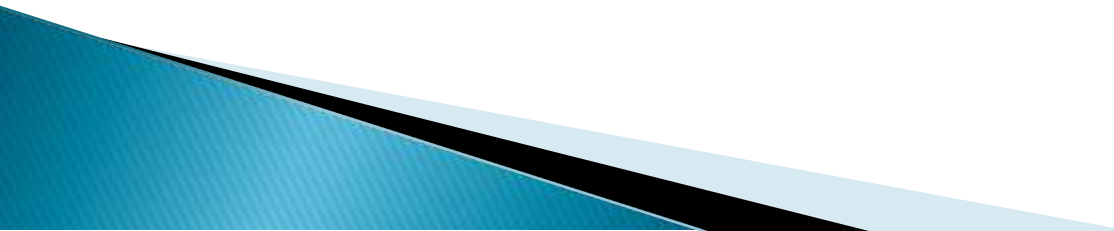


Jak skutecznie złożyć reklamację

Fundacja Honeste Vivere
Kwartalnik Prawny Nr II/2025

Kim jest konsument

- ▶ Każdy, kto dokonuje na rynku zakupów towarów lub usług potrzebnych do zaspokojenia swoich potrzeb lub potrzeb swojej rodziny, jest uważany za konsumenta. Za konsumenta nie jest uważany ten, kto dokonuje zakupów potrzebnych mu do prowadzenia działalności gospodarczej lub zawodowej.
- 

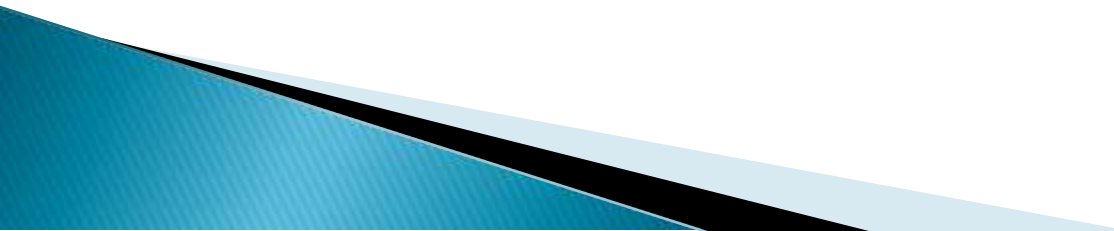
Przedsiębiorca

- ▶ PRZEDSIĘBIORCĄ jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.
- ▶ Działalność nierejestrowana (prawo przedsiębiorców) przychód w żadnym miesiącu nie przekracza 50 procent minimalnego wynagrodzenia

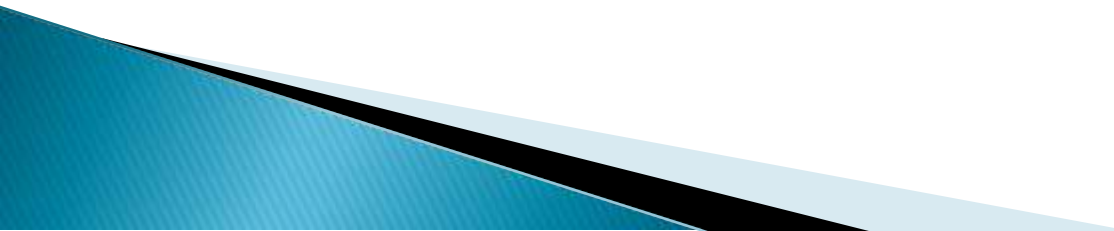
Sprawa konsumencka

- ▶ A to sprawa, w której stronami umowy są: konsument i przedsiębiorca. Może ona dotyczyć zarówno zakupu rzeczy, jak i usługi.

Ochrona praw konsumentów jest realizowana poprzez:

- ▶ • ustanowienie przepisów prawnych dotyczących praw konsumentów;
 - ▶ • utworzenie instytucji publicznych zajmujących się ochroną praw konsumentów i kontrolą miejsc sprzedaży;
 - ▶ • stworzenie warunków do działania organizacji pozarządowych (stowarzyszeń i fundacji) zajmujących się ochroną praw konsumentów.
- 

Gwarancja i wady towaru.

