**Prawa Konsumenta – szczególnie ważne w okresie świątecznym.**

Okres świąteczny to czas wzmożonych zakupów i kuszących promocji.

O tym, jakie masz prawa jako Konsument – przypomina Małopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej.

**Ceny towarów**

Przed dokonaniem zakupu powinieneś być poinformowany w sposób jednoznaczny  
i niebudzący wątpliwości o cenie towaru i – jeśli go dotyczy – jego cenie jednostkowej, czyli cenie np. w przeliczeniu za litr lub kilogram. Co ważne – towar objęty promocją powinien być opatrzony ceną już zawierającą obniżkę, a nie jedynie informacją typu „-25%”.

Zdarzają się niestety sytuacje, kiedy towar przy kasie okazuje się droższy niż na wywieszce cenowej. W takim przypadku **masz prawo kupić towar po cenie korzystniejszej** i nie musisz się zgadzać na odbieranie różnicy w bonie na kolejne zakupy czy na karcie podarunkowej.

**Nietrafiony prezent lub zmiana zdania po zakupach**

Towar kupiony przez Internet **możesz zwrócić w ciągu 14 dni od jego otrzymania**. W tym terminie powinieneś skierować do przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Następnie, w ciągu kolejnych 14 dni powinieneś odesłać towar, a przedsiębiorca powinien zwrócić Ci pieniądze. Uwaga! Sprzedający **może się wstrzymać ze zwrotem pieniędzy** do czasu odebrania odesłanego towaru albo odebrania od Ciebie potwierdzenia jego odesłania.

Zwrócić można wiele towarów, ale do wyjątków, niepodlegających zwrotowi należą np.:

* rzeczy wyprodukowane według Twojej specyfikacji („na specjalne zamówienie”),
* rzeczy, które szybko się psują,
* rzeczy dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych,
* płyty zawierające muzykę, filmy, czy programy komputerowe dostarczane  
  w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli otworzyłeś opakowanie.

Nieco inaczej sytuacja wygląda, kiedy zakupy zrobiłeś w sklepie stacjonarnym. Chociaż jest to często praktykowane, w takich sklepach przedsiębiorca **nie ma obowiązku przyjęcia zwracanego, pełnowartościowego towaru.** Zależy to wyłącznie od dobrej woli i praktyki sklepu. Dlatego warto wcześniej upewnić się, czy w danym sklepie przyjmowane są zwroty, a jeśli tak – to na jakich warunkach. Sprzedający, jeżeli się zgadza na przyjęcie zwrotów, może określić ich termin, obowiązek zachowania metki, zwracać pieniądze na kartę podarunkową, ograniczyć się do wymiany na inny kolor lub rozmiar itp.

**Reklamacje**

W przypadku, kiedy towar okazał się wadliwy, możesz go reklamować. Możesz mieć ku temu dwie, niezależne od siebie podstawy: rękojmię i gwarancję.

**Rękojmia** przysługuje z mocy prawa, przez dwa lata od wydania towaru, a odpowiedzialnym z jej tytułu jest przedsiębiorca, który sprzedał Ci towar. Możesz żądać wymiany lub naprawy towaru, a jeżeli wada jest istotna – żądać obniżenia ceny lub odstąpić od umowy („zwrot pieniędzy”). Paragon nie jest konieczny.

**Gwarancja** jest z kolei **oświadczeniem dobrowolnym**, złożonym przez gwaranta (np. importera czy producenta). Nie każdy towar ma zatem „gwarancję”.

Sama gwarancja, jeśli została udzielona, powinna zawierać podstawowe informacje potrzebne do wykonywania uprawnień gwarancyjnych, czyli np. nazwę i adres gwaranta, czas trwania (gdy nie jest określony, są to 2 lata od wydania towaru), zasięg terytorialny i Twoje uprawnienia w przypadku stwierdzenia wad.

**Pamiętaj!** Towar z promocji również możesz reklamować. Możesz też wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji, a wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi.

**Bezpłatna pomoc**

Potrzebujesz pomocy konsumenckiej? Zgłoś się do Inspekcji Handlowej.

Jej pracownicy udzielą Ci bezpłatnej porady albo pomogą polubownie załatwić spór.

Przy Wojewódzkich Inspektorach Inspekcji Handlowej działają Stałe Sądy Polubowne oraz prowadzone są postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Do Inspekcji Handlowej możesz też zgłosić nieprawidłowości w zakresie informowania  
o cenach towarów czy usług.

**Kontakt:**

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Krakowie

ul. Ujastek 7, 31-752 Kraków

tel.: 12 448-10-30

e-mail: [sekretariat@krakow.wiih.gov.pl](mailto:sekretariat@krakow.wiih.gov.pl)

www.krakow.wiih.gov.pl

