BLACK FRIDAY I CYBER MONDAY – TWOJE PRAWA

* **Black Friday i Cyber Monday – to dni, w których możesz zrobić korzystnie zakupy w sklepach stacjonarnych i internetowych w kraju i zagranicą.**
* **Pamiętaj, produkt z wyprzedaży możesz reklamować.**
* **Przeczytaj porady UOKiK oraz** [**Europejskiego Centrum Konsumenckiego**](https://konsument.gov.pl/)**.**

**[Warszawa, 20 listopada 2018 r.]** Już wkrótce nie lada gratka dla wielbicieli okazji. Black Friday i Cyber Monday to dni, kiedy sklepy stacjonarne i internetowe organizują wyprzedaże. Zwyczaj wywodzi się ze Stanów Zjednoczonych, ale zyskuje coraz większą popularność w Polsce. Black Friday (Czarny Piątek) obchodzony jest następnego dnia po Święcie Dziękczynienia – w tym roku przypada 23 listopada. Teoretycznie dotyczy sklepów stacjonarnych, ale w praktyce biorą w nim udział również e-sklepy. Cyber Monday (Cyberponiedziałek) natomiast dotyczy sklepów internetowych. W tym roku wypada w poniedziałek 26 listopada.

Niezależnie od tego, czy kupujesz towar w cenie promocyjnej, regularnej, u polskiego sprzedawcy, czy też zagranicą, na terenie całej Unii Europejskiej obowiązują jednolite przepisy konsumenckie.

**Gdy kupujesz stacjonarnie**

* **Kupując na wyprzedaży masz prawo do reklamacji.** Jeżeli produkt ma wadę, zwróć się do sprzedawcy w ciągu 2 lat od dnia wydania rzeczy. Możesz żądać naprawy lub wymiany towaru, obniżenia ceny. Przedsiębiorca musi rozpatrzyć taką reklamację w ciągu 14 dni – jeśli nie dotrzyma terminu, przyjmuje się, że ją uznał. Jeśli wada jest istotna, możesz żądać nawet odstąpienia od umowy. Aby zgłosić reklamację najlepiej posiadać dowód zakupu np. paragon, potwierdzenie przelewu.
* Jesteś niezadowolony z zakupów? Chcesz je oddać? Pamiętaj, jeżeli **kupujesz stacjonarnie, taka możliwość zależy tylko od dobrej woli sprzedawcy.** Zapytaj o to przed zakupem. Sprzedawca sam określa warunki – może żądać dołączenia oryginalnego opakowania, metek, a w zamian zaproponować zwrot gotówki, bon podarunkowy lub wymianę towaru.
* Jeśli cena przy kasie okaże się wyższa niż na wywieszce na półce lub na metce, **masz prawo kupić towar w korzystniejszej dla Ciebie cenie**.
* Zwróć uwagę na to, czy „promocja” rzeczywiście jest atrakcyjna – **czy sprzedawca sztucznie nie podwyższył ceny wyjściowej**. Być może w innym sklepie można ten sam produkt kupić taniej.

**Gdy kupujesz przez internet**

* **Masz prawo do reklamacji na takich samych zasadach, jak przy zakupach zrobionych stacjonarnie.** Jeżeli produkt ma wadę, zwróć się do sprzedawcy w ciągu dwóch lat od daty wydania towaru.
* **Towar zakupiony przez internet możesz zwrócić bez podania przyczyny w ciągu 14 dni** od momentu otrzymania. Musisz tylko wypełnić i odesłać [oświadczenie o odstąpieniu od umowy](https://uokik.gov.pl/download.php?id=1216). Sprzedawcy internetowi powinni udostępniać wzór takiego oświadczenia. Możesz również napisać je samodzielnie i wysłać np. e-mailem. Jeżeli nie zostałeś poinformowany o prawie do odstąpienia, termin ten wydłuża się do 12 miesięcy. Przedsiębiorca ma obowiązek zwrócić Ci wszystkie dokonane płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy do kwoty za najtańszy zwykły sposób dostarczenia, jaki oferuje.
* **Zwracany towar nie powinien nosić śladów użytkowania** - możesz go sprawdzić na takiej samej zasadzie jak w sklepie stacjonarnym (w zakresie koniecznym do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy). Jeżeli ślady użytkowania są, przedsiębiorca może pomniejszyć wartość zwrotu.
* **Sprawdzenie przesyłki przy kurierze nie jest obowiązkowe**, choć oczywiście może pomóc w późniejszym dochodzeniu roszczeń np. gdy okaże się, że uległa ona uszkodzeniu w czasie transportu.
* **Nie wszystkie towary podlegają zwrotowi.** Ograniczenia dotyczą produktów posiadających krótki termin przydatności do użycia, towarów wyprodukowanych na specjalne zamówienie klienta (np. biżuteria z grawerem), nagrań dźwiękowych, wizualnych lub oprogramowania, których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu, a także usług w zakresie zakwaterowania, wypoczynku (np. pobyt w spa), biletów na koncerty czy wydarzenia sportowe oraz usług dotyczących przewozu osób (np. bilet lotniczy).
* **Koszty zwrotu towaru ponosi konsument,** chyba że przedsiębiorca go o tym nie poinformował lub zgodził się ponieść je samodzielnie.

