

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