

Reklamacja



POWIAT
SZYDŁOWIECKI

www.szydlowiecpowiat.pl



MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI

www.ms.gov.pl



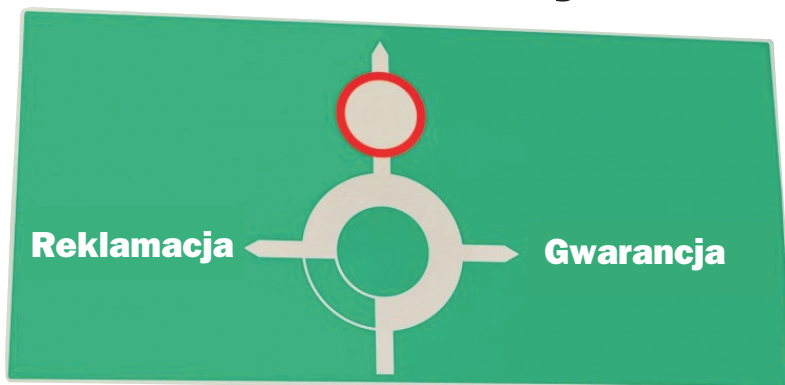
INSTYTUT
SPRAW
PUBLICZNYCH

Punkty

**Nieodpłatnej Pomocy Prawnej
i Nieodpłatnych Porad
Obywatelskich w Twojej Okolicy**

*Infolinia Fundacji czynna codziennie
od 9 do 17: tel. 575 738 044*

Gwarancja – Niezgodności towaru z umową – Reklamacja



Niezgodności towaru z umową czy gwarancja

Jeżeli kupiony towar ma wadę, konsument może złożyć reklamację, w której określi swoje żądania dotyczące doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową przez naprawę lub wymianę, oraz zwrotu całości bądź części wpłaconych środków (przez obniżenie ceny czy odstąpienie od umowy). Jej podstawą może być niezgodność towaru z umową (zawsze) albo gwarancja (o ile została udzielona). Korzystniejsza dla kupującego jest – co do zasady – niezgodność towaru z umową, ponieważ warunki są określone w przepisach prawa, których przedsiębiorca nie może w żadnym zakresie zmieniać na niekorzyść konsumenta. Wybór niezgodności towaru z umową daje konsumentowi większą pewność posiadanych uprawnień i ułatwia dochodzenie roszczeń od przedsiębiorcy. Inaczej jest w przypadku gwarancji: zakres odpowiedzialności przedsiębiorcy i uprawnienia konsumenta określa wówczas samodzielnie gwarant, więc mogą one być mniej korzystne od regulacji ustawowych związanych z niezgodnością towaru z umową. Z gwarancji warto skorzystać, jeżeli upłynął już termin odpowiedzialności sprzedawcy wynikający z niezgodności towaru z umową. Co ważne, dotyczy to tylko gwarancji udzielonych na okres dłuższy niż 2 lata od dnia wydania towaru. Udzielenie gwarancji na taki czas często wiąże się jednak z koniecznością uiszczenia dodatkowej opłaty.



facebook.pl/institutprawpublicznych

Po więcej informacji zapraszamy na:
darmowapomocprawna.ms.gov.pl

Reklamacja

Niezgodność towaru z umową

Niezgodność towaru z umową to podstawa jednej z dwóch możliwych dróg składania reklamacji przez konsumenta (obok gwarancji). Jest to tryb dochodzenia odpowiedzialności od przedsiębiorcy w związku z ujawnioną wadą fizyczną (niezgodnością z umową) lub prawną kupionego towaru konsumpcyjnego.

Zgodność towaru z umową

Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:

- 1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji,

- 2) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny konsumentowi, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w momencie zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.

Ponadto towar, aby został uznany za zgodny z umową, powinien:

- 1) nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk,

- 2) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których konsument może zasadnie oczekiwać,

- 3) być dostarczany z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać,

- 4) być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które przedsiębiorca udostępnił konsumentowi przed zawarciem umowy i odpowiada opisowi takiej próbki lub takiego wzoru. Uzasadnione oczekiwania konsumenta względem towaru uwzględniają charakter towaru oraz publiczne zapewnienie (np. w reklamie lub na etykiecie) złożone przez sprzedawcę w tym zakresie (jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu), chyba że sprzedawca wykaże, że:

- nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i, oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
- przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakiej publiczne zapewnienie zostało złożone lub w porównywalny sposób,
- publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy.

Żądania konsumenta

W sytuacji wystąpienia wady konsument może złożyć do sprzedawcy reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową i zażądać:

- 1) naprawy towaru,
- 2) wymiany towaru.



