

Jak odzyskać pieniądze za wadliwy towar?

Nie płać, jeśli cena w kasie jest inna niż ta na półce czy metce. Nie przyjmuj uszkodzonego sprzętu przywiezionego do domu. Pamiętaj, że sklep nie może odesłać Cię z reklamacją do producenta. Eksperci Federacji Konsumentów radzą w dzienniku.pl, jak nie dać się oszukać i odzyskać pieniądze.

Buty rozpadły się po jednym dniu chodzenia. Super kosmetyk nie działa tak cudownie, jak zachwalano w reklamie. A telewizor przestał grać. Oddajesz wadliwy towar do sklepu przekonany, że załatwisz reklamację. Niestety, sprzedawcy często robią, co mogą, żeby jej nie uznać. Zastaniają się często banalnymi ekspertyzami rzeczoznawców. A my nie znając swych praw, odchodzimy z kwitkiem i zostajemy z bublek, za który zapłaciliśmy.

Często też okazuje się, że bez zastanowienia kupiliśmy np. bluzkę czy spodnie, bo zdawało nam się, że będą pasować. Zwłaszcza często dzieje się tak, kiedy widzimy "promocję". Ładujemy do koszyka np. ubrania po niższej niż normalna cenie, a potem, kiedy ochłoniemy w domu z emocji, uznajemy, że w zasadzie niektóre są nam kompletnie niepotrzebne. Albo po prostu - przestały się podobać, tak jak pani Marioli z Warszawy, która kupiła za mały sweterek i napisała do nas rozżalona, że sprzedawca towaru nie chce przyjąć, choć pobiegła do niego następnego dnia. Nasz czytelniczka nie wiedziała, że przyjęcie zwrotu pełnowartościowej rzeczy to jedynie dobra wola ekspedienta. Bo nie ma takiego przepisu, który by to nakazywał.

Zupełnie inaczej sytuacja wygląda wtedy, kiedy kupimy produkt uszkodzony albo nie odpowiadający opisowi, np. lodówka nie będzie chłodzić, jak należy, buty rozpadną się po jednym dniu chodzenia, a w swetrze zobaczymy dziurę. Wtedy mamy prawo zareklamować towar.

Masz inne problemy? Nie wiesz, na co zwracać uwagę, wykupując polisę ubezpieczeniową? Toczysz nierówny bój z operatorem telefonicznym? Kaza Ci płacić karę za nieopłacenie w terminie rachunku, choć przysłali Ci go po czasie? Te problemy, codziennie aż do piątku, wyjaśniać będą w dzienniku.pl specjaliści z Federacji Konsumentów.

Przeczytaj, do czego masz prawo:

Kupione w częściach meble po złożeniu nie wyglądają tak, jak te, które widzieliśmy w sklepie

Jeśli meble nie dają się równo złożyć, brakuje jakichś części albo nie są dokładnie takie, jak widzieliśmy na zdjęciu czy w sklepie - mamy prawo je reklamować. Kiedy tylko czegoś brakuje, sprzedawca powinien nam dodać tę część albo, jeśli jej nie ma, wymienić komplet na cały. Jeśli kupiliśmy ostatni egzemplarz, musi oddać nam pieniądze.

Sprzedawca z reklamacją odsyła nas do producenta

Nie ma prawa tego robić. To sklep ma obowiązek załatwienia reklamacji. To on ma ewentualnie kontaktować się z producentem w Twojej sprawie. Nie możesz jednak od razu żądać zwrotu pieniędzy. Składając reklamację, możemy domagać się wymiany towaru na dokładnie taki sam, ale zgodny z umową (np. bez wad), lub nieodpłatnej naprawy. Wybór roszczenia należy do konsumenta. Jeżeli wymiana jest niemożliwa (takiego towaru już nie ma), sklep może zaproponować nam naprawienie rzeczy, o ile nie zmieni to jej wyglądu. Ale nie może np. proponować zaszczyca dziury w ubraniu, bo będzie widać łatę. Może za to zaproponować sklejenie czegoś, jeśli wada polega tylko na tym, że spoiwo było za słabe, ale pod warunkiem, że po naprawie nie będzie widać, że była naprawiana. Jeśli naprawić się nie da, powinien wymienić rzecz na identyczną, nową. Jeśli wymiana lub naprawa są niemożliwe, następuje rozwiązanie umowy - my zwracamy towar, a sprzedawca zwraca nam pieniądze.

