

**Informacja prasowa**

14/12/2023

**PORADNIK ŚWIĘTEGO MIKOŁAJA**

* **Jak kupować prezenty, by sprawiły jak najwięcej radości, a jak najmniej kłopotów.**
* **Gorączka przedświątecznych zakupów – jak chronić swoje prawa konsumenckie.**
* **Zrównoważona konsumpcja – również podczas Świąt.**

Wszyscy jesteśmy Świętymi Mikołajami. I czerpiemy tak wiele przyjemności z obdarowywania bliskich. Nie pozwólmy, by problemy konsumenckie zakłóciły magiczny czas Świąt Bożego Narodzenia. W prezencie od Mikołaja 10 porad przydatnych dla jego wszystkich pomocników.

** Świąteczne promocje – zwróć uwagę na najniższą cenę z 30 dni przed obniżką**

Wszechobecne świąteczne promocje zachęcają kupujących do skorzystania z okazji. Mikołaj zawsze sprawdza, czy promocja jest rzeczywiście korzystna i zwraca uwagę na najniższą cenę z ostatnich 30 dni przed obniżką. Dzięki temu ma rzeczywisty punkt odniesienia, który pozwala ocenić atrakcyjność oferty. Informacja o najniższej cenie z 30 dni przed obniżką powinna się pojawić zawsze i wszędzie, kiedy ogłaszane są rabaty dotyczące konkretnego towaru lub usługi, a więc np. w reklamie, przy produkcie w sklepie stacjonarnym i on-line, czy w gazetce sieci handlowej. Podawanie najniższej ceny z ostatnich 30 dni przed promocją ułatwia Mikołajom gospodarowanie prezentowym budżetem.

** Prawo do reklamacji – również na produkty kupione w promocji**

Nawet doświadczonemu Mikołajowi może się zdarzyć wręczenie wadliwego, nie działającego produktu. Taki towar można reklamować – niezależnie, czy został kupiony w cenie regularnej, czy promocyjnej. W Europie masz prawnie zagwarantowaną możliwość reklamacji również towarów przecenionych. Oznacza to, że jeśli znaleziony pod choinką tablet lub inny produkt okaże się wadliwy, masz prawo do naprawy, wymiany lub w kolejnym etapie – zwrotu pieniędzy przez okres do dwóch lat od daty zakupu. Wyjątkiem może być konkretna wada, z której wynikał rabat i o której zostałeś poinformowany.

** Masz 14 dni na zwrot produktu kupionego on-line**

Nowoczesny Mikołaj korzysta z komfortu zakupów on-line i wie, że kupując przez internet ma 14 dni na odstąpienie od umowy bez konieczności podawania powodu. To czas do namysłu i zapoznania się z produktem, ponieważ gdy kupujesz on-line, nie możesz np. przymierzyć ubrań, jak to robisz w sklepie. Należy jednak pamiętać, że niektóre towary łatwo psujące się (np. żywność) oraz przedmioty spersonalizowane (np. grawerowana biżuteria) nie podlegają zwrotowi. Mikołaj zaobserwował, że niektóre sklepy wydłużają czas na zwrot do 30 dni – warto sprawdzić to w regulaminie.

** Prezent kupiony w sklepie stacjonarnym? Sprawdź możliwość i warunki zwrotu**

Sprytny Mikołaj współpracuje z obdarowanym i w przypadku nietrafionego lub zdublowanego prezentu proponuje jego zwrot lub wymianę na ten idealny. Dlatego kupując w sklepie stacjonarnym, sprawdza czy produkt można oddać lub wymienić i na jakich warunkach. To sprzedawca ustala zasady i może np. oferować wyłącznie wymianę lub zwrot środków na voucher lub kartę podarunkową.

** Bezpieczne kupowanie w sieci**

Korzystając z e-sklepów uważny Mikołaj pamięta o sprawdzeniu wiarygodności sprzedawcy. Zwraca uwagę na dane przedsiębiorcy – adres i numer telefonu. Jeśli z jakiegoś e-sklepu korzysta po raz pierwszy, upewnia się, czy telefon działa i czy po drugiej stronie jest kompetentny sprzedawca. Wątpliwości powinny budzić występujące na stronie internetowej sklepu literówki, błędy gramatyczne czy niezrozumiałe sformułowania. Jeśli Mikołaj ma jakiekolwiek zastrzeżenia, rezygnuje z zakupów w tym sklepie i szuka oferty w innym miejscu. Unika też przelewów ekspresowych oraz płatności na prywatne konto bankowe sprzedającego. Aby uniknąć przykrych niespodzianek, Mikołaj zawsze zapoznaje się z regulaminem zakupów u danego sprzedawcy.

