratis”, czyli została wliczona w cenę towaru lub przedsiębiorca sam bierze na siebie jej koszty, to sprzedający musi zwrócić całą kwotę, jaką klient zapłacił za towar.

Sprzedawca powinien zwrócić pieniądze niezwłocznie, **nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu**. Może się jednak wstrzymać ze zwrotem płatności do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez e-klienta dowodu jej odesłania.



Nietrafione prezenty w większości przypadków możemy zwrócić.

Co gdy towar jest zniszczony?

Kupując w sklepie internetowym, konsument ma pełne prawo obejrzeć i wypróbować daną rzecz tak, jak mógłby to zrobić w normalnym, stacjonarnym sklepie. Może zatem przymierzyć odzież lub buty, zdjąć opakowanie, ale tylko gdy jest to konieczne do przetestowania rzeczy i jeżeli produkt udostępniono w sklepie stacjonarnym bez opakowania do obejrzenia. Kupując toster, można go wyjąć z opakowania, obejrzeć, zbadać, jakie ma funkcje, sprawdzić, czy się włącza, ale nie można już zrobić w nim tostów. Przy zakupie butów można je przymierzyć, przejść się po pokoju, ale nie można iść w nich na spacer.

W niektórych wypadkach **dozwolone testowanie może doprowadzić nawet do całkowitego zniszczenia towaru**. Nie oznacza to jednak, że konsument otrzyma pełną zapłatę za zwrócony towar.

Zgodnie z art. 34 ust. 4 ustawy konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób **wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy**. [Prawo klienta](#) do odstąpienia od umowy zakupu nie zależy od stanu, w jakim towar wrócił do sklepu. Można więc odesłać rzecz nawet całkowicie zniszczoną, np. porysowany monitor komputera. W takim przypadku w pierwszej kolejności strony umowy powinny **spróbować porozumieć się co do procentowego określenia zużycia przedmiotu**. Jeżeli jednak nie dojdą do konsensus, kwestię tę będzie musiał rozstrzygnąć sąd.