- ▶ Z gwarancją mamy do czynienia wtedy, gdy został wydany **dokument gwarancyjny**.
 - ▶ jest to **dobrowolne zobowiązanie przedsiębiorcy** do podjęcia określonych działań w wypadku wystąpienia wady produktu, to tego jak będzie wyglądało samo postępowanie reklamacyjne, jak i czego możemy żądać i w jakim czasie należy szukać w samym dokumencie gwarancyjnym.
- 

Gwarancja

- ▶ Jeśli więc posiadamy kartę gwarancyjną do sprzętu, w której są jasno określone nasze prawa i obowiązki gwaranta (**tylko taki dokument jest gwarancją**), to należy sprawdzić – kto jest gwarantem (czyli od kogo możemy się czegoś domagać), na ile została udzielona gwarancja, i czego konkretnie możemy żądać. **Jeżeli nie zastrzeżono innego terminu, termin gwarancji wynosi dwa lata licząc od dnia, kiedy rzecz została kupującemu wydana.**

- ▶ 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. W szczególności powinna zawierać takie informacje, jak:
 - ▶ **nazwa i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Polsce;**
 - ▶ **czas trwania i zasięg terytorialny ochrony gwarancyjnej;**
 - ▶ **uprawnienia przysługujące w razie stwierdzenia wady;**
 - ▶ **stwierdzenie „Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej”.**
- ▶ Warto pamiętać, że **obietnice złożone w reklamie są traktowane na równi z tymi zawartymi w oświadczeniu gwarancyjnym.**

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 wynikających z gwarancji

- ▶ 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.

Rękojmia

- ▶ **Rękojmia za wady** to dział Kodeksu cywilnego, w którym zawarte są przepisy dotyczące postępowania w przypadku, **gdy sprzedany towar ma wady.**
- ▶ Rękojmia jest **niezależna od woli sprzedawcy**, obowiązuje z mocy prawa. (jest uprawnieniem nie tylko konsumenta, ale konsument ma uprawnienia szersze i trudniej je ograniczyć i wyłączyć)

Rękojmia

- ▶ Jeżeli konsument składa reklamację na podstawie rękojmi, **podmiotem odpowiedzialnym za powstałe wady jest sprzedawca** – i to do niego należy skierować pismo reklamacyjne. Jego dane znajdują się m.in. na paragonie fiskalnym, który kupujący powinien – co do zasady – otrzymać wraz z towarem.
- ▶ Rękojmia jest ustawowo uregulowanym sposobem dochodzenia roszczeń. **Przedsiębiorca nie może w żaden sposób odmówić przyjęcia reklamacji**, jeżeli nie wynika to wprost z przepisów. Rękojmią są objęte wszystkie towary konsumpcyjne. Podstawa prawna: art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego

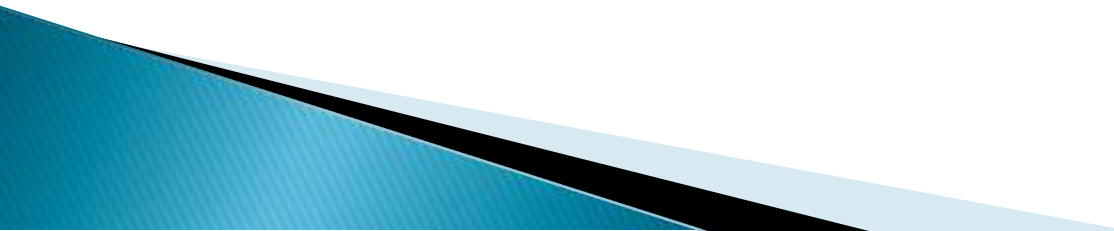
Wada fizyczna

- ▶ Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli: 1)nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia; (parasol z materiału który przecieka)
- ▶ 2)nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór; (płyn do spryskiwaczy na arktyczne mrozy (według reklamy) który zamarza w temperaturze -5)

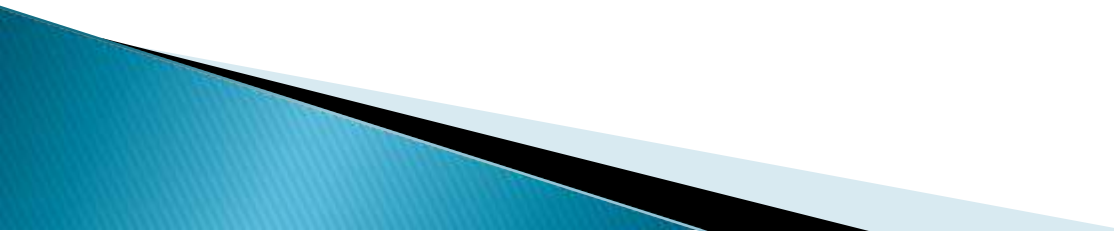
Wada fizyczna

- ▶ 3)nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia; (Potrzebuje zegarka wodoszczelnego na 10 m a dostaje zegarek odporny na ochlapania w którym nie można nurkować) 4)została kupującemu wydana w stanie niezupełnym. (brak pilota brak ładowarki)