**Co sprawdzić przed kliknięciem „ZAMAWIAM I PŁACĘ”?**

* **Kontakt** – w tej zakładce sprzedawca powinien podać swoje podstawowe dane: nazwę, adres siedziby, numer telefonu i adres poczty elektronicznej.
* **Regulamin** – w pierwszych akapitach powinny się znajdowaćdane rejestracyjne działalności gospodarczej czy spółki. To, że sklep jest prowadzony w języku polskim, a nazwa domeny ma końcówkę „.pl”, wcale nie musi oznaczać, że mamy do czynienia z polskim sprzedawcą.
* **Prawa konsumenta** – na stronie powinny zostać umieszczone informacje o podstawowych prawach konsumenta – prawie do odstąpienia od umowy oraz prawie do reklamacji.
* **Sposób płatności** –jeżeli opcją płatności jest zagraniczny przelew ekspresowy lub opłata na konto osoby prywatnej, można z dużym prawdopodobieństwem przypuszczać, że nie jest to sklep godny zaufania.
* **Ogólny wygląd strony internetowej** –wszelkie błędy stylistyczne, ortograficzne, a także dysproporcje w rozkładzie treści powinny wzbudzić podejrzenia.
* **Opinie innych klientów** –sprawdź informacje o danym sprzedawcy na forach internetowych lub w mediach społecznościowych.
* **Produkty z Chin** – upewnij się, czy nie korzystasz z usług pośrednika. Istnieje wiele e-sklepów, które oferują produkty z Azji (głównie sprzęt elektroniczny) po niższych cenach, jednocześnie tłumaczą, że nie są sprzedawcą, odsyłając w razie problemów konsumenta do dostawcy z Azji. Aby ustrzec się przed praktyką dropshippingu, sprawdź, czy regulamin sprzedawcy nie zawiera poniższych sformułowań:

[…] sprzedawca towaru z Azji.

[…] wysyłka w 24 h.

Klient jako importer towaru uiszcza opłaty celno-skarbowe

Usługodawca nabywa Towar w imieniu Klienta od Wykonawcy.

Towar należy odesłać do dostawcy […].

[…] nasz magazyn znajduje się na terenie Singapuru.

Sklep jest platformą sprzedażową kojarzącą kupującego i dostawcę.

[…] z przyczyn niezależnych od sprzedawcy, czas ten może wydłużyć się nawet

do 40 dni roboczych.

**Pomoc i porady**

Możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy dla konsumentów: zadzwoń lub napisz: infolinia 801 440 220, 22 290 89 16, adres [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl). Wsparcia udzielają też [Rzecznicy Konsumentów](https://uokik.gov.pl/rzecznicy.php) i [Inspekcja Handlowa](https://uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595). W przypadku zakupów od przedsiębiorcy z innego kraju UE pomocy szukaj w  [ECK Polska](https://konsument.gov.pl/).

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka   
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)   
[Oddziały Federacji Konsumentów](http://www.federacja-konsumentow.org.pl/63,tu-znajdziesz-pomoc.html)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w Twoim mieście lub powiecie

**Europejskie Centrum Konsumenckie:**

Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa  
Tel. 22 55 60 118, fax. 22 5560359  
E-mail: [sekretariat@konsument.gov.pl](mailto:sekretariat@konsument.gov.pl)   
[www.konsument.gov.pl](file:///C:\Users\ECK6\AppData\Local\Temp\www.konsument.gov.pl)

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

Biuro Prasowe UOKiK   
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa   
Tel. 695 902 088, 22 55 60 246  
E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl)  
Twitter: [@UOKiKgovPL](https://twitter.com/UOKiKgovPL)