

Można zwrócić towar także gdy był używany

27 listopada 2014

Czy towar musi być w nienaruszonym stanie, jeśli chcemy odstąpić od umowy? Nie, bo klient ma prawo wypróbować towar. Potwierdził to wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Większość osób już wie, że jeśli kupujemy towar przez internet, możemy go zwrócić bez konsekwencji i podawania przyczyn (w ciągu 10 dni, a ten termin zostanie niebawem wydłużony do 14). Takie uprawnienie wynika z tego, że kupując online nie mamy możliwości obejrzenia towaru, przymierzenia go itd. Niestety sklep może wymagać oddania towaru w nienaruszonym stanie i co wtedy? Czy mamy prawo towaru użyć?

Odpowiedź brzmi „tak”. We wrześniu tego roku prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nałożył ponad 360 tys. zł kary na Vision Express. Problemem było m.in. to, że zgodnie z regulaminem Vision Express klient mógł zwrócić tylko produkt nieużywany, w oryginalnym i nienaruszonym stanie.

UOKiK był zdania, że klient internetowy ma prawo obejrzeć i sprawdzić produkt w ramach tzw. zwykłego zarządu. Oznacza to, że można otworzyć opakowanie, aby przymierzyć okulary, sprawdzić, czy dostarczono soczewki o odpowiedniej mocy itd. Otworzenie opakowania i użycie produktu nie może znosić prawa do odstąpienia od umowy. Wyjątki od tej zasady dotyczą tylko niektórych produktów, np. płyt z muzyką, filmami i oprogramowaniem.

Spółka Vision Express odwołała się do sądu, ale Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów podzielił stanowisko Urzędu. Potwierdził też zasadność nałożenia na Vision Express kar pieniężnych w łącznej wysokości ponad 360 tys. zł. Wyrok zapadł 17 listopada 2014 r. (XVII AmA 136/13). Nie jest prawomocny. Przedsiębiorcy przysługuje apelacja.

Regulamin Vision Express miał też inne wady. Zastrzeżono w nim, że klient odstępujący od umowy nie może liczyć na zwrot kosztów wysyłki zamówionego towaru. Zgodnie z przepisami, jeżeli konsument zwraca towar, odsyła go przedsiębiorcy na własny koszt, ale sprzedawca zwraca klientowi zarówno cenę towaru, jak i koszty wysyłki towaru do konsumenta. Mówiąc prościej, towary wysyłamy na swój koszt, ale dostajemy zwrot wszystkiego, co wpłaciliśmy. Sprzedawca nie może sobie z tej kwoty potrącić żadnego „odstępnego” lub kary umownej za odstąpienie od umowy.

Przy okazji warto przypomnieć, że sklepy nie powinny także żądać zwrotu towaru w nienaruszonym opakowaniu. W lutym tego roku za tego typu praktyki ukarano sklep Morele.net.

Autor: Marcin Maj

Źródło: [Dziennik Internautów](#)