

**Informacja prasowa**

22/11/2022

**Poczuj magię praw konsumenta**- skorzystaj z pomocy ECK

****

* [***Poczuj magię praw konsumenta***](https://konsument.gov.pl/archiwum/poczuj-magie-praw-konsumenta/) **– to hasło przedświątecznej kampanii Europejskiego Centrum Konsumenckiego.**
* **ECK wskazuje na najczęstsze problemy konsumentów związane ze świątecznymi zakupami i podróżami.**
* **Dowiedz się, jakie masz prawa i skorzystaj z bezpłatnej pomocy ECK, które działa przy UOKIK.**

**Czy Mikołaj przyjmie niechciany prezent?**

**Prezent kupiony online**

Taki prezent możesz zwrócić bez podawania przyczyny– musisz posiadać dowód zakupu. Powiadom sprzedawcę w ciągu 14 dni i dokonaj zwrotu zgodnie z jego instrukcją! Uwaga! Istnieją wyjątki od tej reguły – prezenty których nie możesz odesłać. (Więcej: [Nietrafiony prezent](https://konsument.gov.pl/aktualnosci/nietrafiony-prezent/)).

**Prezent kupiony w sklepie stacjonarnym**

Zwrot prezentu zależy od dobrej woli sprzedawcy - to on ustala zasady. Może np. oferować wyłącznie wymianę lub zwrot środków na kartę podarunkową. Ważne, aby Mikołaj przed zakupem upewnij się, czy sklep umożliwia odstąpienie od umowy, jeżeli tak, to na jakich warunkach.

Dowiedz się więcej:

Link 1: <https://konsument.gov.pl/aktualnosci/nietrafiony-prezent/>

Link 2: <https://konsument.gov.pl/zakupy-w-sklepie-stacjonarnym-prawa-konsumenta/>

**Co zrobić, gdy prezent dotrze po Świętach?**

Nie odkładaj przedświątecznych zakupów na ostatnią chwilę. Jeśli mimo wyraźnych zapewnień sprzedawcy (np. „Dostarczymy przed świętami”) prezent do Ciebie nie dojedzie na czas, masz podstawę do domagania się od sprzedawcy pokrycia kosztów szkody, jaką poniosłeś/aś. Podstawą Twoich roszczeń może być nienależyte wykonanie umowy przez sprzedawcę.

UWAGA – czas wysyłki, to nie czas dostawy. Takie sformułowanie często jest używane przez sklepy, oferujące produkty z Azji. Dodatkowo sprawdź, czy sklep, w którym chcesz dokonać zakupu jest wiarygodny.

Dowiedz się więcej:

Link 1. <https://konsument.gov.pl/wiarygodnosc-e-sklepu/>

Link 2. <https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=16995>

**Walizka z prezentami zaginie na lotnisku…**

Przylatujesz na święta i okazuje się, że brakuje Twojej walizki. W środku masz prezenty dla rodziny, co robić?

* Przede wszystkim w biurze reklamacji bagażowych na lotnisku zgłoś brak bagażu.
* Poproś o raport PIR.

Pracownicy na miejscu mogą już dysponują informacją, gdzie jest Twoja walizka oraz kiedy dotrze. Oczekując na bagaż, możesz kupić sobie rzeczy pierwszej potrzeby (bieliznę, środki higienicznie). A co z prezentami? Czy wiesz, że linie lotniczą nie ponoszą odpowiedzialności za wszystkie produkty znajdujące się w bagażu? Pakując się – cenne rzeczy schowaj do bagażu podróżnego. Większość przewoźników nie bierze odpowiedzialności m.in. płyny, elektronikę, biżuterię przewożone w bagażu nadawanym. Zdaniem ECK trudno jednak będzie otrzymać zwrot za prezenty, które dotrą do nas wraz z opóźnionym bagażem. Jeżeli jednak bagaż zaginie – na podstawie paragonów/faktur, możesz się domagać rekompensaty za rzeczy, które się w nim znajdowały. Górna granica odpowiedzialności to 1288 SDR (około 7665 zł – średni kurs NBP z dnia 24.11.2022).

Pamiętaj o pisemnej reklamacji – w przypadku opóźnienia bagażu masz na nią 21 dni!

Link 1: <https://konsument.gov.pl/aktualnosci/naurlopie-bezpanski-bagaz/>

Link 2: <https://konsument.gov.pl/wzory-reklamacji-do-linii-lotniczych/>

**Spóźnieni na Święta – co robić?**

Przedświąteczny czas może skutkować opóźnieniami. Narażeni mogą być na to pasażerowie podróżujący samolotem, czy pociągiem. Pasażerowie w UE są jednakowo chronieni. Poznaj swoje prawa korzystaj z nich!

* Opóźniony samolot. Już po dwóch godzinach możesz być uprawniony do posiłków i napojów. Jeżeli nastąpi konieczność oczekiwania na lot w nocy – przewoźnik powinien zapewnić nocleg oraz transport do hotelu i z powrotem. Jeżeli samolot spóźnia się ponad 5 godzin. Możesz zrezygnować z podróży i zażądać zmiany terminy lotu lub zwrotu pieniędzy. W określonych sytuacjach, możesz być uprawniony/a do odszkodowania od 250 do 600 euro.
* Opóźniony pociąg – po godzinie oczekiwania możesz zażądać zwrotu za bilet lub przebukowania podróży na inny, dogodny termin. Jeżeli pociąg spóźni się o przynajmniej godzinę w miejscu docelowym – masz prawo do odszkodowania ¼ ceny biletu. Jeżeli spóźni się przynajmniej 2 godziny – możesz być uprawniony do rekompensaty wysokości 50% ceny biletu.