Buty rozpadły się po dniu chodzenia albo wyściółka farbuje stopy
Składamy reklamację i... zostaje ona oddalona. Z odpowiedzi sklepu dowiadujemy się, że to z naszej winy coś się dzieje nie tak. But sportowy popękał, bo nie umieliśmy w nim biegać, pantofel farbuje, bo za bardzo pocą się nam stopy. Generalnie - reklamacja zostaje odrzucona. Taka odpowiedź wcale nie zamyka nam dalszej drogi reklamacyjnej, choć jest utrudnieniem. Teraz konsument musi zacząć działać. Jak? O wyjaśnienie dalszego sposobu postępowania można poprosić specjalistę z klubów Federacji Konsumentów, które mają swoje siedziby w wielu miastach Polski (wykaz na stronie www.federacja-konsumentow.org.pl). Najlepiej w sytuacji, gdy nasza reklamacja zostaje odrzucona, a jesteśmy przekonani, że mamy rację, zwrócić się do niezależnego rzeczoznawcy. Adresy rzeczoznawców można znaleźć w każdym Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej. Jeśli jego opinia będzie na naszą korzyść, powinniśmy powtórnie złożyć reklamację lub poprosić o mediację klub Federacji Konsumentów. Możemy również zgłosić się do polubownego sądu konsumenckiego (działają przy inspektoratach Inspekcji Handlowej), ale na rozpatrzenie przed nim sporu musi zgodzić się przedsiębiorca. W ostateczności pozostaje sąd powszechny, w którym nieodpłatną pomocą prawną służą konsumentom prawnicy FK.

Chcesz reklamować wadliwy towar, a tu napis: "Po odejściu od kasy reklamacji się nie przyjmuje"

Nie przejmuj się. Reklamuj rzecz. Ten napis jest nieważny. Sklep nie ma prawa sprzedać Ci uszkodzonej rzeczy, zataić wadę, licząc na to, że nie zauważysz tego przed zapłaceniem, a potem odmówić reklamacji. Masz do niej prawo mimo takiego napisu.

Miało kosztować 9,99 zł, a kasjer żąda 15 zł

Często okazuje się, że cena promocji jest tylko w reklamie czy ulotce, a Tobie każą płacić o wiele wyższą. Nie zgadzaj się na to. Jeśli towar leży na półce czy w koszu z ceną 9,99 zł, a kasa wybija wyższą - zażądaj ceny, którą widziałeś tam, gdzie rzecz wystawiona była w sklepie. I nie ma żadnego tłumaczenia, że np. na czytniku kodów jest zła cena. Ekspedient ma

obowiązek ją zmienić.

Krem miał cudownie nawilżać skórę, ale tego nie robi
Reklamowanie kosmetyków, zwłaszcza tych cudownie działających, to trudna sprawa, ale nie jest niemożliwa do załatwienia. Bo każda rzecz ma określone działanie. I jeśli krem ma nawilżać albo nie wywoływać alergii, to właśnie taki ma być. A jeśli np. wyskoczyły nam po nim czerwone wstrętne krosty, powinniśmy go oddać, a sprzedawca ma zwrócić pieniądze, bo sprzedał coś, co wcale nie ma opisanych właściwości. Kupując kosmetyki - podobnie jak inne towary - zwróćmy szczególną uwagę na informacje napisane w ulotce czy na opakowaniu.

Lodówka jest podrapana

Przywieźli Ci do domu nowiutką lodówkę transportem sklepu. Radośnie podpisałeś odbiór, rozpakowujesz, a tu wielka rysa na boku. Uwaga! Sklep może w takiej sytuacji stwierdzić, że wysłał lodówkę "bez skazy". Dlatego stan przedmiotu należy sprawdzić, nim podpiszesz odbiór - to co przywożą Ci do domu, nim panowie sobie pójdą. Powinni przy Tobie rozpakować produkt i obejrzeć, czy jest cały. A jeśli nie chcą tego zrobić, mówiąc, że tylko mieli wnieść - niczego nie podpisuj i zadzwoń do sklepu ze skargą. Na pewno okaże się, że masz rację.

Nie ma instrukcji po polsku!

Kupiłeś supernowoczesny aparat fotograficzny, ale nie umiesz zrobić nim ani jednego zdjęcia. Nie wiesz, do czego są te wspaniałe przyciski, bo instrukcja, którą dołączono Ci do sprzętu nie jest w języku polskim. Wróć do sprzedawcy i zażądaj jej po polsku. Bo jeśli to cudo popsujesz, usiłując domyśleć się, jak go używać, nikt Ci go w ramach gwarancji nie naprawi. Jeśli sprzedawca instrukcji w języku polskim nie ma, zażądaj, by ją przetłumaczył. To on ponosi tego koszty, Ty nie musisz szukać tłumacza, ani tym bardziej płacić mu za usługę.

Przedmiot kupiony w internecie mi się nie podoba

Na zdjęciu wyglądał wspaniale, opis też był super, ale w rzeczywistości okazał się zupełnie nie taki. Nie podoba Ci się i już. W przeciwieństwie do tradycyjnego sklepu, możesz go oddać, a sprzedający (firma) musi oddać Ci pieniądze i koszt wysłania rzeczy do Ciebie, jeśli go poniosłeś. Za odesłanie płacisz jednak sam. Zgodnie z prawem na odesłanie rzeczy masz 10 dni od dnia dostarczenia jej do Ciebie. Ale uwaga! Koszt odesłania pokrywasz Ty, nie masz prawa żądać jego zwrotu od sprzedawcy.