

# Nietrafiony zakup

**Klienci mają prawo zrezygnować z nieudanych zakupów ale nie ze wszystkich.**

Ci, którzy kupowali świąteczne prezenty w ostatniej chwili i bez głębszego zastanowienia, mogą tylko z niektórych zakupów się wycofać i dostać zwrot pieniędzy.

Z takiej okazji mogą skorzystać zwłaszcza klienci sklepów internetowych. Na odstąpienie od umowy mają oni dziesięć dni od otrzymania zamówionego towaru. Pozwala na to ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny ( Dz. U. z 2000 r. nr 22, poz. 271 ze zm.). To dobry sposób, aby pozbyć się rzeczy, które miały być prezentami, ale nie doszły przed Bożym Narodzeniem i trzeba było kupić coś innego. Sklep powinien nam maksymalnie w ciągu 14 dni zwrócić pieniądze - potrąci tylko koszty wysyłki.

Warto jednak pamiętać, że nie uda nam się zwrócić rozpakowanych płyt z filmami, muzyką, gier komputerowych. Tak też jest z rzeczami robionymi na specjalne zamówienie. Podobne zasady obowiązują, gdy kupiliśmy coś od osoby, która nas zaczepiła na ulicy, albo domokrażcy, który zastukał do naszych drzwi.

Małe szanse na odzyskanie pieniędzy mają ci, którzy korzystali z tradycyjnych sklepów. - To nieprawda, że można swobodnie oddać towar w ciągu pięciu dni od daty zakupu. Ten konsumencki przywilej istniał dawniej, ale został zniesiony już ponad dziesięć lat temu. Teraz sprzedawcy przyjmują zwroty, ale tylko w tych przypadkach, gdy wyraźnie na to pozwolili (dla wielu sprzedawców zgoda na wymianę lub zwrot towaru staje się kolejnym marketingowym chwytem), albo gdy postaraliśmy się, aby takie zastrzeżenie zapisali nam np. na rachunku.

## *Niepotrzebne kredyty*

Możliwość odstąpienia od umowy dotyczy też wielu usług finansowych. Tak jest np. z kredytem konsumenckim (czyli pożyczkami do 80 tys. zł). Konsument może zrezygnować z wziętej szybko i bez zastanowienia pożyczki w ciągu 10 dni od zawarcia umowy. Nie ma znaczenia, czy już odebrał pieniądze, czy jeszcze nie.

Inaczej jest przy karcie kredytowej. Artykuł 18 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych ( Dz. U. z 2002 r. nr 169, poz. 1385 ze zm.) pozwala na rezygnację z karty, ale tylko wtedy, gdy jej jeszcze nie użyliśmy (patrz opinia). Zwracając kartę, powinniśmy dostać zwrot kwoty poniesionych opłat. Wydawca karty może jednak obciążyć nas kosztami związanymi z wydaniem karty - dokładnie określa je podpisana przez nas umowa.

Zaciągnięty kredyt możemy też szybciej spłacić. Wolno to zrobić w terminie zapłaty którejś z rat. -Musimy to tylko zgłosić kredytodawcy na co najmniej trzy dni przed planowaną spłatą - zastrzega Monika Stec, dyrektor Departamentu Polityki Konsumenckiej w

**Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Korzyścią dla klienta jest wtedy zwolnienie z płacenia odsetek za okres po spłacie kredytu. Choć kredytodawcy nie wolno z tytułu wcześniejszej spłaty pobierać żadnych opłat, to tutaj najczęściej czyha pułapka. Bank lub firma pożyczkowa nierzadko żąda bowiem opłat, np. za nowy harmonogram spłat.**

### ***Pomogą przy reklamacjach***

**Świąteczne prezenty mogły nie tylko być nietrafione, lecz także okazać się bublami. Klienci mają więc pełne prawo składać reklamacje, korzystając z trybu ustawowego (niezgodność towaru z umową) albo z gwarancji jakości. Z tych praw konsument może skorzystać zawsze - sprzedawcy nie wolno tłumaczyć, że to np. świąteczna promocja i reklamacje nie przysługują.**

**W wielu miejscach kupujący mogą liczyć na bezpłatne porady dotyczące zakupów. Tak jest w prawie 50 oddziałach terenowych Federacji Konsumentów. Od października 2006r. działa też pod numerem 0-800-800-008 specjalna infolinia konsumencka. W każdym powiecie (i w największych miastach) istnieją też biura rzeczników konsumenta. Udzielają one rad - przez telefon, e-mailem albo bezpośrednio.**

---