

# Walentynki - poradnik dla konsumentów

## Zakochany klient

Walentynki to okres intensywnego poszukiwania prezentów, zdarza się, że również partnera. Na jakie zasady narażeni są zakochani oraz poszukujący miłości konsumenci, zwraca uwagę Europejskie Centrum Konsumenckie.

## Zakup prezentu - Twoje prawa

Przed Walentynkami przedsiębiorcy prześcigają się w ofertach trafiających do serc konsumentów i ich wybranków. Okazuje się często, że towary z „serduszkami” lub z napisem „I love you” są słabej jakości. Jak w tym przypadku są chronieni konsumenci?

- Towar zakupiony przez internet możesz zwrócić w ciągu 14 dni  
Uwaga na wyjątki: np. bilet na koncert, biżuteria z grawerem, otwarte perfumy, rozpakowana bielizna
- Niektóre sklepy stacjonarne oferują swoim klientom możliwość zwrotu, zapytaj o to przy kasie przed dokonaniem zakupu.
- Na [reklamację](#) prezentu z tytułu rękojmi masz 2 lata w całej Unii Europejskiej.

## Dostarczenie prezentu - Twoje prawa

Zaglądasz do przesyłki, a w niej puste pudełko lub uszkodzony przedmiot? Tego typu problemy mogą przytrafić się podczas transportu.

- Jeżeli wybrałeś rodzaj dostawy zaoferowany przez sprzedawcę, to on odpowiada za produkt w czasie transportu.
- Nie masz obowiązku sprawdzania przesyłki przy kurierze. Jeżeli opakowanie nie jest uszkodzone masz na to 7 dni. Jeżeli po sprawdzeniu okaże się, że towar jest niezgodny z opisem, możesz zażądać sporządzenia protokołu odbioru.

### Przykładowa sprawa:

Klient niemieckiego sklepu internetowego, prężnie działającego w Polsce, zakupił pierścionek zaręczynowy dla swojej wybranki za kwotę 3808,95 zł. Przesyłka została dostarczona po 2 tygodniach, ale w pudełku nie było pierścionka... Przedsiębiorca odwlekał udzielenie konkretnej odpowiedzi. Konsument nie chciał jednak, aby jego przyszła żona czekała. O wydarzeniu zawiadomił rzecznika konsumentów oraz [policję](#). Firma posiadała w Polsce jedynie magazyn, zarejestrowana była w Niemczech, dlatego właściwym podmiotem okazało się Europejskie Centrum Konsumenckie i tam finalnie pechowy klient otrzymał skuteczną pomoc. Po interwencji ECK Polska i ECK Niemcy zostały mu zwrócone pieniądze.

## Romantyczny wyjazd we dwoje - Twoje prawa

Wszyscy Ci, którzy decydują się na wypoczynek poza Polską np. w Wenecji lub Rzymie, również powinni być przygotowani na niespodzianki.

- Opóźniony i odwołany lot, czy uszkodzony bagaż mogą popsuć plany wyjazdowe. Więcej na ten temat: <https://konsument.gov.pl/prawa-pasazerow/>
- Nie zawsze możesz zrezygnować z rezerwacji pokoju bezkosztownie. W niektórych krajach (np. Austrii) przepisy wprost mówią, że klient nie może domagać się pełnego zwrotu kosztów rezerwacji, jeżeli nie będziesz mógł z niej skorzystać.
- Jeżeli pokój jest niezgodny z [umową](#), zgłoś to obsłudze hotelowej. Aby ubiegać się o zwrot kosztów (wynikający np. z różnicy w standardzie pokoju), warto zadbać o dokumentację dowodową (np. w formie zdjęć).

## Poszukujący miłości online - miejcie się na baczności

Jeżeli poszukujesz miłości przez internet - nie rób tego pochopnie. Nie chodzi tu tyle o wybór partnera, co o moment zawarcia umowy z serwisem randkowym. Do ECK napływają skargi od konsumentów, którzy nie wypowiedzieli umowy w terminie (najczęściej 14 dni przed jej zakończeniem). Przedsiębiorca wówczas automatycznie ją przedłuża (najczęściej na kolejne 3 miesiące) i pobiera z karty konsumenta opłatę za subskrypcję.

- Zawijając taką umowę, masz niewielkie szanse na uzyskanie zwrotu. Przepisy nie wykluczają stosowania praktyki „automatycznego przedłużenia konta”. Serwis musi jednak powiadomić o tym konsumenta przed zawarciem umowy.
- Portale randkowe najczęściej informują konsumentów o stosowaniu praktyki w kilku miejscach: podczas podawania numeru karty kredytowej, w regulaminie, w potwierdzeniu założenia konta.

## Pomoc konsumentom

Masz problem z przedsiębiorcą zarejestrowanym w innym kraju UE, Norwegii lub Islandii? Zgłoś się po poradę lub pomoc do Europejskiego Centrum Konsumentckiego:

<https://konsument.gov.pl/skarga-do-eck/>.

za: infor.pl