Wada prawna

- ▶ Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana stanowi własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążona prawem osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu rzeczą wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu; w razie sprzedaży prawa sprzedawca jest odpowiedzialny także za istnienie prawa (wada prawna).
- 

Uprawnienia z rękojmi

- ▶ Uprawnienia konsumenckie realizujemy poprzez złożenie oświadczenia tzw. reklamacji z żądaniem: W sytuacji wystąpienia wady konsument może złożyć do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi i zażądać jednego z czterech działań:
 - ▶ • wymiany towaru na nowy;
 - ▶ • naprawy towaru;
 - ▶ • obniżenia ceny;
 - ▶ • odstąpienia od umowy – o ile wada jest istotna.
- 

Uprawnienia z rękojmi

- ▶ Wybór jednego z ww. żądań wobec sprzedawcy należy do konsumenta. W ściśle określonych sytuacjach prawo dopuszcza, że sprzedawca nie zgodzi się z wyborem konsumenta i zaproponuje inny sposób załatwienia reklamacji.

Wymiana i naprawa.

- ▶ Jeśli konsument żąda wymiany rzeczy lub jej naprawy, przedsiębiorca może odmówić spełnienia tego żądania pod warunkiem, że opcja wskazana przez konsumenta: • byłaby niemożliwa do zrealizowania dla sprzedawcy – np. ze względu na zaprzestanie produkcji określonych części zamiennych lub całego towaru albo • w porównaniu z drugim z możliwych żądań wymagałaby nadmiernych kosztów – np. żądanie wymiany całego urządzenia na nowe, jeśli uszkodzenie dotyczy jednego elementu o niskiej wartości.

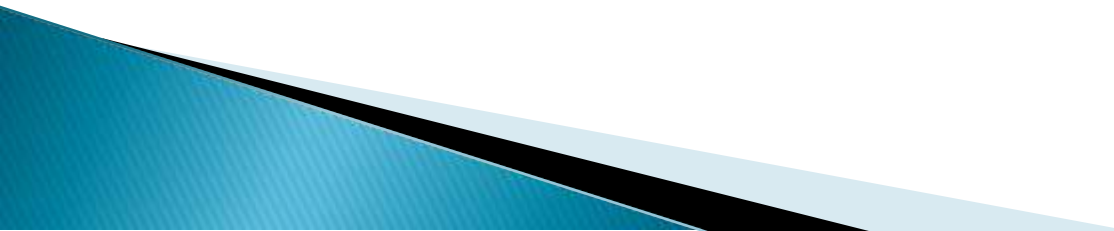
Wymiana i naprawa

- ▶ Sprzedawca musi wymienić towar lub usunąć wadę w rozsądnym czasie (nie ma tu określonego terminu) i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta. Jeśli tego nie czyni, konsument może wyznaczyć mu czas na spełnienie żądania. W przypadku dalszej beczynności przedsiębiorcy i upływu wyznaczonego terminu klientowi wolno odstąpić od umowy lub żądać obniżenia ceny.

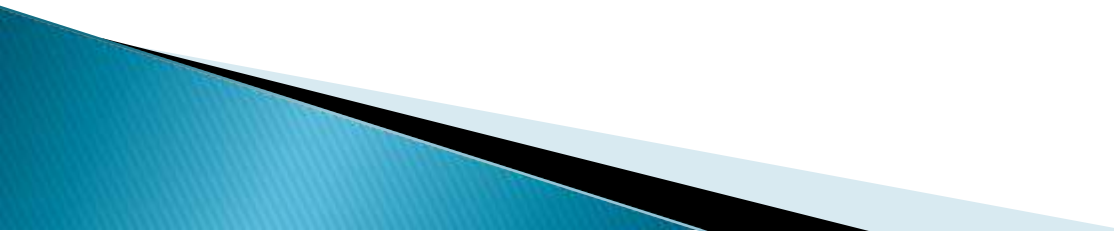
Odstąpienie od umowy i obniżenie ceny.

