

Zakupy towarów i usług

Podstawy prawne dochodzenia praw przez konsumentów
Strony umowy sprzedaży
Koszty zakupu
Gdzie składać reklamację?
Kto powinien udowodnić, że produkt jest wadliwy?
Dwie metody reklamacji
Co oznacza niezgodność towaru z umową?
Czego może żądać konsument?
Czy konsument jest chroniony, gdy nie ma gwarancji?
Warunki gwarancji
Gwarancja europejska
Terminy w procesie reklamacji
Koszty reklamacji
Jakie argumenty sprzedawcy są prawdziwe?
Czy mogą zwrócić towar?
Czy kupując towar na wyprzedaży albo w promocji mam mniej praw?
Przewodnik "Zakupy w Europie"

Jednolity rynek Unii Europejskiej stwarza konsumentom większe możliwości wyboru najkorzystniejszej oferty produktów i usług. Konsumentom mają olbrzymi wybór: asortyment produktów znajdujących się w sprzedaży w całej Unii Europejskiej jest szerszy niż kiedykolwiek, a dzięki euro można łatwo porównywać ceny. Producenci muszą utrzymywać niski poziom cen, ponieważ sprzedają towary na jednym, ogromnym i konkurencyjnym rynku. Wzajemne uznawanie standardów technicznych oznacza też, że produkty znajdujące się legalnie w sprzedaży w jednym z państw członkowskich mogą też być oferowane we wszystkich pozostałych. Konsumentów kupujących towary i usługi w całej Unii Europejskiej chronią też te same przepisy prawa konsumenckiego, warto się z nimi zapoznać nim udamy się na nasze europejskie zakupy.

PODSTAWY PRAWNE DOCHODZENIA PRAW PRZEZ KONSUMENTÓW

Na poziomie europejskim kwestie sprzedaży i reklamacji reguluje: dyrektywa 1999/44/EC z 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji (OJ L 171/12, 7.7.1999). Należy podkreślić, że dokument ten wyznacza minimalne standardy ochrony, ale w praktyce konsument nie może powołać się tylko na tę dyrektywę podczas dochodzenia roszczeń. Ponadto poszczególne państwa członkowskie mogą ustanowić wyższy poziom ochrony konsumenta poprzez wyznaczenie surowszych wymogów w stosunku do przedsiębiorców niż poziom zapewniony w dyrektywie.

W Polsce uprawnienia konsumentów w tej sferze reguluje **ustawa** z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).

STRONY UMOWY SPRZEDAŻY

Dyrektywa dotyczy umów zawieranych między konsumentami a przedsiębiorcami. Konsumentem może być tylko osoba fizyczna, która działa w celu niezwiązanym z handlem, przedsiębiorstwem lub zawodem. Przykładowo, gdy w imieniu naszego pracodawcy kupujemy drukarkę, która będzie wadliwa, to nie można jej reklamować wskazując na uprawnienia konsumenckie.

Drugą stroną transakcji, przy sprzedaży konsumenckiej o charakterze transgranicznym, jest osoba fizyczna lub prawna, która sprzedaje towary w ramach swojej działalności handlowej, przedsiębiorstwa lub zawodowej. W konsekwencji tej definicji kupując produkty od osób, które nie zajmują się tym profesjonalnie nie jesteśmy chronieni przez prawo konsumenckie.

Przykładowo, do Europejskiego Centrum Konsumenckiego zgłaszają się osoby, które kupiły używany samochód w Niemczech. W trakcie analizy sprawy okazuje się, że samochód został kupiony od osoby indywidualnej. Należy podkreślić, że w takich przypadkach kupujący nie ma uprawnień wynikających z "**niezgodności towaru z umową**". Wtedy zastosowanie ma prawo cywilne, w szczególności przepisy regulujące zasady wykonania zobowiązań oraz odpowiedzialności z tytułu nienależytego wykonania zobowiązań.

KOSZTY ZAKUPU

Jeśli dokonujemy zaplanowanego wcześniej zakupu warto porównać ceny i warunki sprzedaży w różnych krajach i punktach sprzedaży. Mogą się one zasadniczo różnić pomiędzy poszczególnymi państwami, a nawet różnymi sklepami w jednym kraju. Warto też sprawdzić opinie o konkretnych punktach sprzedaży. Na Jednolitym Rynku warunki sprzedaży i wysokości cen są zróżnicowane.

