

LETNIE WYPRZEDAŻE - RABATY, REKLAMACJE I ZWROTY

- Przedsiębiorcy stosują różne chwytły marketingowe, które mają sprawić, że podejmiesz decyzję szybko i bez zastanowienia. W ten sposób mogą skłonić Cię do zakupu rzeczy niepotrzebnej, w zawyżonej cenie lub słabej jakości.
- Przypominamy, jakie masz prawa w sezonie letnich obniżek.

[Warszawa, 22 lipca 2022 r.] Ostatnie dni wyprzedaży, zatem rabaty wkrótce mogą sięgnąć do 60, 70, a nawet 80 proc. W szale wakacyjnych zakupów łatwo stracić głowę i dokonać niewłaściwego wyboru.

- Podchodźmy „na chłodno” do letnich, gorących obniżek. Sprawdzajmy, czy zakupy rzeczywiście się nam opłacają, porównujmy ceny, kupujmy świadomie, unikając szybkich i nieprzemyślanych decyzji zakupowych. Kierujmy się ideą zrównoważonej konsumpcji i nie kupujmy tylko dlatego, że jest taniej - rozsądnie dysponujmy pieniędzmi w tym trudnym gospodarczo czasie. Poznajmy swoje prawa i egzekwujmy je - mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Co zrobić z przecenionym plecakiem, któremu oderwała się rączka, ze zbyt luźnym T-shirtem czy niepasującymi butami z hiszpańskiego e-sklepu?

UOKiK wraz z Europejskim Centrum Konsumenckim radzi:

Przeceniony plecak, który po miesiącu się zepsuł? Reklamacja

- Zamówiony online lub kupiony stacjonarnie (przy reklamacji sposób zakupu nie ma znaczenia)

Jeśli plecakowi z wyprzedaży urwała się rączka - **możemy go reklamować**. Informacje w stylu „produkty przecenione nie podlegają reklamacji” są bezprawne. Reklamację składamy u sprzedawcy - najlepiej na piśmie. Gdy do produktu dołączona jest gwarancja, wtedy możemy zgłosić reklamację gwarantowi (najczęściej jest to producent lub dystrybutor towaru). Prawo wyboru między obiema możliwościami należy do nas.

Pamiętajmy! Jeśli powodem obniżenia ceny jest wada towaru, o której wiemy podczas zakupu, **nie możemy jej reklamować u sprzedawcy**.

Za duży T-shirt? Zwrot produktu

- Zamówiony online

Nie mamy okazji przymierzyć produktu, który zamawiamy na odległość - zatem czasem niestety nie trafiamy z rozmiarem lub fasonem. Za duży T-shirt zamówiony na wyprzedaży

online możemy zwrócić na takich samych warunkach, jak podczas zakupów poza sezonem obniżek. **Mamy 14 dni na wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Towar powinniśmy odesłać w ciągu kolejnych 14 dni.**

Pamiętajmy o wyjątkowych sytuacjach - nie wszystko możemy zwrócić! Jeśli zamówisz t-shirt personalizowany np. ze zdjęciem swojego pupila - zwrot może być ograniczony lub niedozwolony. Podobnie byłoby z produktem z krótkim terminem przydatności, odpakowaną płytą CD czy biletem na wydarzenie).

- **Kupiony w sklepie stacjonarnym**

Gdy kupujemy w sklepie, na miejscu - **zasady zwrotu zależą od dobrej woli przedsiębiorcy.** Sprzedawca może (ale nie musi) przewidzieć w regulaminie sklepu taką ewentualność, określić termin i ustalić warunki np. tylko z paragonem i oryginalnymi metkami, w stanie nienaruszonym. Taka praktyka wynika najczęściej z polityki konkretnego przedsiębiorcy, a nie z przepisów prawa. **Pamiętaj, że w stosunku do rzeczy kupionych na wyprzedaży mogą występować inne zasady zwrotu!**

Zagraniczne wyprzedaże - na co zwrócić uwagę?

