

„Kup teraz” i co dalej? Czy każdy towar kupiony w Internecie podlega zwrotowi?

Zakupy przez Internet są obecnie niezwykle popularne, bo oferują wygodę i szeroki wybór towarów. Jednakże zdarzają się sytuacje, gdy po otrzymaniu produktu chcemy zrezygnować z zakupu lub zwrócić produkt z innych powodów. Czy jest to możliwe w każdym przypadku? Jakie prawa związane ze zwrotem towarów kupionych przez Internet przysługują konsumentom w Polsce?

Prawo do odstąpienia od umowy

Zakupy w Internecie, czyli tzw. „e-commerce”, są rodzajem umów zawieranych na odległość. W takim przypadku konsument ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w ciągu 14 dni od daty otrzymania towaru (bądź jeszcze przed jego dostarczeniem), a na dodatek bez podania wyraźnej przyczyny. Jest to rodzaj „buforu adaptacyjnego”, kiedy możemy zapoznać się z zamówionym produktem, którego przed dostarczeniem nie widzieliśmy, co przy uwzględnieniu 14-dniowego terminu do namysłu daje nam gwarancję podjęcia słusznej decyzji w przedmiocie kupna rzeczy.



Okazuje się bowiem, że nie każdy towar kupiony w warunkach e-commerce spełnia nasze oczekiwania.

Warunki zwrotu

Jeśli po otrzymaniu towaru okazało się, że np. kolor zamówionej bluzy nie ma tego odcienia, co na zdjęciu w ofercie, zamówiony zegarek był nietrafionym prezentem albo po prostu dostarczony towar nam się nie podoba – w każdym z tych przypadków możemy skorzystać z przysługującego nam prawa zwrotu.

DOLNOŚLĄSKA KAMPANIA EDUKACJI KONSUMENCKIEJ



„Kup teraz” i co dalej? Czy każdy towar kupiony w Internecie podlega zwrotowi?

Aby skutecznie odstąpić od umowy zawartej na odległość, produkt zwracany musi jednak spełniać kilka warunków:

1. Produkt musi być w stanie

niezmienionym – Konsument ma prawo przetestować produkt w sposób, który byłby możliwy w sklepie stacjonarnym. Nie można jednak używać go w sposób, który uniemożliwiłby późniejszą sprzedaż jako nowy.

2. Oryginalne opakowanie

– Co do zasady sklep internetowy nie może odmówić nam prawa odstąpienia od umowy od zwrotu towaru w oryginalnym opakowaniu, o ile nie jest ono przedmiotem sprzedaży i służy jedynie do zabezpieczenia produktu. Mimo to zalecane jest, aby rzecz zwracana w miarę możliwości była zapakowana w oryginalne opakowanie (pudełko, torbę, karton).

3. Koszty zwrotu

– Koszty związane z odesłaniem towaru ponosi konsument, chyba że sprzedawca wyrazi zgodę na ich pokrycie.

Produkty wyłączone spod prawa do zwrotu

Należy pamiętać, że nie wszystkie towary podlegają zwrotowi zgodnie z obowiązującym prawem. Wyjątki obejmują m.in.:

- **Produkty personalizowane** – Towary, które zostały dostosowane lub wyprodukowane specjalnie na życzenie konsumenta, mogą nie podlegać zwrotowi.
- **Produkty łatwo psujące się lub o krótkim terminie przydatności** – Ze względów zdrowotnych, niektóre produkty, z powodu krótkiego okresu przydatności lub świeżości, nie podlegają zwrotowi (np. świeże owoce i warzywa).
- **Produkty zapieczętowane** – Ze względów higienicznych lub zdrowotnych, niektóre produkty, takie jak kosmetyki czy bielizna, nie podlegają zwrotowi po otwarciu opakowania. Jeśli produkt został dostarczony w zabezpieczonym opakowaniu, a konsument usunął to zabezpieczenie, prawo do odstąpienia od umowy może być utracone.

Gwarancja a zwrot

Należy odróżnić prawo do zwrotu od gwarancji lub rękojmi/niezdgodności towaru z umową.

Zwrot dotyczy sytuacji, gdy jako konsumenci chcemy zrezygnować z zakupu **z przyczyn innych niż techniczne**. Nie dotyczy to przypadków, kiedy towar ma wadę fizyczną, jest niezgodny z umową, nieprzydatny do założonego celu, czy też niekompletny.

DOLNOŚLĄSKA KAMPANIA EDUKACJI KONSUMENCKIEJ



„Kup teraz” i co dalej? Czy każdy towar kupiony w Internecie podlega zwrotowi?

Natomiast **gwarancja** (odpowiedzialność producenta) lub rękojmia/niezdgodność towaru z umową (odpowiedzialność sprzedawcy) **obejmuje wady fizyczne i prawne**, które pojawiają się już po dokonanym zakupie.

Podsumowanie

Prawo do zwrotu towaru przez konsumenta w Polsce jest jasno sprecyzowane przepisami ustawy o prawach konsumenta. Konsument ma możliwość odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni od daty otrzymania towaru lub jeszcze przed jej dostarczeniem, jednak musi spełnić określone warunki. Istnieją jednak wyjątki, które wykluczają możliwość zwrotu towaru. Tym niemniej przed dokonaniem zakupu warto zawsze dokładnie zapoznać się z regulaminem sklepu internetowego.