Opinii o danym sklepie można poszukać w Internecie, zapytać znajomych oraz czasami przewodnika wycieczki. Do tych opinii także trzeba podejść z dystansem. Europejskie Centrum Konsumentów w Polsce pomagało konsumentowi w dochodzeniu roszczeń od sprzedawcy w Hiszpanii, który za radą przewodnika wycieczki dokonał zakupu we wskazanym sklepie i został oszukany. Później okazało się, że przewodnik otrzymywał prowizję od wartości towarów sprzedawanych turystom zagranicznym.

Obecnie porównanie cen towarów w różnych krajach jest nieco łatwiejsze, ponieważ większość państw członkowskich Unii Europejskiej należy do "strefy euro". Jednak dla Polaków wiąże się to z przeliczeniem wartości produktu na złotówki i uwzględnieniem różnic kursowych. Podczas zakupów za granicą w szczególności musimy zwracać uwagę na "końcową" cenę towaru, np. cena towaru może zależeć również od metody płatności. Warto dowiedzieć się w takim wypadku, ile będzie kosztował nas przelew międzynarodowy.

W momencie zakupu trzeba wyjaśnić, czy możliwe jest dostarczenie przez sprzedawcę towaru do miejsca docelowego (w innym kraju) oraz w jakim terminie. Wtedy także należy ustalić cenę transportu, zapakowania towaru, ubezpieczenia transportu, wysokość podatków i warunki płatności (przed / po dostawie, sposób płatności). Ustalenia te powinny być uwzględnione na rachunku / gwarancji.

Poza tym, zwracajmy uwagę, czy towary są odpowiednio oznakowane, np. symbolem CE, czy cena towaru jest podana w przystępny sposób, czy jest to towar oryginalny, czy umowa sprzedaży nie zawiera niezrozumiałych stwierdzeń i zapisów małym drukiem. Tego rodzaju szczegóły mogą narazić nas później na nieprzyjemności i dodatkowe koszty.

Przykładowo, konsument podczas pobytu w Norwegii kupił telefon komórkowy w niewielkim sklepie, za cenę korzystniejszą niż oferta w Polsce. Przy zakupie otrzymał umowę po angielsku i niewyraźnie wydrukowaną, którą przeczytał dokładnie dopiero w domu. Ku swojemu zaskoczeniu dowiedział się, że umowa zawierała zapis małym drukiem, iż był świadomy, że kupuje "podróbkę-zabawkę".

Przed zakupem należy zapoznać się z instrukcją obsługi i parametrami technicznymi produktu. Zwróćmy uwagę, czy nowe urządzenie będzie pasowało pod względem technicznym do już posiadanych. Przykładowo, może się okazać, że zakupiona nowa karta graficzna w ogóle nie da się zamontować w starym komputerze i zakupiliśmy zbędną rzecz. Obecnie sprzedawcy nie są zobowiązani do przyjmowania "zwrotów". Poza tym, kontakt ze sprzedawcą za granicą i próba zwrotu towaru obciąża nas dodatkowymi kosztami przesyłki produktu do sklepu.

Bez dodatkowych opłat powinniśmy w momencie zakupu otrzymać podstawowe dokumenty: paragon lub fakturę, instrukcje montażu i obsługi, ewentualnie gwarancję.

GDZIE SKŁADAĆ REKLAMACJĘ?

W pierwszej kolejności odpowiedzialność za wadliwy towar ponosi sprzedawca. Jest on zobowiązany do zapoznania się z naszymi roszczeniami. Ze względu na odległość, kontakt ze sprzedawcą mającym siedzibę za granicą jest utrudniony. Jednak musimy powiadomić sprzedawcę o zaistniałej sytuacji, aby miał szansę podjąć właściwe kroki. Czasami przedsiębiorca z siedzibą za granicą może skierować nas do firmy w Polsce, z którą współpracuje.

Jeśli realizujemy nasze prawa na podstawie gwarancji to należy sprawdzić, kto jest gwarantem w tym konkretnym przypadku. Większość gwarancji jest wystawiana przez producentów towarów. Wtedy trzeba zgłosić reklamację u gwaranta, czyli w serwisie producenta/sprzedawcy, którego adres powinien być podany w gwarancji. Niezależnie od tej możliwości, w dalszym ciągu sprzedawca jest zobowiązany do pomocy.

W celach dowodowych powinniśmy zgłaszać wadliwość towaru na piśmie, za potwierdzeniem ze strony przedsiębiorcy.

