BLACK FRIDAY I CYBER MONDAY - PRAWA KONSUMENTÓW

Black Friday (Czarny Piątek) – zwyczaj wywodzi się ze Stanów Zjednoczonych i obchodzony jest następnego dnia po Święcie Dziękczynienia – w tym roku przypada 23 listopada. Teoretycznie dotyczy sklepów stacjonarnych, ale w praktyce biorą w nim udział również e-sklepy.
Cyber Monday (Cyberponiedziałek) natomiast dotyczy sklepów internetowych. W tym roku wypada w poniedziałek 26 listopada.

W tych dniach możemy skorzystać z licznych promocji w sklepach stacjonarnych i internetowych w kraju i za granicą. Pamiętajmy jednak aby do zakupów podejść z rozsądkiem i sprawdzajmy czy okazja na pewno jest okazją.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów przypomina, że korzystając z promocji i wyprzedaży, przysługują nam takie same prawa jak w czasie regularnych zakupów. Jednolite przepisy obowiązują w całej Unii Europejskiej.

Towar kupiony na wyprzedaży możemy reklamować.

Podstawą reklamacji może być: rękojmia (zawsze) lub gwarancja (jeśli została udzielona). Wybór podstawy składania reklamacji należy zawsze do konsumenta.
Przedsiębiorca nie może zmienić jego decyzji.

Rękojmia – tryb (podstawa prawna) dochodzenia odpowiedzialności od sprzedawcy (przedsiębiorcy) w związku z ujawnioną wadą fizyczną lub prawną zakupionego towaru konsumpcyjnego.

- **2 lata** – tyle wynosi czas na zgłoszenie reklamacji z tytułu rękojmi.

  Reklamację składamy w sklepie, w którym zrobiliśmy zakupy. Najlepiej na piśmie. Kupując rzeczy na wyprzedaży, ekspozycji lub z promocji – mamy tyle samo praw, co w przypadku zakupu po cenie regularnej.

- **Możemy żądać:** - naprawy, wymiany, obniżenia ceny (konsument musi wskazać kwotę o jaką powinna zostać obniżona cena) lub gdy wada jest istotna - zwrotu pieniędzy. Wybór należy do klienta.
- **1 rok** od momentu zauważenia wady – w takim czasie musimy zawiadomić sprzedawcę o tym, że produkt jest wadliwy.
- **Zwrot produktu**- który po prostu nam się nie podoba – (w przypadku umowy zawartej w sklepie stacjonarnym) - zależy tylko od dobrej woli sprzedawcy. Gdy oferuje możliwość zwrotu towaru, sam określa warunki. Może żądać np. dołączenia opakowania, metek. W zamian – może zaproponować konsumentowi m.in. zwrot gotówki, wymianę czy bon na zakupy w tej samej sieci.

Zwrot produktu - który nam się nie podoba - w przypadku umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa (przez internet, przez telefon, na pokazie) - regulują przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta. Art. 27 tej ustawy stanowi, że konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów. W takim przypadku należy listem poleconym wysłać do przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy a następnie odesłać towar.

Prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy lub na odległość jest w niektórych sytuacjach ograniczone. Ograniczenia dotyczą produktów wyprodukowanych na specjalne zamówienie konsumenta, produktów posiadających krótki termin do spożycia, nagrań dźwiękowych, wizualnych lub oprogramowania,
a także usług w zakresie zakwaterowania, wypoczynku, biletów na koncerty czy wydarzenia sportowe oraz usług dot. przewozu

- **Dowód zakupu** – jest konieczny do zgłoszenia reklamacji. Najprostszym jest paragon, który powinniśmy otrzymać od każdego sprzedawcy, nawet handlującego na bazarze. Dowodem zakupu może być też potwierdzenie płatności kartą, wyciąg z konta, faktura, a nawet zeznania osób, które nam towarzyszyły podczas zakupów.

Gwarancja – jest dobrowolnym zobowiązaniem przedsiębiorcy, udzielanym na podstawie oświadczenia gwarancyjnego, które określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego
w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu.

Gwarantem jest podmiot udzielający gwarancji w ramach złożonego oświadczenia gwarancyjnego. Może nim być producent, dystrybutor, jak również sprzedawca. Jego dane powinny być wskazane w treści oświadczenia.

Obowiązki gwaranta mogą w szczególności polegać na zwrocie zapłaconej ceny, wymianie rzeczy bądź jej naprawie oraz zapewnieniu innych usług.

Pamiętajmy: zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy z dnia 9 maja 2014r. o informowaniu o cenach towarów i usług, w przypadku rozbieżności lub wątpliwości co do ceny za oferowany towar lub usługę, konsument ma prawo do żądania sprzedaży towaru lub usługi po cenie dla niego najkorzystniejszej.

W przypadku zakupów w sklepie internetowym, sprawdźmy wcześniej wiarygodność sprzedawcy. W zakładce kontakt, sprzedawca powinien podać swoje podstawowe dane: nazwę, adres siedziby, numer telefonu i adres poczty elektronicznej.

Zapoznajmy się z Regulaminem sklepu, w którym powinniśmy znaleźć przysługujące nam uprawnienia, adres do wysyłki towaru w przypadku reklamacji lub odstąpienia od umowy.

Bądźmy czujni, nie sugerujmy się wyłącznie wyglądem strony internetowej, czytajmy opinie innych klientów na forach internetowych.

Powyższe może uchronić nas od zawarcia umowy z nieuczciwym sprzedawcą.

Bezpiecznych zakupów!

Bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów udziela

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kaliszu

Starostwo Powiatowe w Kaliszu

Pl. Św. Józefa 5, 62-800 Kalisz

Rzecznik przyjmuje we wtorki i czwartki w godzinach: 7:30 – 15:30.

tel. (62) 50 14 316

W przypadku zakupów od przedsiębiorcy z innego kraju UE pomocy udziela ECK Polska