

NIE BĄDŹ JELEŃ, WEŹ PARAGON

Trochę czasu, znajomość podstawowych praw konsumentów oraz dowód zakupu - to niezbędny zestaw podczas składania reklamacji. Łatwiej dochodzić swoich praw, gdy mamy paragon. Warto o tym pamiętać, kupując nie tylko na zimowych wyprzedażach

[Warszawa, 12 stycznia 2012 r.] *Bez paragonu reklamacji nie uznaje się* - to nie cytat z kultowej z polskiej komedii, ale informacja, którą można często usłyszeć od sprzedawców. Paragon jest jednym z najprostszych i najpowszechniejszych dowodów zakupu - dostajemy go zawsze, gdy kupujemy. [Już po raz drugi](#) akcję Ministerstwa Finansów pt. *Nie bądź jeleń, weź paragon* wspierają Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej, Rzecznicy Konsumentów, Federacja Konsumentów oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich. Wspólnie będziemy przypominać o konieczności wystawiania i przechowywania paragonów.

Dowód zakupu

Co łączy zakupy na wyprzedaży, na bazarze, w restauracji? - dowód zakupu. Musi nam go wydać każdy przedsiębiorca, ponieważ jest to potwierdzenie transakcji kupna-sprzedaży. Najczęściej dostajemy paragon. Ale **dowodem może też być faktura, potwierdzenie płatności kartą, czy wyciąg z konta**. Przydadzą się, gdy produkt będzie niezgodny z umową, czyli wadliwy. Warto pamiętać o tym, aby zawsze upominać się o wystawianie paragonów. W przeciwnym wypadku, bardzo trudno będzie konsumentowi udowodnić, że produkt kupił w konkretnym miejscu.

Wadliwy produkt

Rzecz, która posiada wady można reklamować. Reklamację składamy u sprzedawcy na piśmie w dwóch egzemplarzach. Dołączamy do niej paragon. Mamy na to aż dwa lata od momentu zakupu. Takie same zasady dotyczą także tych konsumentów, którzy korzystają z kończących się już zimowych wyprzedaży, czy kupują w internecie. **Decydując się na towary używane (np. w komisie), musimy pamiętać, że czas reklamacji może wynieść minimum rok.**

Krótsze terminy obowiązują wtedy, gdy reklamujemy produkty spożywcze - możemy to zrobić w ciągu trzech dni od momentu otwarcia opakowania lub zakupu towaru luzem.

Reklamacja tylko z paragonem?

Warto pamiętać, że sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od przedstawienia wyłącznie paragonu. Jeżeli go nie mamy, a płaciliśmy kartą, powinniśmy dołączyć potwierdzenie takiej transakcji. **Urząd zwraca uwagę na bezprawne postanowienia w regulaminach sklepów, które wyłączają możliwość przedstawienia innego dowodu zakupu niż paragon.** Każdy konsument powinien mieć jasną, rzetelną i niewprowadzającą w błąd informację o przysługujących mu prawach. Cieszy jednak fakt, że nieprawidłowości w tym zakresie jest niewiele.

Zwroty

Możliwość zwrotu lub wymiany produktu, który po prostu nam się nie podoba zależy wyłącznie od dobrej woli sprzedawcy. Jeżeli zgadza się na takie rozwiązanie, poprośmy o potwierdzenie tej możliwości na paragonie. Warto pamiętać, że **sklep przyjmujący zwrot towaru może nałożyć na konsumenta dodatkowe obowiązki**, np. oprócz towaru żądać oryginalnego opakowania, niezniszczonych metek, paragonu. Coraz więcej sklepów dopuszcza możliwość zwrotu we wskazanym przez siebie terminie.

Podatki

Otrzymanie paragonu to prawo konsumenta i podatnika, ponieważ paragon to potwierdzenie, że kwota podatku naliczonego w cenie zakupionego towaru trafi do budżetu państwa, czyli do naszej wspólnej kasy, a nie do kieszeni nieuczciwego przedsiębiorcy.

W wyniku ubiegłorocznej akcji [Ministerstwa Finansów Weź paragon](#) okazało się, że skontrolowani przedsiębiorcy w trzecim kwartale 2011 roku wpłacili aż o ponad 20 proc. więcej podatków niż w analogicznym okresie poprzedniego roku. W przypadku przedsiębiorców, u których nie zagościły kontrole fiskusa wzrost wpłat z tytułu podatków wyniósł tylko około 5 proc. Z danych zebranych przez Ministerstwo Finansów tylko w jednym województwie w pojedynczym kwartale wynika, że te dodatkowe 20 proc. wpływów podatkowych w sumie dało ponad 15 mln zł. A kontrolowany był tylko co pięćdziesiąty punkt handlowy.

Problem ze sprzedawcą?

Gdy nie otrzymaliśmy paragonu od sprzedawcy, powinniśmy zgłosić ten fakt [Urzędowi Kontroli Skarbowej](#). Natomiast, gdy mamy problem z zakupami, odrzuconą reklamacją możemy liczyć na bezpłatną pomoc [miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów](#). Ponadto poradę prawną można uzyskać dzwoniąc pod darmowy numer infolinii konsumenckiej 800 007 707. Poradę udziela także [Federacja Konsumentów](#) w swoich oddziałach w całej Polsce, a [w Warszawie Centrum Porad Konsumenckich SKP](#).

Dodatkowe informacje:

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK
Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel. 22 827 28 92, 55 60 314
Fax 22 826 11 86
E-mail: malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl