

## Przedświąteczny szal zakupów

**Przed nami czas przedświątecznych zakupów. Zaaferowani przygotowaniami do świąt często zapominamy o rozsądnych zakupach oraz swoich prawach konsumenckich. Aby czas poszukiwania wymarzonych prezentów i zakupów minął spokojnie i bez zmartwień, warto skorzystać z kilku praktycznych porad.**

Przed świętami zdarza się, że konsumenci robią sprawunki w pośpiechu i bez przemyślenia. Dlatego też w miarę możliwości kupujący powinien dokonywać transakcji rozważnie, aby później nie musieć żałować nieprzemyślanego zakupu. Duża część klientów wybiera tradycyjną formę zakupów i robi świąteczne zakupy w galeriach handlowych i sklepach stacjonarnych. Dokonując zakupów w takiej formie przede wszystkim należy uważać na sztuczki sprzedawców, gdyż wykorzystują oni naszą naiwność i czasem dopisują tylko słowo "promocja", by skusić nas na "tańsze" zakupy. Sklepy wiedząc, że słowo "promocja" przyciąga jak magnes, najpierw podwyższają pierwotne ceny, aby następnie w ramach akcji promocyjnych zaoferować specjalne, często sięgające kilkudziesięciu procent rabaty. Należy sprawdzić, czy pod nową ceną nie znajduje się stara, ale niższa cena, niektóre sklepy w ten sposób robią wrażenie obniżki ceny. Należy również zwrócić uwagę, czy cena przy kasie i na półce czasami się nie różni. Trzeba uważać na zbyt duże obniżki, szczególnie jeśli te obniżki dotyczą specjalistycznego sprzętu. Przed nabyciem towaru warto dowiedzieć się, czy dany sklep przyjmuje zwrot pełnowartościowych przedmiotów. Nie we wszystkich sklepach stacjonarnych można zwrócić produkt. Sprzedawca w galeriach innych sklepach stacjonarnych nie ma obowiązku przyjęcia rzeczy i zwrotu pieniędzy klientowi.

Z uwagi na panującą sytuację związaną z epidemią koronawirusa coraz więcej klientów decyduje się na zakupy online. Taka forma ma wiele zalet, ale dokonując zakupów w takiej formie należy również zachować ostrożność. Podczas zakupów przez internet mamy bogatą ofertę produktów, możemy porównywać cenę towaru z ofertami innych przedsiębiorców, zaoszczędzamy czas na robienie zakupów, a zamówienia możemy dokonać o każdej porze dnia i nocy. Podczas robienia zakupów przez e-sklep należy jednak kierować się ograniczonym zaufaniem do znajdujących się w nim ofert sprzedaży. Należy sprawdzić czy na stronie sklepu są dane sprzedawcy takie jak: nazwa, adres, NIP, telefon oraz adres elektroniczny, czy dostępny jest regulamin sklepu, czy firma jest zarejestrowana na terenie naszego kraju oraz jaki czas sprzedawca działa na rynku. Nie może być żadnych problemów z identyfikacją internetowego handlowcy. Brak identyfikacji sprzedawcy, utrudniony kontakt (np. tylko za pomocą formularza kontaktowego), bardzo niskie ceny oferowanych produktów w porównaniu do ofert innych sprzedawców, powinny wzbudzić naszą czujność. Dokonując zakupów online należy zapoznać się z regulaminem, który powinien być umieszczony na stronie sklepu, gdyż zawiera on zasady sprzedaży, formy dostawy towaru, zasady zwrotu produktów oraz tryb postępowania reklamacyjnego. Bezpiecznie jest też wybrać opcję płatności przy odbiorze, a jeśli cena budzi naszą wątpliwość należy zapytać co dokładnie wchodzi w skład towaru. Cena podana w sklepie internetowym powinna być ostateczna i nie może być podwyższona po zawarciu umowy z klientem. Ważne jest również sprawdzenie towaru przy odbiorze pod kątem ewentualnych uszkodzeń. W razie stwierdzenia uszkodzeń przesyłki należy sporządzić protokół szkody w obecności kuriera. Na sporządzenie protokołu szkody mamy siedem dni, jednak brak sporządzenia go przy odbiorze ogranicza nam

dochodzenia roszczeń z uwagi na niewyłączenie swojej odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia mechaniczne. Konsumentowi który dokonuje zakupów przez internet przysługuje, zgodnie Ustawą o prawach konsumenta odstąpienie od umowy w ciągu 14 dni od dnia otrzymania towaru bez podawania przyczyny (zakupy na odległość) i w związku z tym zwrot środków pieniężnych.