KTO POWINIEN UDOWODNIĆ, ŻE PRODUKT JEST WADLIWY?

Przyjmuje się, że każda wada, która uwidoczniła się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniała w chwili dostawy. Jest to istotne szczególnie w przypadku zakupów transgranicznych. Z doświadczenia ECK wynika, że często po sześciu miesiącach konsument musi sam udowodnić, że towar był wadliwy od początku. W większości przypadków trzeba

zwrócić się do specjalisty biegłego w danej dziedzinie i ponieść koszty wydania opinii. Następnie skłonić sprzedawcę do uznania opinii biegłego. W świetle zakupów transgranicznych jest to dość trudne zadanie.

DWIE METODY REKLAMACJI

Reklamując wadliwy towar możemy wybrać podstawę prawną naszych roszczeń:

na podstawie tzw. "niezgodności towaru z umową",
na podstawie gwarancji.

Wybór ten powinien być dokonany po dokładnej analizie kilku kwestii: dostępnych sposobów usunięcia wady, kosztów naprawy i dostarczenia towaru do serwisu, terminów rozpatrzenia reklamacji oraz czasu realizacji naszych roszczeń. W świetle zakupu towaru za granicą szczególnego znaczenia nabiera każdy z tych aspektów reklamacji. Przykładowo, gwarancja może wskazywać, że towar zakupiony w Hiszpanii można oddać do naprawy w Polsce w każdym autoryzowanym serwisie danej marki. Natomiast w przypadku reklamacji na podstawie niezgodności towaru z umową trzeba przesłać produkt do sprzedawcy do Hiszpanii i oczekiwać na naprawę oraz ponowne dostarczenie towaru do Polski.

CO OZNACZA NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ?

W rozumieniu dyrektywy towar jest zgodny z umową, gdy spełnia następujące kryteria:

odpowiada opisowi podanemu przez sprzedawcę;
odpowiada próbce lub jest zgodny z wzorem zaprezentowanym konsumentowi;
nadaje się do szczególnych celów konsumenta, o których zawiadomił on sprzedawcę;
odpowiada właściwościom, które są normalne dla towarów tego samego rodzaju;
posiada cechy jakich konsument może racjonalnie oczekiwać;
odpowiada oświadczeniom publicznym (w reklamie, na etykiecie) sprzedawcy, producenta lub ich przedstawicieli.

Za niezgodność towaru uważa się również nieprawidłowy montaż towarów przez sprzedawcę lub samodzielnie przez konsumenta, jeżeli został dokonany według instrukcji sprzedawcy. Oznacza to, że jeśli zepsuliśmy urządzenie montując je w domu zgodnie z tym jak poinstruował nas sprzedawca nie ponosimy za to winy. Za to, że towar stał się wadliwy przez nie właściwy montaż, odpowiada sprzedawca.

Sprzedawca nie odpowiada za brak zgodności towaru z umową, jeżeli konsument o tej niezgodności konsument wiedział przy zawarciu umowy albo gdy wynika on z jakości materiałów dostarczonych przez konsumenta.

Jeszcze w sklepie powinniśmy sprawdzić właściwe funkcjonowanie urządzeń. W ten sposób możemy chociażby stwierdzić, czy otrzymaliśmy wszystkie części urządzenia, a także czy dany egzemplarz jest sprawny, jakie powoduje natężenie hałasu. Jest to również okazja, aby zapytać sprzedawcę o obsługę skomplikowanych funkcji urządzenia.

CZEGO MOŻE ŻĄDAĆ KONSUMENT?

W pierwszej kolejności konsument może żądać:

naprawy towaru albo
wymiany na nowy egzemplarz.

Zgodnie z dyrektywą naprawa albo wymiana powinna zostać dokonana w rozsądnym czasie i nie powinna powodować istotnej niedogodności dla konsumenta, z uwzględnieniem charakteru towarów i celów zakupu. W praktyce kolejne naprawy tego samego towaru nie zawsze mają sens, bo towar częściej jest w serwisie niż jest używany przez konsumenta. Do Europejskiego Centrum Konsumentckiego zgłosił się konsument, który zakupił rower na wakacjach we Francji. Jeszcze podczas pobytu w Paryżu rower był naprawiany. Następnie po powrocie do Polski, w krótkim czasie towar nie nadawał się do użytku. Co prawda został naprawiony, lecz sytuacja powtórzyła się za kilka dni. Zdenerwowanemu konsumentowi zaproponowano kolejną naprawę. W takich przypadkach należy pamiętać, że mamy prawo do wymiany towaru na nowy egzemplarz. Konsument zebrał opinie, że ten model roweru psuje się wielu osobom. Zatem posiadanie nowego egzemplarza nie zawsze rozwiązuje problem.

