**Nietrafiony prezent świąteczny.**

Zbliżają się Święta Bożego Narodzenia, czas spotkań z najbliższymi i wzajemnego obdarowywania prezentami. Niestety, czasem prezent nie trafi w gust odbiorcy. Jakie zatem możliwości ma konsument, gdy podarunek zamiast radości sprawia niepotrzebny kłopot?

Odpowiedź na to pytanie zależy od tego, w jaki sposób prezent został kupiony.
Poniżej skupimy się na dwóch, najbardziej popularnych formach dokonywania zakupów: tradycyjnie – w sklepie oraz przez Internet.

1. **Sklepy *stacjonarne* (sprzedaż w lokalu przedsiębiorstwa):**

Z uwagi na to, że spora część konsumentów jest przekonana o prawnie zagwarantowanej możliwości zwrotu towaru (odstąpienia od umowy) zakupionego w sklepie *stacjonarnym*, szczególnego podkreślenia wymaga, iż obecnie obowiązujące przepisy **nie przyznają konsumentowi prawa do zwrotu pełnowartościowego towaru**, czy też jego wymiany na inny. Takie uprawnienia przysługują wyłącznie w przypadku reklamacji wadliwego towaru.

W ramach jedynie ciekawostki historycznej należy wspomnieć, iż ponad 22 lata temu zostały uchylone przepisy zezwalające kupującemu na żądanie, w ciągu pięciu dni od daty sprzedaży, zamiany pełnowartościowego towaru na znajdujący się w sklepie inny towar, bądź też żądania zwrotu ceny za zwrotem nieużywanego towaru[[1]](#footnote-1). Obecnie zatem, umożliwienie dokonania takich czynności zależy tylko od woli sprzedawcy.

Nierzadko sprzedawcy dobrowolnie zgadzają się na wymianę/zwrot towaru, dlatego też przed dokonaniem zakupu warto zasięgnąć informacji, czy możliwość taka występuje w danym sklepie, a jeżeli tak – to jakie są jej zasady. Mogą zostać ujęte np. w regulaminie. Jeżeli sklep nie posiada takiego regulaminu, warto zadbać by zachować dowód umówienia się ze sprzedającym co do możliwości dokonania zwrotu/wymiany.

Podkreślić należy, że z uwagi na dobrowolność przyjmowania zwrotów/dokonywania wymiany pełnowartościowego towaru sprzedawca może, przykładowo, dokonać ograniczeń czasowych, asortymentowych, czy też zwracać równowartość ceny na *kartę podarunkową*.

1. **Sklepy *internetowe* (sprzedaż na odległość):**

Konsumentowi, co do zasady, przysługuje prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej przez Internet, **w ciągu 14 dni**, bez podawania przyczyny. Termin ten biegnie od objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, gdy umowa polega na wydaniu rzeczy i zobowiązaniu do przeniesienia jej własności. To wydające się na pierwszy rzut oka skomplikowanym określenie, oznacza w istocie, iż np. termin na zwrot zakupionych przez Internet butów biegnie od dnia ich dostarczenia konsumentowi przez kuriera. Gdy umowa obejmuje wiele rzeczy dostarczanych osobno – od objęcia w posiadanie ostatniej, natomiast, gdy umowa polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy. Dla pozostałych zaś umów – od dnia ich zawarcia.

Przedsiębiorca, po odstąpieniu przez konsumenta od umowy, ma obowiązek nie później niż **w terminie 14 dni** **od otrzymania oświadczenia konsumenta**, zwrócić mu wszystkie dokonane płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (Uwaga! Jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów). Może jednak **wstrzymać się ze zwrotem płatności** otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia dowodu jej odesłania.

Konsument ma zaś obowiązek zwrócić rzecz nie później niż **w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy**, ponosząc bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy[[2]](#footnote-2).

Opisane wyżej uprawnienia przysługują konsumentowi w przypadku, gdy towar kupuje od przedsiębiorcy, czyli podmiotu prowadzącego we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową. Nie będzie zatem możliwy zwrot towaru na opisanych wyżej zasadach, zakupionego od osoby, która np. jednorazowo odsprzedaje swój nietrafiony prezent.

Przykładowy wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy znajdą Państwo na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: https://uokik.gov.pl/wzory\_pism.php.

Niezależnie od powyższego, mamy nadzieję, że wszystkie otrzymane i ofiarowane prezenty będą prezentami trafionymi oraz przynoszącymi mnóstwo radości.

1. Opisane uprawnienia przysługiwały na mocy § 11 załącznika do uchwały nr 71 Rady Ministrów z dnia 13 czerwca 1983 r. *w sprawie ogólnych warunków umów sprzedaży detalicznej towarów oraz ogólnych warunków gwarancyjnych dotyczących towarów trwałego użytku, sprzedawanych przez jednostki handlu uspołecznionego* (M. P. z 1983 r. Nr 21, poz. 118), która została uchylona przez § 27 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30 maja 1995 r. *w sprawie szczegółowych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży rzeczy ruchomych z udziałem konsumentów* (Dz. U. Nr 64, poz. 328). [↑](#footnote-ref-1)
2. Art. 27-38 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r., poz. 683). [↑](#footnote-ref-2)