- ▶ Konsument reklamujący rzecz u sprzedawcy w ramach rękojmi ma również prawo żądać odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny.
- ▶ Bardzo ważne są tu jednak dwie zasady:
- ▶ konsument może żądać odstąpienia od umowy tylko wtedy, gdy wada ma charakter istotny – np. poważne uszkodzenie silnika w samochodzie;
- ▶ żądaniu obniżenia ceny powinno towarzyszyć określenie kwoty, o którą cena ma być obniżona (z uwzględnieniem wartości towaru z wadą i towaru pełnowartościowego).

Odstąpienie od umowy i obniżenie ceny.

- ▶ Jeżeli jest to pierwsze żądanie złożone w ramach reklamacji dotyczącej danego towaru, sprzedawca może zaproponować konsumentowi niezwłoczną wymianę lub naprawę – niewiążącą się z nadmiernymi niedogodnościami. Nie może jednak zrobić tego bez powiadomienia o tym konsumenta, ma on bowiem prawo do zmiany propozycji przedsiębiorcy (z wymiany na naprawę lub odwrotnie).
- 

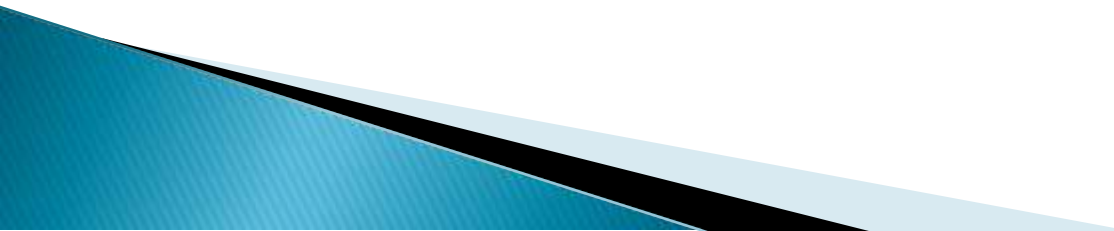
Odstąpienie od umowy i obniżenie ceny.

- ▶ Sprzedawca nie ma prawa odmówić konsumentowi obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, jeżeli nie wywiązał się ze swych obowiązków przy pierwszym żądaniu złożonym przez konsumenta w ramach pierwszej reklamacji bądź jest to druga lub kolejna reklamacja danego towaru. Nie ma tu znaczenia, czy chodzi o tę samą, czy też inną wadę lub usterkę.
- 

Okres rękojmi.

- ▶ Sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona w okresie 2 lat od momentu wydania towaru
- ▶ Terminu tego nie można skrócić, z wyjątkiem towarów używanych, przy których sprzedawca może ograniczyć okres swojej odpowiedzialności do jednego roku. Jednak w takim przypadku przed zawarciem umowy konsument powinien zostać poinformowany o skróceniu terminu.

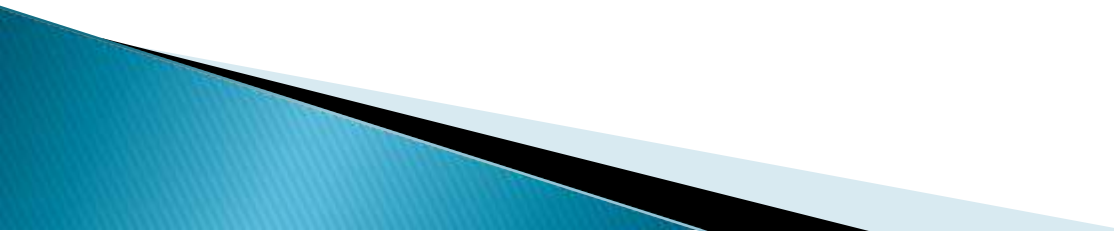
Domniemanie istnienia wady

- ▶ Przez rok trwania odpowiedzialności sprzedawcy istnieje domniemanie, że stwierdzona wada lub jej przyczyna istniała już w momencie sprzedaży. Taka sytuacja ułatwia złożenie reklamacji, gdyż to przedsiębiorca musi udowodnić, że wada powstała z winy konsumenta.
- 