Gdy nie można odpowiednio naprawić albo wymienić towaru to konsument ma prawo do:

stosownej obniżki ceny lub odstąpienia od umowy.

Omawiając te uprawnienia trzeba zaznaczyć, że czasami tylko jedno z nich ma sens w konkretnej sytuacji. Przykładowo obniżenie ceny aparatu fotograficznego z zablokowanym zoomem mija się z celem reklamacji, ponieważ dalej konsument nie może robić zdjęć. Natomiast, gdy np. kupiliśmy lodówkę, która jest lekko porysowana, to lepiej wystąpić o obniżenie ceny, niż pozostać bez tego urządzenia przez kilkanaście dni, zanim zagraniczny sprzedawca dostarczy nam nowy egzemplarz.

CZY KONSUMENT JEST CHRONIONY, GDY NIE MA GWARANCJI?

Wszelkie warunki umowne lub ustalenia zawarte ze sprzedawcą przed zgłoszeniem wady, które uchylają lub ograniczają prawa konsumenta nie są wiążące dla kupującego.

Ponadto prawo do zgłoszenia niezgodności towaru z umową jest niezależne od praw wynikających z gwarancji.

WARUNKI GWARANCJI

Gwarancja jest nieodpłatnym zobowiązaniem sprzedawcy lub producenta do naprawy lub wymiany towaru, który nie spełnia warunków określonych w oświadczeniu gwarancyjnym lub reklamie.

Akty prawne na poziomie europejskim i krajowym stawiają tylko kilka wymagań w stosunku do dokumentów gwarancyjnych. W praktyce zapisy gwarancji stanowią doskonały test sprawdzający podejście danego przedsiębiorcy do klienta. Gwarancja napisana jasnym językiem i zawierająca konkretne informacje świadczy o dbałości o klienta.

Gwarancja powinna wskazywać co najmniej:

dane oraz adres gwaranta,
zakres terytorialny.

Gwarancja może zawierać również inne postanowienia. Dotyczą one okresu obowiązywania gwarancji, obowiązków gwaranta, uprawnień konsumenta, terminu dokonywania naprawy lub wymiany, kosztów dostarczenia towaru do serwisu, itd.

Gwarancja może również określać, jakie warunki musi spełnić konsument, aby mógł skorzystać ze swojego prawa. Przykładowo, do ECK zgłosił się konsument, który zakupił samochód w Belgii, ale podczas wakacji w Polsce musiał oddać go do warsztatu. Mimo, że naprawa odbyła się w autoryzowanym serwisie dealera tej marki samochodów, konsument musiał zapłacić za naprawę. Okazało się, że brak ważnego okresowego przeglądu samochodu, był podstawą do nie uznania praw z gwarancji.

Na żądanie konsumenta gwarancja powinna być mu udostępniona w formie pisemnej lub sporządzona na innym trwałym, dostępnym dla niego nośniku.

GWARANCJA EUROPEJSKA

Przepisy prawa ani na poziomie europejskim, ani na szczeblu krajowym nie posługują się pojęciem gwarancji europejskiej. Termin jest stosowany obrotie, dlatego zarówno prawnicy, jak i konsumenci, czy sprzedawcy różnie go interpretują.

Gwarancją europejską najczęściej nazywa się taki dokument gwarancyjny, w którym zapisany jest zakres terytorialny ważności tego zobowiązania. Jeśli obszar ten jest ograniczony do Europy to potocznie nazywa się to gwarancją europejską. Natomiast zdarza się, że producent rozszerza swoje zobowiązanie do realizowania roszczeń konsumentów do dowolnego kraju świata i wtedy mówi się o międzynarodowej gwarancji.

Zapewnienia gwaranta o możliwości oddania towaru do naprawy w dowolnym kraju mogą okazać się jednak iluzoryczne, jeżeli gwarant nie wskazał konkretnych serwisów, do których możemy się zgłosić. Po ujawnieniu się usterki będziemy musieli ponownie kontaktować się ze sprzedawcą, aby ustalić dane adresowe serwisu.

