

ZWROT TOWARU

KROK PO KROKU



Stan prawny: czerwiec 2026

CZYM SĄ PRAWA KONSUMENTA?



Prawa konsumenta przysługują osobom kupującym towary lub usługi do celów prywatnych od przedsiębiorców. Jednym z nich jest **prawo do zwrotu** przy zakupach na odległość lub poza lokalem firmy. W sklepach stacjonarnych zwrot zależy od sprzedawcy, a przy zakupach online lub poza lokalem firmy przysługuje prawo odstąpienia od umowy.

ZAKUPY W SKLEPIE STACJONARNYM

- X** sprzedawca nie ma obowiązku przyjęcia zwrotu
- X** zwrot zależy wyłącznie od polityki sklepu
- X** klient nie może żądać zwrotu tylko dlatego, że zmienił zdanie

ZAKUPY W SKLEPIE INTERNETOWYM LUB POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORCY

- ✓ możliwość odstąpienia od umowy
- ✓ bez podawania przyczyny
- ✓ zwrot pieniędzy od sprzedawcy

TERMINY NA ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Na zwrot towaru zakupionego w sklepie internetowym lub poza lokalem przedsiębiorstwa konsument ma określony czas:



Zakup przez
Internet
14 dni



Zakup poza
lokałem
przedsiębiorstwa
14 dni



Nieumówiona wizyta
handlowca lub
wycieczka
30 dni



Jeżeli sprzedawca **nie poinformował** o prawie odstąpienia od umowy, termin może wydłużyć się nawet o **12 miesięcy** od dnia upływu 14-dniowego terminu na zwrot towaru.

JAK ZWRÓCIĆ TOWAR?

KROK 1.

ZŁÓŻ OŚWIADCZENIE

Możesz skorzystać z:

- formularza załączonego do ustawy o prawach konsumenta,
- wzoru oświadczenia udostępnionego przez UOKiK,
- formularza internetowego na stronie sklepu.

Oświadczenie na piśmie może zostać przesłane: e-mailem, pocztą lub złożone osobiście w lokalu przedsiębiorcy.

KROK 2.

ODEŚLIJ TOWAR

Możesz odesłać towar:

- ✓ rozpakowany,
- ✓ sprawdzony,
- ✓ nie używany,

*Jeżeli wartość towaru została zmniejszona przez użytkowanie, sprzedawca może obniżyć kwotę zwrotu.

KROK 3.

ODBIERZ ZWROT PIENIĘDZY

- sprzedawca ma **14 dni** na zwrot pieniędzy,
- zwrot powinien nastąpić tą samą metodą płatności,
- zwrot obejmuje także koszt dostawy.

*Przy sprzedaży internetowej sprzedawca musi poinformować o kosztach zwrotu dużych towarów. Jeśli tego nie zrobi, musi sam pokryć koszty zwrotu.



KIEDY PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY NIE PRZYSŁUGUJE?



towary wykonane według własnej specyfikacji (np. personalizowane koszulki)



nagrania dźwiękowe lub wizualne, programy komputerowe doręczone w zapieczętowanym opakowaniu - jeżeli zostały otwarte



treści cyfrowe nie dostarczane na nośniku materialnym, których dostarczanie rozpoczęło za zgodą konsumenta przed upływem terminu odstąpienia od umowy.



usługi hotelarskie, transportowe, gastronomiczne i związane z wypożyczeniem świadczone w określonym terminie.



ŚWIADOME ZAKUPY
TO TWOJE PRAWA



ZNASZ ZASADY
KUPUJ
BEZPIECZNIE



CHROŃ SVOJE
PIENIĄDZE

Dowiedz się więcej! Skorzystaj z systemu nieodpłatnej pomocy zdalnie lub stacjonarnie w całej Polsce!

np.ms.gov.pl | pomocprawna.sc.org.pl



Odwiędź
naszą stronę!