** Zbyt piękne, aby mogło być prawdziwe**

Mikołaj to zakupowy ekspert. Jeśli zauważy np. ubrania w niewiarygodnie niskich cenach, a każdy artykuł dostępny w całej gamie kolorów, wie, że to może być oferta sprzedaży w modelu dropshippingu. To legalny sposób handlu, ale niosący dla konsumentów pewne ryzyka. Produkty pochodzą zazwyczaj z Dalekiego Wschodu, co może wiązać się z komplikacjami w przypadku konieczności ich zwrotu lub reklamacji. Ponadto nie zawsze spełniają one europejskie normy w zakresie jakości oraz mogą stwarzać potencjalne ryzyko dla bezpieczeństwa lub zdrowia użytkownika. Kupując prezenty dla najmłodszych, Mikołaj sprawdza, czy zabawka ma oryginalny znak CE (Conformité Européenne) – to deklaracja producenta, że produkt spełnia wymagania unijne.

** Bądź odporny na przekazy typu: „zostały tylko 3 sztuki”**

Nawet zapracowany przed Świętami Mikołaj uważa na często stosowane przez e-sklepy tzw. dark patterns. Te nieuczciwe praktyki wykorzystują wiedzę o zachowaniach konsumenckich do manipulowania procesem decyzyjnym. Komunikaty typu „prawie wyprzedane”, „10 osób ma ten produkt w koszyku” lub fałszywe zegary odmierzające czas do końca promocji są często niezgodne z prawdą i mają na celu wywieranie presji, by konsument dokonał szybkiego zakupu. Jeśli nawet zdarzy się, że produkt zostanie wyprzedany, Mikołaj pamięta, że gdzie indziej może znaleźć konkurencyjne, często korzystniejsze oferty.

** Pusto pod choinką – prezent nie dotarł przed Świętami**

Wieloletnia praktykanauczyła Mikołaja, by nie odkładać zakupu prezentów na ostatnią chwilę. Komfort czasowy pozwala na rozważenie wielu opcji, porównanie cen i niezaburzony proces decyzyjny. Jednak jeśli mimo wyraźnych zapewnień sprzedawcy (np. gwarancja dostawy przed świętami) prezent nie dotarł na czas, możesz domagać się od niego pokrycia kosztów szkody, jaką poniosłeś/aś.

** Zrównoważona konsumpcja – możliwa również w Święta**

Święta Bożego Narodzenia są czasem rodzinnych spotkań, wspólnych posiłków i oczywiście prezentów. Mikołaj radzi, by nie kupować nadmiaru produktów, które mogą się potem zmarnować. Zachęca do sporządzenia przed zakupami listy potrzebnych rzeczy i trzymania się tego planu. Wybiera też przyjazne dla środowiska prezenty i ich opakowania.

 **Konsumencki problem z firmą z innego państwa UE?**

Mikołaj wykonuje swoje zadania na terenie wielu państw. Jeśli potrzebujesz informacji o swoich prawach lub pomocy w problematycznych sytuacjach w handlu transgranicznym (dotyczy konsumentów w Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii), Europejskie Centrum Konsumenckie oferuje bezpłatne porady i pomoc. Doradcy ECK bezpłatnie pomagają konsumentom w rozwiązywaniu transgranicznych sporów z przedsiębiorcami. Więcej informacji znajdziesz <https://konsument.gov.pl/>

**Pomoc dla konsumentów:**

* 801 440 220 lub 22 266 76 76
* porady@dlakonsumentow.pl
* [**Rzecznicy konsumentów**w twoim mieście lub powiecie](https://uokik.gov.pl/pomoc.php)
* [**Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej**](https://uokik.gov.pl/wojewodzkie_inspektoraty_inspekcji_handlowej.php)
* [**Europejskie Centrum Konsumenckie**](https://konsument.gov.pl/)**:** wsprawach transgranicznych, które dotyczą sprzedawców z obszaru Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii, Norwegii i Islandii.

#

# Dodatkowe informacje:

# Europejskie Centrum Konsumenckie Tel.: 22 55 60 774E-mail: aleksandra.piszczorowicz@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%3A%5CUsers%5Cwojciech.szczerba%5CAppData%5CLocal%5CTemp%5Ckonsument.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) 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.