



STOWARZYSZENIE
KONSUMENTÓW POLSKICH

JAK SKUTECZNIE REKLAMOWAĆ TOWARY KONSUMPCYJNE



Konsument kupując i reklamując towar konsumpcyjny ma prawa i obowiązki wynikające z ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U.2002.141.1176 ze zm.). Ponadto w przypadku sprzedaży na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa obowiązują przepisy ustawy z dnia 22 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U.2000.22.271 ze zm.).

Zanim kupisz lub złożysz reklamację, odpowiedz na następujące pytania:

NIEZGODNOŚĆ Z UMOWĄ

GWARANCJA

Kiedy ma zastosowanie?

Zawsze po zawarciu umowy sprzedaży konsumenckiej, 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 robi 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 jakiego 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 usterek, które nie są objęte gwarancją, chce przekonać konsumenta, że nie powinien w ogóle składać reklamacji.

Zanim kupisz lub złożysz reklamację, odpowiedz na następujące pytania:

NIEZGODNOŚĆ Z UMOWĄ

GWARANCJA

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**.

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.

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

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.

Co zrobić jeśli słuszna reklamacja jest odrzucona?

Można skierować sprawę do:

- sądu konsumenckiego (przy Inspekcji Handlowej),
- sądu powszechnego, korzystając z trybu postępowania uproszczonego (jeśli cena towaru nie przekroczyła 10 tys. zł),
- sądu powszechnego w postępowaniu zwykłym (jeśli cena przekracza 10 tys. zł).

Można się zwrócić z reklamacją do sprzedawcy, korzystając z tytułu niezgodności towaru z umową.



STOWARZYSZENIE
KONSUMENTÓW POLSKICH

Sprzedawca odpowiada wobec kupującego za zgodność towaru konsumpcyjnego z umową

Sprzedawca odpowiada za informacje, których udziela konsumentowi

Reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową należy złożyć w sklepie w ciągu 2 miesięcy od ujawnienia się tej niezgodności.

GWARANCJA

Nawet, jeśli na towar udzielona została gwarancja – konsument nie musi z niej korzystać!

Konsument może z niej skorzystać, ale może też uznać, że lepiej jest skorzystać z uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową i złożyć reklamację do sprzedawcy, a nie do gwaranta.

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