

## UMOWNY ZWROT TOWARU (dotyczy wyłącznie umów zawieranych w lokalu przedsiębiorcy)

Czasami lubimy obdarowywać rodzinę i przyjaciół prezentami.

Kupujemy w ciemno. Wybieramy upominki w pośpiechu i nie zawsze podejmujemy właściwe decyzje. O czym warto wiedzieć, aby nie narazić się na kłopoty?

Wbrew stereotypowym przekonaniom polskich obywateli o rzekomo większych prawach klientów na tzw. Zachodzie, zapewniam, że we wszystkich państwach Unii Europejskiej obowiązują identyczne przepisy konsumenckie.

W dwudziestu pięciu krajach wspólnoty konsument natrafia na te same problemy, kiedy poddaje się gorączce zakupów. Podekscytowany chęcią uszczęśliwienia najbliższych, a jednocześnie przytłoczony możliwościami wyboru może kupić coś, co okaże się kompletnym niewypałem. Skutki będą podobne, niezależnie od tego, czy błąd popełnił Hiszpan, czy Irlandczyk, jeśli zamiast „słodkim” misiem obdaruje małą dziewczynkę kolejką elektryczną, wywołując grymas rozczarowania. **Nie ma wówczas prawa żądać od sprzedawcy ani wymiany towaru, ani zwrotu pieniędzy.** Towar przecież nie jest wadliwy, tylko kupujący podjął złą decyzję.

Zawsze w podobnych przypadkach błąd leży po stronie nabywcy, który kupił coś za dużego, w nieodpowiednim kolorze lub po prostu niepotrzebnego. Nie można obciążać sprzedawcy konsekwencją swojej decyzji. W żadnym unijnym kraju regulacje prawne nie dają konsumentowi podstaw do wysuwania jakichkolwiek żądań w takiej sytuacji. Parlamenti państw, w których obowiązują zasady wolnorynkowej gospodarki, nie mogą nakładać ustawą na przedsiębiorcę obowiązku przyjęcia towaru i zwrotu pieniędzy, jeżeli towar nie jest wadliwy. **Dlatego w sytuacji zakupu nietrafionego towaru, jego wymiana na inny lub zwrot pieniędzy zależy wyłącznie od zgody sprzedawcy.** Jednym słowem- od jego dobrej woli. Tę zgodę w polskich warunkach musimy sami ze sprzedającym wynegocjować.

Przyznaję rację tym, którzy twierdzą, że takie przyzwolenie na odstąpienie od umowy częściej otrzymamy w innych krajach. Bez problemu i natychmiast uzyska je Niemiec, Francuz czy Holender. Polscy sprzedawcy ciągle jeszcze są skupieni przede wszystkim na szybkim zysku „za wszelką cenę”. Mniejszą uwagę skupiają na budowaniu dobrej renomy swojej firmy i przyjaznych relacjach z klientami, które przynoszą korzystne efekty w odleglejszej perspektywie czasowej. Bywają mało „elastyczni”. Dlatego warto spróbować zabezpieczyć się jeszcze przed zawarciem *transakcji*. Możemy w ten sposób uniknąć narażenia się na niepewną zgodę sprzedawcy po jej zawarciu. W jaki sposób to zrobić?

Jeżeli nie jesteśmy pewni czy kurtka, którą wybraliśmy dla dziecka jest właściwego rozmiaru- uzależnijmy zakup od zgody sprzedawcy na ewentualny zwrot towaru. Wystarczy, że jego pisemne zapewnienie znajdzie się na odwrocie paragonu, rachunku lub osobnym oświadczeniu. Taki zapis powinien brzmieć „ **Konsument ma prawo do dnia...oddać towar...za zwrotem ceny**”. Na kartce musi zostać również umieszczona data, podpis sprzedającego, pieczętka z adresem firmy. Pamiętajmy jednak, że zwracana rzecz nie może być używana i powinna posiadać oryginalną metkę. Także opakowanie nie może ulec zniszczeniu, dlatego należy otwierać je bardzo ostrożnie. Dzięki takiemu postępowaniu z jednej strony uzyskamy satysfakcjonujące nas rozwiązanie, z drugiej- być może wymusimy dobrą praktykę wśród sprzedawców. Zupełnie inną kwestią jest stwierdzenie wady w kupionym towarze. Musimy go oczywiście reklamować. W tym celu niezbędne jest zachowanie dowodu kupna- paragonu, rachunku. W sklepie zwróćmy uwagę na protokół reklamacyjny, który powinien uwzględniać na przykład datę końcowego załatwienia sprawy.

W razie problemów z procedurami reklamacyjnymi można skorzystać z pomocy miejskiego rzecznika konsumentów i otrzymać poradę prawną oraz wsparcie w egzekwowaniu swoich praw.

Kolejne zagadnienie to zakupy za granicą. Pamiętajmy, że korzystając z usług turystycznych, nabywając telewizor, komputer lub jakiegokolwiek inne dobra w krajach Unii Europejskiej oraz Islandii i Norwegii- polski konsument jest chroniony takimi samymi przepisami prawa. W sytuacji, gdy powstaje jakikolwiek spór transgraniczny można zgłosić się po pomoc Europejskiego Centrum Konsumenta. Szczegółowe informacje na temat tej instytucji można znaleźć na stronie internetowej: **[www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl)**

*Opracowała: Izabella Leśniewska-Drwięga, Główny Specjalista ds. Ochrony Praw i Interesów Konsumentów;*