Kolejny problem pojawia się, gdy gwarant zapewnia, że towar można wymienić w każdym kraju w autoryzowanym serwisie danej marki. Wielu konsumentów skarży się, że konkretne punkty naprawy nie uznają gwarancji wystawionej przez przedstawiciela marki z zagranicy. Problem ten wynika z organizacji działalności poszczególnych firm.

Podsumowując, pamiętajmy, żeby sprawdzić w momencie zakupu w dokumencie gwarancyjnym, czy widnieje tam konkretna nazwa serwisu, adres, telefon. Jeśli zapisy są ogólne to można poprosić sprzedawcę o doprecyzowanie danej informacji.

TERMINY W PROCESIE REKLAMACJI

Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru z umową, która istniała w momencie dostawy/zakupu towaru i ujawniła się w ciągu 2 lat od dnia dostawy. Wyjątkowo odpowiedzialność sprzedawcy za rzeczy używane może być ograniczona do 1 roku. Na takie ograniczenie potrzebna jest zgoda konsumenta.

Jeśli dochodzimy swoich praw na podstawie gwarancji, to musimy sprawdzić w dokumencie gwarancyjnym okres jej ważności. Gwarant mógł ustalić dowolnie długi termin, w którym ponosi odpowiedzialność za produkt.

Niektóre państwa członkowskie, jak Polska, wprowadziły przepis, iż w celu skorzystania ze swojego prawa do reklamacji musimy powiadomić sprzedawcę o wadzie w okresie dwóch miesięcy od daty, kiedy odkryliśmy brak zgodności towaru z umową.

Kolejnym wiążącym strony terminem jest półroczny okres, kiedy istnieje domniemanie, że wada występowała już w momencie zakupu. Później konsument musi to udowodnić.

Zgodnie z polską ustawą sprzedawca, który otrzymał od kupującego zgłoszenie reklamacyjne z określonymi żądaniami musi ustosunkować się do roszczeń w terminie czternastu dni, bo inaczej uważa się, że uznał je za uzasadnione.

Natomiast nie jest ściśle określony termin realizacji roszczeń konsumenta. Reklamacja powinna być załatwiona w rozsądnym czasie, z uwzględnieniem rodzaju towaru i celu jego nabycia. Kolejnym kryterium jest tak szybkie naprawienie rzeczy, by nie narażać klienta na znaczne niedogodności.

KOSZTY REKLAMACJI

Kwestia ta jest niezwykle istotna, gdy reklamujemy towar. Do ECK zgłosił się po pomoc konsument, który zakupił w Niemczech zestaw kina domowego. Gdy sprzęt się popsuł sprzedawca zażądał, aby konsument na własny koszt przesłał go do serwisu w Niemczech. Zestaw kina domowego ważył ponad dziesięć kilo i konsument zapłacił znaczną sumę za samo dostarczenie rzeczy do naprawy. Na koniec okazało się, że zepsuty był jeden z przewodów, więc koszt naprawy w Polsce "na własną rękę" byłby proporcjonalnie znikomy w stosunku do poniesionych kosztów przesyłki.

Koszty, które będziemy zmuszeni ponieść podczas reklamacji towaru zależą od tego, czy dochodzimy roszczeń na podstawie gwarancji, czy niezgodności towaru z umową.

Jeśli zgłaszamy niezgodności towaru z umową, to roszczenia konsumenta są realizowane nieodpłatnie na każdym etapie, a wszelkie wydatki muszą być nam zwrócone.

Koszty reklamacji realizowanej na podstawie gwarancji zależą od zapisów dokumentu gwarancyjnego. Gwarant mógł znacznie ograniczyć zakres gwarancji i większość kosztów będziemy musieli ponieść sami. Standardem jest wyłączenie z gwarancji tych elementów urządzeń, które mogą się łatwo zepsuć w wyniku częstego użytkowania. Konsument często skarżą się, że naprawa była nieodpłatna, lecz ponieśli inne koszty związane z reklamacją np.: koszty dostawy towaru za granicę do serwisu, koszty telefonów międzynarodowych w celu zgłoszenia reklamacji u przedsiębiorcy. Zdarza się, że gwarancja wymaga, aby konsument spełniał szczególne warunki, aby na jej podstawie mógł dochodzić swoich roszczeń.

