

Zgłoszenie reklamacyjne

Informacje ogólne

Reklamacja, czyli zakwestionowanie zakupu

Składanie w sklepie reklamacji, w ramach sprzedaży konsumenckiej (czyli takiej, gdy nabywamy rzecz na własny użytek, w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą), to zakwestionowanie zgodności zakupionego towaru z umową. Niezgodność towaru z umową w praktyce oznacza zwykle wadę towaru. Taka niezgodność może powodować m.in., że towar nie nadaje się do celu, do jakiego jest zwykle używany (np. rzekomo zmywalna tapeta zdziera się podczas zmywania), nie posiada właściwości, jakie powinny go cechować (np. odplamiacz odbarwia kolorowe ubrania), albo został nieprawidłowo zamontowany lub uruchomiony (np. sprzedawca wadliwie zamontował zmywarkę do naczyń, co powoduje, że pobiera ona zbyt mało wody). Towar nie jest zgodny z umową także wówczas, gdy rzecz została wydana kupującemu w stanie niepełnym albo bez koniecznych dokumentów – np. instrukcji obsługi w języku polskim.

Dwa tryby reklamacyjne

Konsument ma prawo wyboru trybu reklamacyjnego – albo skorzysta z uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową, albo z gwarancji (o ile dany towar objęty jest gwarancją). Gwarancja zawiera oświadczenie gwaranta, określające obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy właściwość sprzedanego towaru nie odpowiada właściwości wskazanej w tym oświadczeniu. Gwarancja dotyczy zwykle tzw. przedmiotów trwałego użytku – np. sprzętu AGD i RTV, komputerów, samochodów. Jeśli na dany towar

udzielono gwarancji, sprzedawca musi wydać klientowi, wraz z towarem, dokument gwarancyjny.

Jeśli kupujący uzna, że woli skorzystać z uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową, sprzedawca nie może go zmuszać do korzystania z gwarancji.

Różnice między dwoma trybami reklamacyjnymi

Zgodność towaru z umową	Gwarancja
- obowiązuje z mocy prawa po zawarciu umowy sprzedaży konsumenckiej	- udzielenie gwarancji jest dobrowolne
- reklamację można złożyć w ciągu 2 lat od dnia wydania towaru	- trwa tyle, ile określono w karcie gwarancyjnej
- klient musi powiadomić sprzedawcę o wadzie w ciągu 2 miesięcy od dnia jej dostrzeżenia	- nie ma takiego wymogu
- reklamację składa się u sprzedawcy	- reklamację należy złożyć w miejscu wskazanym w gwarancji (może to być sprzedawca, producent czy serwisant)
- klient może złożyć reklamację z powodu niezgodności towaru z umową (może to być zarówno wada, jak i np. nieprawidłowe zamontowanie towaru)	- sytuacje, w których można skorzystać z gwarancji, określa dokument gwarancyjny; gwarant zwykle określa, jakich usterek nie obejmuje gwarancja
- sprzedawca musi ustosunkować się do żądania reklamacyjnego klienta w ciągu 14 dni	- termin na rozpatrzenie reklamacji wskazuje zwykle gwarancja
- klient może żądać nieodpłatnej naprawy towaru lub wymiany na nowy, a jeśli nie jest to możliwe lub zbyt kosztowne – obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy	- uprawnienia klienta są określone w gwarancji (jest to najczęściej bezpłatna naprawa w wyznaczonych punktach serwisowych)
- reklamacja powinna zostać załatwiona w „odpowiednim czasie”; jeśli jednak sprzedawca uzna jej zasadność, powinien natychmiast spełnić żądanie konsumenta (przyjmuje się, że jest to 14 dni – w przypadku naprawy, 7 dni – gdy towar jest wymieniany na nowy)	- termin na rozpatrzenie reklamacji powinien zostać określony w gwarancji
- jeśli reklamacja zostanie odrzucona, można skierować sprawę do sądu konsumenckiego lub sądu powszechnego	- można złożyć reklamację u sprzedawcy, korzystając z uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową

W odpowiednim terminie

Jeśli klient korzysta z roszczeń wynikających z niezgodności towaru z umową, sprzedawca odpowiada za wadę towaru jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem 2 lat od wydania rzeczy kupującemu. Jeżeli klient kupuje rzecz używaną, konsument i sprzedawca mogą ustalić krótszy termin, jednak nie poniżej jednego roku. W razie wymiany towaru,

termin ten biegnie na nowo. W przypadku gwarancji – termin jej obowiązywania jest wskazany w dokumencie gwarancyjnym.

Reklamację należy złożyć w ciągu 2 miesięcy od dnia wykrycia wady.

Mimo upływu ustawowych terminów, w jakich należało zgłosić reklamację, klient może dochodzić swoich praw związanych z nabyciem wadliwego towaru, jeżeli sprzedawca wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy, jednak nie zwrócił na to uwagi kupującego.