Reklamacja

Jeśli sprzedawca:

- 1) odmówił naprawy lub wymiany towaru,
- 2) nie naprawił lub nie wymienił towaru,
- 3) próbował naprawić lub wymienić, ale towar nadal jest niezgodny z umową,
- 4) oświadczył, że nie naprawi lub nie wymieni towaru w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, to konsument ma prawo do żądania obniżenia ceny lub – w przypadku istotnej niezgodności z umową – odstąpienia od umowy. Jeśli brak zgodności z umową jest istotny, konsument może żądać obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy, bez uprzedniego skorzystania z prawa do żądania naprawy lub wymiany.

Okres niezgodności towaru z umową

Sprzedawca odpowiada wobec konsumenta za sprzedany towar, jeżeli wada zostanie stwierdzona w okresie 2 lat od momentu jego wydania (wyjątek dotyczy nieruchomości).

Termin i forma złożenia reklamacji na podstawie niezgodności towaru z umową

Reklamację można złożyć w dowolnej formie. Dla celów dowodowych najbezpieczniej zrobić to pisemnie. Należy opisać zauważony brak zgodności towaru z umową i określić swoje żądanie przewidziane w ramach niezgodności towaru z umową.

Ważne!

Paragon fiskalny nie jest konieczny do zareklamowania produktu, choć znacznie to ułatwia. To jeden z wielu dowodów nabycia towaru w danym sklepie i w danej cenie. Inne to: świadkowie, wydruki z karty płatniczej czy kredytowej, e-maile. Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego.

Warto złożyć reklamację niezwłocznie po zauważeniu niezgodności towaru z umową – ze względów dowodowych. Termin przedawnienia roszczenia z tego tytułu wynosi 6 lat. Sprzedawca powinien odpowiedzieć na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli tego nie zrobił, uważa się, że ją uznał.

Koszty reklamacji

Konsument nie ponosi żadnych kosztów związanych z reklamacją towaru niezgodnego z umową. Składając reklamację, udostępnia sprzedawcy towar podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca jest zobowiązany do odebrania towaru na swój koszt, a także ponosi koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów. W przypadku odstąpienia od umowy konsument zwraca towar sprzedawcy na jego koszt.



Reklamacja

G w a r a n c j a

Gwarancja to – obok niezgodności towaru z umową – podstawa złożenia reklamacji. Jest to dobrowolne oświadczenie dotyczące jakości towaru złożone przez przedsiębiorcę, czyli gwaranta. Treść gwarancji powinna być sformułowana w sposób jasny i zrozumiały, w języku polskim. Gwarancja wskazuje obowiązki gwaranta i uprawnienia konsumenta w przypadku, gdy sprzedany towar nie ma właściwości określonych w oświadczeniu gwarancyjnym.

G w a r a n t

Gwarantem może być producent, importer, dystrybutor lub sprzedawca.

Okres ochrony gwarancyjnej

Okres ochrony gwarancyjnej zależy od woli gwaranta. Jeżeli go nie określił, przyjmuje się, że wynosi 2 lata –licząc od dnia, w którym wydano towar konsumentowi.

Dostarczenie lub udostępnienie towaru

Konsument składający reklamację z tytułu gwarancji jest zobowiązany dostarczyć wadliwy przedmiot na koszt gwaranta do miejsca wskazanego w gwarancji lub miejsca wydania towaru. Jeżeli jednak z okoliczności (np. duże rozmiary rzeczy lub skomplikowany sposób montażu) wynika, że wada powinna zostać usunięta na miejscu, konsument jest zobowiązany udostępnić towar gwarantowi (np. pralka w domu).

Termin wykonania obowiązków gwarancyjnych

Gwarant musi wykonać swoje obowiązki (np. naprawić lub wymienić towar) w terminie wskazanym w oświadczeniu gwarancyjnym. Jeżeli nie określono tego czasu, powinien uczynić to niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia dostarczenia mu rzeczy przez konsumenta.

Zależności pomiędzy gwarancją a niezgodnością towaru z umową

Uprawnienia przyznane z tytułu gwarancji są niezależne od uprawnień wskazanych w niezgodności towaru z umową. Oznacza to, że w przypadku nieuwzględnienia żądań konsumenta w ramach jednej ze wskazanych podstaw ma on prawo do dochodzenia roszczeń na podstawie drugiej dostępnej podstawy – np. w przypadku nieuwzględnienia reklamacji z tytułu gwarancji konsument może złożyć reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową.

Miejski Rzecznik Konsumentów, ul. Rwańska 16, 26-610 Radom, tel.: 48 362 09 10;
Powiatowy Rzecznik Konsumentów, ul. Tadeusza Mazowieckiego 7, 26-610 Radom, tel.: 48; 381 50 97
Powiatowy Rzecznik Konsumentów ul. Piłsudskiego 59, 05-600 Grójec, tel.: 48 665 11 00;
Powiatowy Rzecznik Konsumentów ul., Rynek 1, 27-300 Lipsko, tel.: 48 378 11 50;
Powiatowy Rzecznik Konsumentów Pl. Marii Konopnickiej 9, 26-500 Szydłowiec, tel.: 48 617 00 08;