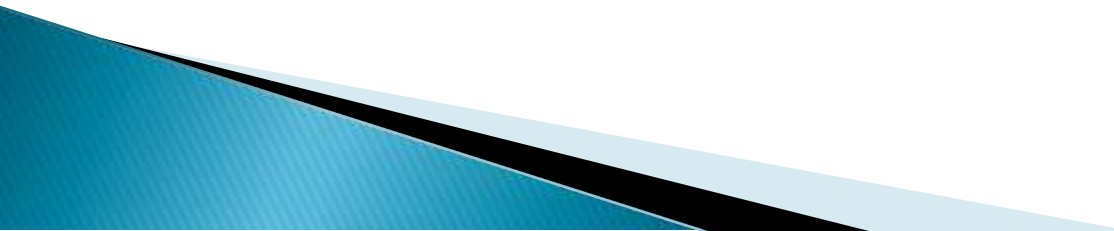
Zatajenie wady

- ▶ Jeżeli sprzedawca podstępnie zataił wady towaru, konsumentowi przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji z tytułu rękojmi bez względu na okres, jaki upłynął od stwierdzenia wady. Oznacza to, że przedsiębiorca odpowiada za produkt, nawet jeżeli wada zostanie przez konsumenta zauważona po upływie 2 lat od wydania rzeczy.

Zwolnienie z rękojmi

- ▶ Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli konsument w momencie zawarcia umowy wiedział o wadzie, np. towar był sprzedawany po obniżonej cenie z uwagi na określoną usterkę. Wada ta nie będzie podlegała reklamacji, ale towar można zareklamować, jeżeli ujawni się w nim inna usterka – nieznana konsumentowi w momencie zakupu.
- 

Zależność między gwarancją a rękojmią

- ▶ Uprawnienia przyznane z tytułu gwarancji są **niezależne** od uprawnień wskazanych w rękojmi. 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 rękojmi.
- 

- ▶ Wykonanie uprawnień z tytułu gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi. Konsument może żądać od sprzedawcy – w ramach rękojmi – wymiany, naprawy, odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny także wtedy, gdy towar został wymieniony lub naprawiony przy okazji wcześniejszej reklamacji złożonej do gwaranta.
- ▶ Jeśli kupujący korzysta z uprawnień wynikających z gwarancji, **zawieszeniu podlega bieg terminu na wykonanie uprawnień z tytułu rękojmi**, polegający na konieczności złożenia konkretnych żądań w ciągu roku od zauważenia wady. Aby skutecznie zawiesić bieg tego terminu, **wystarczy poinformować sprzedawcę o wadzie.**

- ▶ Pan Kowalski kupił 2 miesiące temu toster, za który zapłacił kartą. Toster przestał działać. Udał się do sklepu z żądaniem wymiany na nowy lub naprawy. Sklep odmówił z uwagi na fakt zagubienia paragonu związanego z zakupem toster. Czy Pan Kowalski może złożyć reklamację?

- ▶ Pan Nowak kupił w sklepie buty do biegania. Po upływie 8. miesięcy użytkowania zaczęły się one rozklejać. Chciał je zareklamować domagając się naprawy, jednak usłyszał od sprzedawcy, iż ten na takie buty udziela tylko pół roku gwarancji i ten czas minął. Czy Pan Jan może dochodzić naprawy?

- ▶ Pan Kowalski kupił w sklepie komputer stacjonarny. Po kilku miesiącach, podczas pracy komputer przestał działać. Pan Marian udał się do sklepu w celu zwrócenia towaru i zażądania zwrotu pieniędzy za wadliwy sprzęt. Sprzedawca jednak poinformował go, że komputer może zostać naprawiony, bowiem uszkodzeniu uległ zasilacz i że naprawi sprzęt za 2 godziny. Czy Pan Kowalski ma szansę odzyskać pieniądze za zakupiony sprzęt?

- ▶ Pani Nowak kupiła w sklepie w galerii handlowej sweter w kolorze czerwonym. Po powrocie do domu stwierdziła, że kolor nie pasuje do innych części jej garderoby. Wróciła do sklepu zwrócić towar. Czy sklep uwzględni zwrot?

- ▶ Pani Kowalska kupiła w sklepie spodnie. W domu stwierdziła, że spodnie mają niewielką dziurkę. Chciała je zareklamować z żądaniem wymiany na nowe. W sklepie sprzedawczyni odmówiła przyjęcia reklamacji pokazując kartki, które wiszą przy kasie, na drzwiach wejściowych oraz w przymierzalni: „po odejściu od kasy reklamacji nie przyjmujemy”. Czy ma prawo skutecznie złożyć reklamację?