Dowiedz się więcej:

Link 1. <https://konsument.gov.pl/opozniony-odwolany-lot/>

Link 2. <https://konsument.gov.pl/podroz-pociagiem-prawa-pasazera/>

**Święta pod palmą? Czemu nie! Co zrobić, gdy hotel lub biuro podróży zawiodą?**

* Biuro podróży podniosło cenę? Może to zrobić maksymalnie na 21 dni przed wyjazdem i z uzasadnionych powodów np. poniesienie cen paliwa, wzrost kursu waluty lub podatków. Maksymalna podwyżka nie powinna przekroczyć 8% ceny wycieczki.
* Oferta niezgodna z umową? W basenie miała być ciepła woda, a nie można było z niego korzystać? W pokoju były karaluchy? Zgłoś to od razu – jeżeli nie zostanie to naprawione udokumentuj wszelkie nieprawidłowości za pomocą zdjęć lub filmów i wyślij pisemną reklamację! Tak samo postępuj z wynajętym zakwaterowaniem!

Dowiedz się więcej:

Link: <https://konsument.gov.pl/wyjazd-zorganizowany-prawa-konsumenta/>

Link. <https://konsument.gov.pl/wynajem-noclegu-prawa-konsumenta/>

**Uważaj na to, co przewozisz w walizce!**

Jeżeli po świętach planujesz zapakować pyszności ze świątecznego stołu do bagażu rejestrowanego – przemyśl to. Jeżeli Twój bagaż opóźni się – jedzenie może się zepsuć. Linie lotnicze w Ogólnych Warunkach Przewozu często wyłączają swoją odpowiedzialność za przewóz w bagażu produktów ulegających szybkiemu zepsuciu.

Podczas świąt planujesz skorzystać ze śniegu i udać się na stok? Narty i deskę  w samolocie należy przewozić jako bagaż sportowy. Czasami może się to wiązać z dodatkową opłatą.

Link: <https://konsument.gov.pl/aktualnosci/prawa-konsumenta-w-drodze-na-stok/>

Link: <https://konsument.gov.pl/uszkodzony-zaginiony-bagaz-lotniczy/>

**Pomoc konsumentom**

Nie możesz porozumieć się ze sprzedawcą, usługodawcą lub przewoźnikiem. Zarówno w Polsce, jak i w UE możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy organizacji konsumenckich. Upewnij się, gdzie jest zarejestrowana firma, z którą toczysz spór, wyślij reklamację – jeżeli nie dostaniesz odpowiedzi lub zostanie ona odrzucona – zgłoś się po bezpłatną pomoc!

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

Link: <https://konsument.gov.pl/pomoc-dla-konsumentow-w-polsce/>

**Rozważ w te święta zrównoważone wybory!**

* Wybierasz dostawę do domu? Dostarczenie zamówienia do paczkomatu, sklepu lub wyznaczonego punktu często jest tańszą i bardziej ekologiczną alternatywą!
* Zamówię kilka sztuk - najwyżej zwrócę! Odstąpienie od umowy może się wiązać z kosztem odesłania zakupu sprzedawcy. Jeżeli to możliwe - skorzystaj z tabeli rozmiarów. Zamawianie jednej sztuki zamiast kilku do wyboru może być tańszą i bardziej zrównoważoną alternatywą!

# Dodatkowe informacje:

# Europejskie Centrum Konsumenckie Tel.: 22 55 60 473 E-mail: joanna.izdebska@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) [konsument.gov.pl](file:///C:\Users\wojciech.szczerba\AppData\Local\Temp\konsument.gov.pl)

Europejskie Centrum Konsumenckie (ECK) należy do Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich (ang. ECC-Net), służących pomocą konsumentom w całej UE. Europejskie centra konsumenckie bezpłatnie informują konsumentów o ich prawach w Unii Europejskiej oraz pomagają w polubownym rozwiązywaniu sporów transgranicznych z przedsiębiorcami mającymi siedziby w UE, Norwegii oraz Islandii. Konsumenci mogą zgłaszać do ECK swoje pytania i skargi na nieuczciwe praktyki np. zagranicznych biur podróży, hoteli, linii lotniczych, wypożyczalni samochodowych, czy sklepów internetowych drogą telefoniczną (22 55 60 600), poprzez e-mail ([ECCNET-PL@ec.europa.eu](mailto:ECCNET-PL@ec.europa.eu)) lub osobiście odwiedzając siedzibę centrum w Warszawie przy Pl. Powstańców Warszawy 1



Niniejsze działanie otrzymało dofinansowanie Unii Europejskiej.

Treść informacji prasowej przedstawia poglądy autora i stanowi jego wyłączną odpowiedzialność; w żaden sposób nie odzwierciedla poglądów Komisji Europejskiej i/lub Europejskiej Rady ds. Innowacji i Agencji Wykonawczej ds. Małych i Średnich Przedsiębiorstw (EISMEA) ani innego organu Unii Europejskiej. Komisja Europejska i/lub Agencja Wykonawcza nie ponoszą odpowiedzialności za wykorzystanie zawartych na niej informacji.