

## Kiedy można zwrócić kupiony towar?

Ustawa o prawach konsumenta<sup>1</sup> uregulowała m.in. obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem; zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa; zasady i tryb wykonania przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami umowę kupna i sprzedaży możemy zawrzeć w sposób tradycyjny tj. np. w sklepie, hipermarkecie. A także poza lokalem przedsiębiorstwa w mieszkaniu, hotelu, na wycieczce, „zwabienie z ulicy” oraz na odległość tj. w sklepie internetowym, poprzez rejestrację w portalu internetowym.

Odstąpienie od umowy po zakupie towaru jest uzależnione od formy w jakiej dokonano zakupu. Jeśli był to sposób tradycyjny, wówczas możliwość zwrotu towaru jest związana z regulaminem obowiązującym u danego przedsiębiorcy, który np. dopuszcza możliwość oddania do 30 dni, wymiany towaru na inny czy uwzględnia możliwość zwrotu w formie karty podarunkowej.

Jeśli zakup towaru ma miejsce poza lokalem przedsiębiorcy lub w formie zakupu na odległość istnieje możliwość zwrotu towaru w terminie **14 dni** – bez podania przyczyny. Powyższy termin liczymy od dnia następnego po otrzymaniu towaru. Jeśli upływa on w sobotę/niedzielę/święto ustawowo wolne od pracy – liczy się kolejny dzień roboczy. Można odstąpić od umowy przed odebraniem towaru jak również po jego otrzymaniu. Aby odstąpienie było skuteczne należy wystąpić oświadczenie oraz otrzymany towar. W wyniku odstąpienia od umowy uważa się ją za niezawartą. Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia na dokonanie płatności. Przedsiębiorca zwraca koszty związane z wartością towaru oraz najtańszą formą przesyłki (jeśli taka forma przesyłki była wybrana).

Zgoda inaczej mamy do czynienia z sytuacją tzw. rękojmi czyli trybu dochodzenia odpowiedzialności od przedsiębiorcy w związku z ujawnioną wadą fizyczną lub prawną kupionego towaru oraz gwarancją jaką otrzymujemy za zakupiony towar.

Przez wadę fizyczną określamy sytuację gdy: nie ma on właściwości, które produkt tego rodzaju powinien mieć; nie ma właściwości, o których konsument został zapewniony przez sprzedawcę lub reklamę; produkt nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę; czy też produkt została wydana kupującemu w stanie niezpełnym.

Z kolei wadą prawną mamy do czynienia gdy jest ona własnością osoby trzeciej – np. pochodzi z kradzieży; jest obciążony prawem osoby trzeciej, czy też cechuje się ograniczeniami w korzystaniu lub rozporządzaniu nim w wyniku decyzji lub orzeczenia właściwego organu.

Odpowiedzialność sprzedawcy za wadliwy towar trwa **2 lata** od jego wydania. Rozpoczęcie okresu odpowiedzialności biegnie od momentu wydania towaru.

W wyniku reklamacji towaru można żądać jego wymiany na inny lub dokonać naprawy, a także obniżyć cenę oraz odstąpić od umowy (jeśli wada jest istotna). Przedsiębiorca może nie uwzględnić tych żądań w zamian proponując naprawę lub wymianę pod warunkiem, że nie jest to nadmierne

---

<sup>1</sup> (Dz.U. 2014 poz. 827)

uciążliwe dla konsumenta. Sprzedawca jest zobowiązany do wymiany rzeczy / usunięcia wady w rozsądnym terminie. Jeśli przedsiębiorca nie ustosunkował się do reklamacji w ciągu 14 dni oznacza iż ją przyjął.

Odmienną formą dochodzenia roszczeń reklamacyjnych może być zastowanie gwarancji jest to dobrowolne rozwiązanie gwaranta, które może być określone w oświadczeniu gwarancyjnym (dokumencie, reklamie). Umowa gwarancyjna może zawierać: informację o czasie gwarancji, określenie zasięgu terytorialnego gwarancji, wskazanie uprawnień w przypadku wykrycia wady.

W przypadku trudności z porozumieniem się ze sprzedawcą można szukać pomocy u: Miejskiego/Powiatowego Rzecznika Konsumentów, w Federacji Konsumentów, Stowarzyszeniu Konsumentów Polskich, a także Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej .

Anna Wilk