- **Sklep z UE**

Na niemieckiej domenie sklepu internetowego wyprzedaże są atrakcyjniejsze niż na polskiej - **masz prawo kupić w niemieckim e-sklepie.** Sprzedawca nie może odmówić sprzedaży, czy dostępu do swojej strony internetowej użytkownikom innego kraju UE - zakazują tego przepisy w zakresie geoblokowania. **Uwaga, to nie oznacza, że sklep z innego kraju UE ma obowiązek dostawy do Polski.** Przed zakupem sprawdź, do jakich krajów sprzedawca oferuje wysyłkę - może się okazać, że świadczy ją wyłącznie na terenie Niemiec.

Buty kupione w hiszpańskim e-sklepie są za małe - **sprzedawca nie zawsze pokryje koszt zwrotu.** Kupując online w UE (również w Polsce) - **to konsument ponosi koszty odesłania produktu, gdy się rozmyśli.** Niektórzy sprzedawcy w ramach dobrej praktyki umożliwiają bezpłatne zwroty. Upewnij się przed zakupem, jak wygląda polityka zwrotu w danym e-sklepie - informacji na ten temat szukaj w regulaminie. Zastanawiasz się, ile Cię wyniesie wysyłka paczki do innego kraju UE? Skorzystaj z [Kalkulatora stawek KE](#).

- **Sklep spoza UE**

Głośnik kupiony na wyprzedaży w USA - **cena po doliczeniu podatku VAT i cła może być porównywalna do tej w UE**. Przesyłki spoza UE o wartości do 150 euro są obciążane podatkiem VAT, a powyżej tej kwoty również opłatami celnymi.

Zabawkę kupioną w polskim sklepie każą odesłać do Chin? **Język i domena strony nie zawsze oznaczają, że sklep jest zarejestrowany w Polsce**. Często taką praktykę wykorzystują pośrednicy świadczący usługę dropshippingu. Jeżeli właściciel strony internetowej jest pośrednikiem, a sprzedawca pochodzi z Chin, będziesz zmuszony samodzielnie odesłać towar do Chin. Pamiętaj! Dochodzenie roszczeń w przypadku zakupów poza UE jest dużo trudniejsze. Dodatkowo mogą obowiązywać inne przepisy. Przed zakupem sprawdź w regulaminie, z kim zawierasz umowę oraz czy nie jesteś importerem towaru.

Bezpłatna pomoc

W razie kłopotów reagujmy - zgłoszmy się do odpowiednich instytucji. Bezpłatną pomoc prawną otrzymamy w następujących miejscach:

- Infolinia Konsumentka - w sprawach prostych bez analizy dokumentów, nr tel.: 801 440 220 oraz 222 66 76 76.
- Konsumentkie Centrum E-porad - w sprawach prostych oraz wymagających analizy dokumentów, adres e-mail: porady@dlakonsumentow.pl, w języku ukraińskim na uaporady@dlakonsumentow.pl,
- Europejskie Centrum Konsumentkie - w sprawach transgranicznych, które dotyczą sprzedawców z obszaru Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii, Norwegii i Islandii. Strona internetowa: konsument.gov.pl.
- Rzecznicy konsumentów w twoim mieście lub powiecie - w sprawach prostych oraz wymagających analizy dokumentów. Kontakty znajdziesz pod adresem: www.uokik.gov.pl/pomoc.
- Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej - w sprawach prostych oraz wymagających analizy dokumentów. Kontakty znajdziesz pod adresem www.uokik.gov.pl/wiih.

Więcej informacji na www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl.



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Pomoc dla konsumentów:

Tel. 801 440 220 lub 222 66 76 76 - infolinia konsumencka

E-mail: porady@dlakonsumentow.pl

Rzecznicy konsumentów - w twoim mieście lub powiecie

Dodatkowe informacje dla mediów:

Biuro Prasowe UOKiK

pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa

Tel.: 22 55 60 246

E-mail: biuroprasowe@uokik.gov.pl

Twitter: [@UOKiKgovPL](https://twitter.com/UOKiKgovPL)

Znajdziesz nas również na Instagramie: [@uokikgovpl](https://www.instagram.com/uokikgovpl)