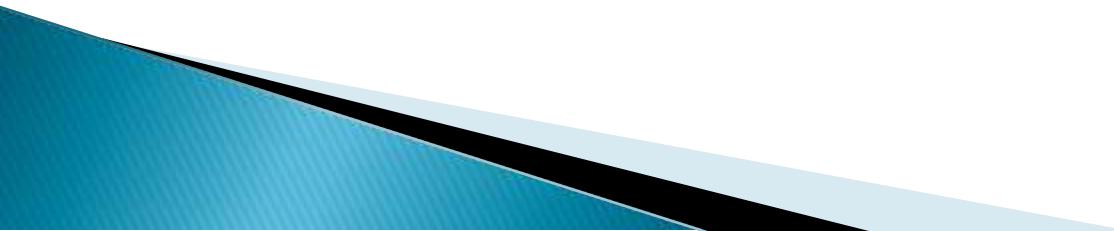
- ▶ Pan Nowak kupił buty ze sklepu internetowego. Po miesiącu buty uległy uszkodzeniu. Przeczytał regulamin sklepu, a w nim zapis, „Buty w związku z reklamacją muszą posiadać oryginalne opakowanie, w przypadku jego braku reklamacja będzie odrzucona” Czy Pan Nowak może skutecznie złożyć reklamację?

Pan Jan kupił w komisie „Auto – Luz Sp. zoo” samochód za kwotę 30 000 zł. Po roku okazało się, że samochód jest kradziony. Policja odebrała samochód Panu Janowi. Co ma zrobić Pan Jan?

Pani Ela była na pokazie. Zakupiła tam mnóstwo rzeczy za łączną kwotę 10 000 zł. Po powrocie do domu zrozumiała, że została oszukana. Według niej rzeczy te nie są tyle warte a pyzatym ich nie potrzebuje. Co można zrobić w tej sytuacji.

Pan Marek zakupił w sklepie stacjonarnym „Miara” nowy skórzany pasek do spodni. Po tygodniu pasek się przetał. Co może zrobić Pan Marek?

Pani Kasia, po rozmowie z konsultantem telekomunikacyjnym, zgodziła się zawrzeć umowę na abonament telefoniczny i telefon. Po wizycie kuriera zorientowała się, że dostała inny telefon niż umówiła się z konsultantem oraz że umowa nie jest na rok a na 3 lata.



Pani Monika zamówiła u Pana Maćka meble do kuchni, białe z drewnianym dębowym blatem za kwotę 15 000 zł. Pan Maciek zamontował jej białe meble z czarnym nie dębowym blatem. Pani Monika nie chce już wymienić blatu jednak uważa że została skrzywdzona. Co może zrobić Pani Monika.



Do

(pełna nazwa i adres siedziby przedsiębiorcy)

Imię, nazwisko

Adres konsumenta

Reklamacja towaru

Niniejszym zawiadamiam, iż zakupiony przeze mnie w dniu towar jest wadliwy. Wada polega na Wada została stwierdzona w dniu Z uwagi na powyższe, na podstawie ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny żądam:

- wymiany towaru na nowy* (art. 561 § 1)
- nieodpłatną naprawę towaru* (art. 561 § 1)
- obniżenia ceny towaru o kwotę (słownie:) zł, Proszę o zwrot podanej kwoty na konto/przekazem pocztowym na mój adres* (art. 560 § 1)
- odstępuję od umowy i proszę o zwrot ceny towaru na konto* (art. 560 § 1)

Z poważaniem

Imię, nazwisko i adres konsumenta

Do

(pełna nazwa i adres siedziby przedsiębiorcy)

Reklamacja

Niniejszym, na podstawie art. 568 § 1 w związku z art. 638 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny zawiadamiam, iż zrealizowane przez Państwa ***dzieło: stół dębowy*** odebrany przeze mnie w dniu.....ma wadę. Polega ona na tym, że ***stół został wykonany z drewna sosnowego bez uprzedniej konsultacji, gdyż drewno dębowe było niedostępne***. Wada została stwierdzona w dniu (***należy podać datę zauważenia wady***).

Charakter podanej wady wskazuje, że naprawa lub wymiana stołu jest niemożliwa, gdyż wymagałaby nadmiernych kosztów. Natomiast podana niezgodność wykonanego dzieła jest dla mnie istotna. Z uwagi na powyższe, na podstawie art. 560 § 1 w związku z art. 638 § 1 ww. ustawy odstępuję od umowy. Zwracam wykonane dzieło i proszę o zwrot zapłaconej kwoty na konto.....

Z poważaniem

- ▶ Więcej wzorów dostępnych na stronie
- ▶ Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
- ▶ <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/formularze/>