25/11/2019

**Przed Black Friday – niezbędnik**

**„Black Friday”, czyli „Czarny Piątek” oraz „Cyber Monday” wpisały się na dobre w konsumencki kalendarz i oficjalnie otwierają przedświąteczny okres zakupowy. Promocja promocji jednak nie równe. Warto wiedzieć, do czego zobowiązani są sprzedawcy, a tym samym, jakie mamy prawa. Przypominają o nich wspólnie Europejskie Centrum Konsumenckie oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.**

**Zakupy stacjonarne:**

* **Czy mogę reklamować towar?**

Tak, jeżeli produkt ma wadę, zwróć się do sprzedawcy w ciągu 2 lat od dnia wydania rzeczy. Chyba, że towar został przeceniony ze względu na wadę i jest to wyraźnie powiedziane – takiej wady reklamować nie możesz.

* **Czego mogę żądać przy reklamacji?**

Możesz żądać naprawy, wymiany towaru lub obniżenia ceny. Przedsiębiorca musi rozpatrzyć taką reklamację w ciągu 14 dni – jeśli nie dotrzyma terminu, przyjmuje się, że ją uznał. Jeżeli wada jest istotna, możesz żądać nawet odstąpienia od umowy. Aby zgłosić reklamację najlepiej posiadać dowód zakupu.

* **Czy mogę zwrócić produkt?**

Możliwość zwrotu zależy od dobrej woli sprzedawcy i to on określa warunki. Warto spytać o to przed zakupem.

* **A jeśli przy kasie cena okaże się wyższa, niż na wywieszce albo metce?**

Masz prawo kupić towar w korzystniejszej dla Ciebie cenie.

**Zakupy przez internet:**

* **Czy muszę sprawdzić przesyłkę przy kurierze?**

Jeżeli widzisz, że opakowanie jest uszkodzone, to otwórz je przy kurierze i w razie potrzeby spisz z nim protokół. Jeżeli nie chcesz lub nie możesz sprawdzić paczki w obecności kuriera, to otwierając ją, zrób zdjęcia i nagraj film.

* **Towar został uszkodzony w czasie przesyłki, kto ponosi za to odpowiedzialność?**

Jeżeli kurier został wybrany przez sprzedawcę, odpowiedzialność ponosi sklep internetowy.

* **W jakim terminie powinienem otrzymać zakupiony produkt?**

W ciągu 30 dni od daty zamówienia, termin obowiązuje we wszystkich krajach UE. Jeżeli się wydłuża możesz odstąpić od umowy.

* **Czy mogę zwrócić przeceniony produkt?**

Masz na to 14 dni, towar nie powinien jednak nosić śladów użytkowania. Istnieją wyjątki od tej reguły np. towary wyprodukowane na specjalne zamówienie (biżuteria z grawerem dla Mamy Zosi), odpieczętowane płyty lub gry.

* **Jak najbezpieczniej zapłacić?**

Płatność kartą kredytową jest najbezpieczniejszą formę zapłaty w innym kraju Unii Europejskiej. W sytuacji, gdy sprzedawca zawodzi (np. nie dostarcza towaru w ciągu 30 dni), możesz zgłosić się do banku o wszczęcie procedury *charge back*.

**Bezpłatne porady: 28 listopada (czwartek)**

Po więcej wskazówek zapraszamy w najbliższy czwartek o godz. 12.00. Dowiesz się więcej, nie tylko o swoich prawach, ale poznasz również najpopularniejsze sztuczki sprzedawców. Na Twoje pytania odpowiedzą eksperci ECK i UOKiK.



Nie musisz się rejestrować wystarczy, że klikniesz na link i podasz swoje imię   
lub pseudonim:[**https://konsument.gov.pl/aktualnosci/lunch-przed-black-friday/**](https://konsument.gov.pl/aktualnosci/lunch-przed-black-friday/)

UWAGA: Polecamy korzystanie z przeglądarek Chrome lub Internet Explorer.

# Dodatkowe informacje:

# Biuro Prasowe UOKiK

# pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa Tel.: 22 55 60 246 E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:biuroprasowe@uokik.gov.pl) Twitter: [@UOKiKgovPL](https://twitter.com/UOKiKgovPL)

# Europejskie Centrum Konsumenckie Katarzyna Słupek

# Tel.: 22 55 60 248 E-mail: [katarzyna.slupek@konsument.gov.pl](mailto:katarzyna.slupek@konsument.gov.pl) [Twitter: @ECCPoland](https://twitter.com/ECCPoland) [Facebook: @Europejskiecentrumkonsumenckie](https://www.facebook.com/EuropejskieCentrumKonsumenckie/) [Aplikacja ECC-Net Travel](http://www.konsument.gov.pl/pl/news/752/100/ECC-Net-Travel---darmowa-aplikacja-na-wakacje.html) [Newsletter](http://www.konsument.gov.pl/pl/newsletter-eck.html)