



STOWARZYSZENIE
KONSUMENTÓW POLSKICH

PO STRONIE KONSUMENTA od 1995 roku

JAK SKUTECZNIE SKŁADAĆ REKLAMACJĘ

Publikacja dotyczy wyłącznie towarów
kupionych przed 25 grudnia 2014 r.




Z jakiego uprawnienia skorzystać, aby skutecznie złożyć reklamację na zakupiony towar konsumpcyjny?

- przysługującej z mocy prawa tzw. niezgodności towaru z umową?
- czy z gwarancji udzielonej np. przez producenta?

Wybór nie należy do sprzedawcy, należy do Ciebie!

Publikację przygotowało **Stowarzyszenie Konsumentów Polskich** – niezależna organizacja pozarządowa, która pomaga konsumentom już od 1995; udziela bezpłatnych porad prawnych, tworzy i certyfikuje regulaminy sklepów internetowych (dobryregulamin.org), oraz umowy (dobraumowa.org), szkoli przedsiębiorców z prawa konsumenckiego (szkolenia.konsumenci.org).

Pomóż nam w skutecznym działaniu w obronie Twoich interesów i przekaz nam  podatku!
Nasz nr KRS (do wpisania w formularzu PIT): 0000127128

konsumenci.org

 /konsumenci

NIEZGODNOŚĆ Z UMOWĄ

Za zgodność towaru konsumpcyjnego z umową odpowiada wobec kupującego sprzedawca.

Sprzedawca odpowiada także za informacje, których udziela konsumentowi.

Sprzedawcę należy zawiadomić o niezgodności towaru z umową w terminie 2 miesięcy od jej zauważenia.

GWARANCJA

Konsument może, ale nie musi korzystać z gwarancji, jeśli uzna, że lepiej jest skorzystać z uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową – wtedy może złożyć reklamację do sprzedawcy, a nie do gwaranta.

Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

Kiedy ma zastosowanie?

Zawsze po zawarciu umowy sprzedaży konsumentkiej, obowiązuje z mocy prawa.

Jeśli zostanie udzielona przez gwaranta (producenta, importera, sprzedawcę).

Nie ma obowiązku udzielania gwarancji, gwarancja to dobrowolne, dodatkowe oświadczenie woli gwaranta.

Do kogo należy złożyć reklamację?

Do sprzedawcy, czyli do przedsiębiorcy, od którego zakupiono towar konsumpcyjny. Nie ma znaczenia natomiast osoba sprzedawcy. Do przyjęcia reklamacji nie jest potrzebny właściciel ani kierownik sklepu - każda osoba pracująca w sklepie jest w tym przypadku „sprzedawcą”.

W miejsce wskazane w gwarancji. Może to być punkt serwisowy albo sprzedawca, albo producent – to zależy od gwaranta i musi być określone w warunkach gwarancji.

W jakim terminie od daty zakupu można składać reklamację?

Można to zrobić w ciągu dwóch lat (24 miesięcy) od daty wydania towaru.

Termin powinien być określony w gwarancji, nie ma jednego obowiązującego wszystkich terminu trwania gwarancji. Jeśli termin ten jest krótszy niż dwa lata - warto się zastanowić, czy warunki gwarancji są dla konsumenta korzystne.

W jakim terminie od ujawnienia się niezgodności z umową można składać reklamację?

Konsument musi powiadomić sprzedawcę o stwierdzeniu niezgodności towaru z umową w ciągu dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności - jeśli nie zrobi tego w ciągu dwóch miesięcy traci uprawnienia do reklamowania.

Nie ma żadnych ogólnych zasad - termin może być ewentualnie określony w gwarancji.

Z jakich przyczyn konsument ma prawo złożyć reklamację?

Przyczyna ogólna to niezgodność towaru z umową, co może wynikać z następujących powodów:

- towar nie nadaje się do celu, do którego tego rodzaju towar jest zwykle używany,
- właściwości towaru nie odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju,
- towar nie odpowiada oczekiwaniom dotyczącym tego rodzaju towaru, które wynikają z zapewnień sprzedawcy lub producenta (np. w reklamie),
- towar został nieprawidłowo zamontowany lub uruchomiony przez sprzedawcę albo przez kupującego, jeśli ten ostatni postępował zgodnie z instrukcją otrzymaną przy sprzedaży.

Przyczyny te są podane w gwarancji, zwykle jest to popsucie się sprzętu;

zwykle też gwarant określa, jakich usterek nie obejmuje gwarancja.

Należy sprawdzić, czy gwarant faktycznie za coś odpowiada, czy być może wymieniając uszkodzenia i usterki, które nie są objęte gwarancją, chce przekonać konsumenta, że nie powinien w ogóle składać reklamacji.

W jakim terminie konsument ma być poinformowany o tym, czy jego reklamacja została uznana?

Niezwłocznie!

Jeśli sprzedawca nie ustosunkuje się do żądania konsumenta nieodpłatnej naprawy albo wymiany towaru na nowy wyrażonego podczas składania reklamacji w ciągu 14 dni - uważa się, że reklamacja została uznana. Ustosunkowanie się sprzedawcy do reklamacji oznacza dostarczenie (wysłanie) na adres podany przez konsumenta pisemnej odpowiedzi - konsument nie musi chodzić do sklepu, żeby się dowiedzieć, jak została rozpatrzona jego reklamacja.

Termin powinien być określony w gwarancji.

Jeśli termin ten jest dłuższy niż 14 dni - warto się zastanowić, czy warunki gwarancji są dla konsumenta korzystne.

Czego może żądać konsument?

Konsument może żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową poprzez:

- nieodpłatną naprawę lub
- wymianę na nowy,

chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów, np. narażają konsumenta na duże niedogodności, bierze się także pod uwagę okoliczność, czy sprzedawca zdoła uczynić zadość żądaniu w odpowiednim czasie.

W takiej sytuacji konsument ma prawo żądać:

- obniżenia ceny lub
- zwrotu pieniędzy (odstąpienia od umowy).

PAMIĘTAJ: Konsument nie może odstąpić od umowy, jeśli niezgodność towaru z umową jest NIEISTOTNA.

Możliwości określone są w gwarancji, zwykle jest to bezpłatna naprawa w wyznaczonym punkcie serwisowym.

Jeśli gwarant nie określa po ilu naprawach konsument będzie mógł wymienić towar na nowy - warto się zastanowić, czy warunki gwarancji są dla konsumenta korzystne.

W jakiej formie należy składać reklamację?

Najbezpieczniej jest złożyć reklamację na piśmie, wyraźnie precyzując swoje żądania, za pokwitowaniem lub wysyłając list polecony.

Najbezpieczniej jest złożyć reklamację na piśmie, a ponadto zgodnie z postanowieniami gwarancji.

W jakim terminie uznana reklamacja musi być załatwiona?

Nie ma takiego ustawowego terminu. Reklamacja musi być załatwiona w „odpowiednim czasie”.

Termin powinien być określony w gwarancji. Jeśli termin ten jest dłuższy niż 14 dni - warto się zastanowić, czy warunki gwarancji są dla konsumenta korzystne.

Kto pokrywa koszty dostarczenia towaru do naprawy?

Nieodpłatność naprawy lub wymiany oznacza, że sprzedawca ma obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego, w tym kosztów demontażu, transportu, ponownego montażu i uruchomienia.

Odpowiedzi na to pytanie udzieli gwarancja.

Podstawa prawna:

Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.