Przykładowo, do naszego Centrum wpłynęła skarga na jednego z międzynarodowych dealerów samochodowych. Konsument zakupił samochód w Belgii, gwarancję otrzymał od przedstawiciela dealera w Niemczech, a samochód naprawiał w autoryzowanym serwisie w czasie wakacji w Polsce. Pomimo posiadania gwarancji, którą uznaje polski przedstawiciel dealera konsument musiał zapłacić za naprawę. W wyniku analizy faktów i dokumentów okazało się, że gwarant wymagał by oddając samochód do naprawy posiadać firmową książeczkę ze stemplem aktualnego przeglądu okresowego samochodu. Konsument prawdopodobnie posiadał tylko naklejkę na przedniej szybie samochodu z informacją o ważnym przeglądzie samochodu. Zatem konsument nie zastosował się do warunków gwarancji i poniósł finansowe konsekwencje. Jednak dość rzadko znamy szczegółowe zapisy i wyłączenia w dokumentach gwarancyjnych do kilkunastu przedmiotów w domu, w których może ujawnić się wada.

JAKIE ARGUMENTY SPRZEDAWCY SĄ PRAWDZIWE?

Sprzedawca nie odpowiada i nie jest związany publicznymi oświadczeniami (w reklamie, na pokazach produktów), jeżeli:

udowodni, że nie był świadomy takich oświadczeń,
udowodni, że oświadczenie zostało skorygowane,
udowodni, że oświadczenie nie mogło mieć wpływu na decyzję zakupu towarów konsumpcyjnych.

Przykładowo, przedsiębiorca oferuje towar w wielu kolorach i w reklamie zostało umieszczone hasło "towar dostępny we wszystkich kolorach". Sprzedawca może twierdzić, że nie zdawał sobie sprawy z tego błędu w reklamie. Poza tym, kryterium koloru jest istotne podczas zakupu tylko wybranych produktów, jak na przykład nowej kanapy, która musi pasować do wystroju wnętrza.

Drugą kwestią, która budzi zaskoczenie konsumentów jest brak prawa do zwrotu towaru. Sprzedawca może stwierdzić, że nie przyjmie dobrego towaru i nie zwróci nam kosztów zakupu. I ma do tego **prawo...**

CZY MOGĘ ZWRÓCIĆ TOWAR?

Zdarza się, że podczas "szafu zakupów" zobaczymy piękną sukienkę z najnowszej kolekcji i obowiązkowo musimy ją mieć w swojej szafie. Następnego dnia okazuje się, że sukienka piękna, ale znajomi stwierdzili, że akurat na Tobie wygląda przeciętnie i nie pasuje do ulubionych butów. Czasami do takich wniosków dochodzimy dopiero po powrocie z zagranicznych wakacji. Wtedy chcielibyśmy odzyskać nasze pieniądze i oddać towar.

Niestety w krajach członkowskich Unii Europejskiej sprzedawca nie jest zobowiązany do przyjęcia towaru wolnego od wad i zwrotu zapłaconej ceny. Jednak sprzedawca, w trosce o klienta, może przychylić się do naszej prośby. Dlatego trzeba w momencie zakupu zapytać, czy istnieje możliwość zwrotu towaru. Jeśli uzyskamy pozytywną odpowiedź, to koniecznie należy to potwierdzić pisemnie np. na paragonie.

CZY KUPUJĄC TOWAR NA WYPRZEDAŻY ALBO W PROMOCJI MAM MNIEJ PRAW?

Kupując towar w promocji albo na wyprzedaży konsument ma takie same prawo do reklamacji jak podczas "zwykłych" zakupów. Sprawdź swoje **prawa!** Oczywiście nie możemy reklamować towaru ze względu na wadę, która była przyczyną obniżenia ceny produktu. Zatem kupując kurtkę, która nie ma kilku guzików i z tego powodu jest tańsza musimy liczyć się z faktem, że nie uznana będzie reklamacja wadliwego zapięcia kurtki. Natomiast, jeśli by się okazało, że ta kurtka np. barwi ubrania i skórę mamy pełne prawo ją reklamować.

PRZEWODNIK "ZAKUPY W EUROPIE"

Broszura wskazuje w zwięzły sposób prawa i obowiązki konsumentów na Jednolitym Rynku. Przewodnik zawiera przydatne informacje o poszczególnych krajach członkowskich Unii Europejskiej. Przede wszystkim można porównać, warunki gwarancji, ceny i metody płatności, godziny otwarcia sklepów, podstawowe prawa konsumentów, podatki w poszczególnych państwach.

Posługując się przewodnikiem "Zakupy w Europie" masz pewność, że będąc za granicą znasz swoje prawa i obowiązki konsumenckie.