Jeśli zakupiony produkt okaże się wadliwy należy składać reklamację. Reklamację należy złożyć na piśmie, a jeśli sprzedawca odmawia jej przyjęcia, należy zawiadomić go listownie, listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Są też możliwe inne formy wysłania reklamacji np. mailowo, ważny jest jednak dowód spełnienia obowiązku zawiadomienia sprzedawcy o reklamacji. Do reklamacji należy dołączyć potwierdzenie zakupu tj. paragon, fakturę, potwierdzenie dokonanej transakcji kartą płatniczą. W reklamacji należy określić z jakiego tytułu jest reklamacja (z tytułu rękojmi - do sprzedawcy, lub z tytułu gwarancji - do gwaranta), oraz jasno sprecyzować swoje żądanie. Jeżeli w ramach reklamacji z tytułu rękojmi złożono przedsiębiorcy żądanie naprawy, wymiany albo obniżenia ceny ze wskazaniem wartości, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego w terminie 14 dni kalendarzowych, należy przyjąć że uznał reklamację za zasadną. Nie oznacza to jednak, że w tym terminie towar musi zostać przywrócony do zgodnego z umową. Chcąc reklamować towar na podstawie gwarancji należy dokładnie zapoznać się z oświadczeniem gwarancyjnym z którego wynikają zasady i uprawnienia przysługujące w razie stwierdzenia wady oraz okres na który została udzielona gwarancja. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od daty otrzymania towaru, natomiast reklamacja z tytułu gwarancji ma formę dobrowolnego oświadczenia i może mieć dowolny okres obowiązywania wyznaczony przez gwaranta np. rok, dwa lata, trzy lata. Nie wszystkie towary mają też udzieloną gwarancję. Towar przeceniony także podlega reklamacji, chyba że przecena jest związana z wadą towaru o której zostaliśmy poinformowani przez sprzedawcę w dniu zakupu.

W okresie przedświątecznym często pod wpływem emocji bądź zwykłego wykorzystania faktu, że „jesteśmy w sklepie”, kupujemy rzeczy, których tak naprawdę nie potrzebujemy, gdyż ładnie są prezentowane na wystawie, bo przecież są w promocji. Wpływ na nasze decyzje związane z zakupami ma radosna atmosfera Świąt, muzyka, pięknie wystrojone świąteczne sklepy. W przypadku zakupów przez Internet, takie rzeczy są mniej prawdopodobne, gdyż po prostu wybieramy produkty, które są nam potrzebne, a sklepowy koszyk na bieżąco pokazuje kwotę, którą zapłacimy po kliknięciu przycisku „Kupuję”. Fakt ten sprawia, że mamy większą kontrolę nad własnymi wydatkami. Robiąc zakupu dobrze jest mieć też przygotowaną listę zakupów i sprecyzować plan zakupów, aby po świętach uniknąć problemów z nadszarpniętym domowym budżetem i zwrotem nieprzemyślanych zakupów. Pamiętajmy również o przechowaniu dokumentów potwierdzających dokonanie zakupu, gdyż na ich podstawie możemy reklamować zakupione towary w przypadku ujawnienia się ich wad. Bez względu na to na jaki okres jest udzielona gwarancja, należy pamiętać, że za kupiony towar konsumpcyjny odpowiedzialność ponosi również sprzedawca (przedsiębiorca prowadzący sklep) i można go reklamować u sprzedawcy, jeśli wada ujawniła się w ciągu dwóch lat od jego wydania konsumentowi.