

Szał wyprzedaży trwa. Jakie prawa ma konsument?

data aktualizacji: 2021.11.26



Czy towary kupione na promocji np. w Black Friday są objęte gwarancją, rękojmią? Tak - wyjaśnia miejski rzecznik konsumentów Małgorzata Rothert.

Trwa tzw. Black Week. Dziś mamy Black Friday, a w poniedziałek Cyber Monday. To oznacza szal zakupów w dobrych, obniżonych cenach i na promocjach. Zdarza się jednak - jak sygnalizują warszawiacy rzecznikowi konsumentów - że sprzedawcy nie chcą w przypadku zakupów na promocji uznać ich prawa np. do reklamacji.

- Kupując towar po obniżonej cenie mamy takie same prawa, jak przy zakupie tej samej rzeczy za cenę przed obniżką - przypomina Małgorzata Rothert, stołeczny rzecznik konsumentów. - A po wielu akcjach promocyjnych dzwonią do nas klienci, którym np. producenci wmawiają, że towar przeceniony nie podlega gwarancji - dodaje.

Black Friday w internecie

A co z zakupami internetowymi? Jeśli kupiliśmy towar przez internet, czyli na odległość to mamy ustawowe prawo do jego zwrotu - w ciągu 14 dni. Termin ten liczy się od odbioru przesyłki od kuriera, na poczcie czy z paczkomatu. Warunki zwrotu - miejsce odesłania towaru, inne wymogi powinny być określone w regulaminie sklepu internetowego dostępnym na jego stronie.

- Nie musimy się przy tym tłumaczyć, czy bluzka jest za mała, czy filizanki mają inny kolor niż na

stronie. Po prostu przysługuje nam prawo zwrotu towaru zakupionego na odległość - wyjaśnia rzecznik.

Jeśli kupimy coś w sklepie stacjonarnym, to zwrot towaru jest możliwy tylko za zgodą i na warunkach określonych przez sprzedawcę. Przed zakupem warto się upewnić, czy w ogóle jest taka możliwość - czy sprzedawca w ramach swojej polityki handlowej wprowadził taką zasadę i na jakich warunkach można dokonać zwrotu. Zwracając towar, musimy więc przestrzegać zasad wskazanych przez sprzedawcę, przede wszystkim terminu zwrotu, ale też zachowania oryginalnego opakowania, nieodczepiania metek, posiadania paragonu, dokonania zwrotu w miejscu zakupu itp.

Towar zepsuty, wadliwy

Inaczej jest, jeśli zakupiony towar okaże się wadliwy. Konsument ma prawo dochodzić roszczeń od sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady bądź od gwaranta na podstawie otrzymanego dokumentu gwarancyjnego. Niezależnie od upustu cenowego i od tego, czy była to sprzedaż na odległość, czy w sklepie stacjonarnym.

- Warto też przypomnieć, abyśmy płacąc za towar, zwrócili uwagę, czy towar jest faktycznie przeceniony, czy cena na paragonie jest taka sama, jaka widnieje na eksponowanym towarze - zaznacza Małgorzata Rothert. - Zdarza się bowiem, że na półce towar kusi niską ceną, a kasa nabija znacznie wyższą. Obowiązuje wówczas cena na tzw. półce, wieszaku itp. i mamy prawo domagać się od sklepu sprzedania nam towaru po tej cenie.

Miejski Rzecznik Konsumentów bezpłatnie pomaga konsumentom w dochodzeniu swoich praw. Można pisać na adres konsument@um.warszawa.pl lub dzwonić na numer 19115.

Źródło: <https://haloursynow.pl/artykuly/szal-wyprzedazy-trwa-jakie-prawa-ma-konsument,18746.htm>