PUŁAPKI

Jeżeli kupujący w chwili zawarcia umowy wiedział, że towar jest niezgodny z umową, bo sprzedawca go o tym poinformował, lub oceniając rozsądnie, tzn. opierając się na życiowym doświadczeniu, powinien był wiedzieć (np. wada towaru jest widoczna na pierwszy rzut oka), wówczas sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru z umową.

Czego można żądać

Klienci, którzy reklamują towar w trybie niezgodności z umową, najczęściej domagają się od razu zwrotu pieniędzy. To błąd, gdyż w pierwszym rzędzie można domagać się nieodpłatnej naprawy towaru lub wymiany go na nowy. Obniżenie ceny lub zwrot pieniędzy (czyli odstąpienie od umowy) możliwe są wówczas, gdy wymiana albo naprawa są niemożliwe albo wymagają nadmiernych kosztów, bądź gdy sprzedawca nie zdoła naprawić lub wymienić towaru w odpowiednim czasie.

Jeżeli korzystamy z gwarancji, przysługujące nam uprawnienia reguluje dokument gwarancyjny. Najczęściej klient ma prawo do nieodpłatnej naprawy we wskazanych punktach serwisowych. Warto zwrócić uwagę, czy gwarancja przewiduje możliwość wymiany towaru na nowy, jeśli reklamowana wada występuje ponownie. Jeżeli nie ma takiej możliwości,

będziemy mieli do czynienia z „niekończącymi się naprawami” – lepiej więc skorzystać z trybu dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

GP RADZI

Nieodpłatność naprawy oznacza, że sprzedawca powinien kupującemu zwrócić koszty demontażu, dostarczenia, robocizny, materiałów, a także ponownego zamontowania i uruchomienia.

Jak przygotować zgłoszenie

Zgłoszenie sporządza się w dwóch egzemplarzach – jeden dla konsumenta, drugi dla sprzedawcy. Wiele sklepów stosuje własne protokoły reklamacyjne.

Krok 1

DANE KLIENTA I DANE SKLEPU. Kupujący powinien w zgłoszeniu reklamacyjnym podać swoje personalia oraz adres zamieszkania. Należy również dokładnie określić nazwę sklepu, w którym zakupiono wadliwy towar.

Krok 2

OPIS TOWARU, WADY I DATA ZAKUPU. Należy podać datę zakupu. Bardzo ważne jest również dokładne opisanie reklamowanego towaru – przede wszystkim wskazanie jego nazwy, numeru fabrycznego i ceny. Należy także określić, na czym polega wada towaru i kiedy została ona stwierdzona.

Krok 3

INFORMACJE DODATKOWE. Można poinformować, czy razem z towarem składa się kartę gwarancyjną, instrukcję obsługi i opakowanie fabryczne. W zgłoszeniu opisuje się też stan towaru, np. czy nosi on ślady użytkowania.

Krok 4

WYBÓR TRYBU REKLAMACYJNEGO. Klient wskazuje również w zgłoszeniu, czy swoich praw dochodzi z tytułu niezgodności towaru z umową czy z gwarancji, podając przy tym swoje oczekiwania co do sposobu załatwienia reklamacji.

Krok 5

PODPIS. Zgłoszenie należy własnoręcznie podpisać. Przyjęcie zgłoszenia powinien potwierdzić swoim podpisem sprzedawca.

Formalności

Z dowodem zakupu

Reklamację składamy u sprzedawcy, który ma obowiązek jej rozpatrzenia. Składając zgłoszenie reklamacyjne, należy dostarczyć zakupiony towar oraz dowód zakupu – paragon, rachunek lub fakturę. Warto wcześniej zrobić ksero rachunku dla sprzedawcy. Jeśli klient zapłacił kartą, dowodem zakupu może być również bankowe potwierdzenie zapłaty.

Najwyżej 14 dni

Jeśli sprzedawca nie ustosunkuje się do żądania klienta w ciągu 14 dni od momentu złożenia reklamacji, uważa się, że uznał roszczenie konsumenta za uzasadnione. Jeżeli zgłoszenie

reklamacyjne zostanie rozpatrzone odmownie, konsumentowi pozostaje wystąpić ze sprawą do polubownego sądu konsumenckiego lub złożyć pozew do sądu powszechnego.

Opłaty

Przy zgłoszeniu reklamacji sprzedawca nie pobiera od kupującego żadnych opłat. Jeżeli wymienia zareklamowany towar na nowy, to nie może domagać się opłaty z tytułu amortyzacji poprzedniego egzemplarza.

WAŻNY ADRES

Główny Inspektor Inspekcji Handlowej

tel. 22 826-23-30, faks: 22 827-22-89, e-mail sekretariat@giih.gov.pl

Federacja Konsumentów

tel. 22 827 11 73

<http://www.federacja-konsumentow.org.pl/>

PODSTAWA PRAWNA:

- **Ustawa z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.).**

Małgorzata Piasecka-Sobkiewicz