

Strefa Biznesu

www.strefabiznesu.gloswielkopolski.pl

Jak uniknąć błędów w szale zakupów

● **Zobacz, czy można skutecznie złożyć reklamację bez paragonu, a także w jaki sposób rozwiązać spór między sprzedawcą a klientem na drodze postępowania polubownego**

Handel

Bogna Kisiel
b.kisiel@glos.com

W okresie przedświątecznym w sklepach, galeriach handlowych czy na targowiskach przewijają się tłumy klientów. Na co warto zwrócić uwagę, robiąc zakupy? Czy istnieje możliwość reklamowania i zwrotu zakupionych towarów? - Bardzo często w tym czasie kupujemy rzeczy, które są nam mało potrzebne i po chwili opamiętania często żałujemy, że je nabyliśmy. Apełujemy do klientów, aby zakupy dokonywali z rozwagą, ale gdy jesteście niezadowoleni z jakości towaru, to z każdej takiej sytuacji jest wyjście - mówi Maciej Przybylak, rzecznik prasowy Inspekcji Handlowej w Poznaniu.

Podkreśla, że gdy konflikt między sprzedawcą, a nabywcą jest już nie do rozwiązania własnymi siłami wówczas zawsze pomocną służą pracownicy Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Poznaniu. - Toważni klienci! Nie bójcie się skarżyć, jeśli nie możecie rozwiązać problemu w terminie dwóch lat

od jego wydania - przypomina Elżbieta Wieroniej, naczelnik Wydziału Kontroli Handlu i Usług Branż Nieżywnościowych. I dodaje, że konsument jest w lepszej sytuacji prawnej, gdy zrobi to w ciągu pierwszego roku użytkowania, ponieważ wtedy można zakładać, że wada istniała w towarze w chwili wydania. Składając reklamację można zażądać naprawy towaru, jego wymiany, zwrotu gotówki lub obniżenia ceny.

Elżbieta Wieroniej daje przykład pana Krzysztofa, który kupił buty. Odkleiła się od nich podeszwa. Sprzedawca w ramach reklamacji naprawił obuwie. Niestety, po miesiącu sytuacja się powtórzyła. Tym razem mężczyzna zażądał zwrotu pieniędzy i je otrzymał. - Sprzedawca postąpił zgodnie z prawem - twierdzi E. Wieroniej. - Przy reklamacji i żądaniu zwrotu gotówki firma może naprawić daną rzecz tylko raz.

Zdarza się, że sprzedawca odmawia przyjęcia reklamacji. Wtedy można przesłać listem poleconym na adres sklepu, za potwierdzeniem odbioru. Takie złożenie reklamacji jest skuteczne. - Z prośbą o pomoc zgło-



FOT. LUKASZ GDAK

► Dagmara Kozusko jest przew. Stałego Sądu Polubownego

sił się do nas mieszkaniec Poznań, któremu odmówiono przyjęcia reklamacji, ponieważ nie miał paragonu - opowiada E. Wieroniej. - Poinformowaliśmy pana Artura, że nie tylko paragon sprzedawcy jest potwierdzeniem transakcji. Wtedy przypomniał sobie, że za pralkę, która po roku mu się zepsuła, zapłacił kartą

płatniczą. Wydrukował potwierdzenie przełania pieniędzy i reklamację przyjęto. Gdy kupujemy np. koszulę czy bluzkę nie dla siebie lepiej zapytać sprzedawcę czy będzie można ją oddać lub wymienić. Sklep nie ma obowiązku przyjmowania zwrotu towaru, który nie posiada wad, ani też jego wy-

miany. - Inaczej wygląda sytuacja, gdy kupujemy towary przez internet lub np. na różnego rodzaju prezentacjach - zaznacza E. Wieroniej. - Wtedy możemy odstąpić od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia lub wydania towaru. W przypadku, gdy nie otrzymaliśmy pisemnej informacji o odstąpieniu, to ten termin wydłuża się do 12 miesięcy.

Inspekcja zaleca, aby przy zakupach internetowych nie tylko zasięgnąć opinii o sprzedawcy, ale koniecznie sprawdzić, kto prowadzi taki sklep internetowy, czy ma on siedzibę na terenie UE i czy nie jest jedynie pośrednikiem towaru sprowadzanego np. z Azji. - Pewna poznanianka chciała zwrócić markową kurtkę, którą kupiła w atrakcyjnej cenie w internecie - kontynuuje naczelnik Wieroniej. - W tym samym sklepie internetowym innym klient zapłacił za towar, ale nigdy go nie otrzymał. Inspekcja ustaliła, że sklep należy do spółki, mającej siedzibę w Hongkongu. Wówczas nasze możliwości prawne wyczerpują się. Niestety, takich przypadków i oszukanych klientów przez sklepy internetowe mające swoją siedzibę poza Unią jest coraz więcej.

Łatwiejsza sytuacja jest w przypadku przedsiębiorców działających na terenie Unii. Istnieje bowiem Europejskie Centrum Konsumentów, które pomaga w sporach między konsumentem, a przedsiębiorcą.

W Inspekcji można uzyskać nie tylko poradę, ale i rozwiązać spór między klientem a sprzedawcą na drodze postępowania polubownego lub w tzw. Stałym Sądzie Polubownym. - W ramach postępowania polubownego jedna z firm zwróciła pani Jadwidze 4,8 tys. zł - mówi Dagmara Kozusko, przewodnicząca Stałego Sądu Polubownego - Kobieta kupiła na pokazie gamki. Po powrocie do domu stwierdziła, że nie stać jej na wydatek tak pokażnej kwoty. Zgodnie z informacją na umowie w ciągu 14 dni poinformowała pisemnie o rezygnacji z zakupu i odesłała gamki. Firma jednak nie przyjęła zwrotu przesyłki, ani też nie odesłała pani Jadwidze pieniądze. Udało się to dopiero po naszej interwencji. ● ● ●

Wypowiedz się na naszej stronie:
Czy korzystalesz z pomocy Inspekcji Handlowej? Wypowiedz się na: strefabiznesu.gloswielkopolski.pl