SWISS CONTRIBUTION

ECORYS

Euroregion Bałtyk

nr 7

Projekt:

„Konsument-Obywatel-Sieć"

znam moje prawa

Reklamacja towarów

Podstawowym aktem prawnym regulującym prawa konsumentów do składania reklamacji towarów jest ustawa z dnia 27 lipca 2002 r.
o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).

Uwaga! Ustawa ta zostanie uchylona wraz z wejściem w życie ustawy o prawach konsumenta, co może nastąpić jeszcze w 2014r. Zmianie ulegną m. in. zasady składania reklamacji towaru przez konsumentów.

Prawa, jakie przysługują z ustawy konsumentowi reklamującemu rzecz zakupioną w sklepie internetowym są takie same jak przy zakupach w sklepach stacjonarnych.

Rzecz ruchoma, jaką konsument nabywa od przedsiębiorcy nazywa się "towarem konsumpcyjnym". Może to być np. sprzęt AGD, sprzęt sportowy, elektroniczny, zabawka, ozdoba, książka, część garderoby, żywność, itd..

<u>Odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.</u>

Niezgodność towaru konsumpcyjnego zachodzi na przykład, gdy:
-towar jest wadliwy (pod względem fizycznym lub prawnym)
-towar nie nadaje się do tego, do czego tego rodzaju towar jest zwykle używany
-towar nie ma właściwości jakie powinny cechować towar tego rodzaju
-towar nie ma właściwości o jakich zapewniał sprzedawca producent lub jego przedstawiciel (np. w reklamie)
-towar został nam wydany w stanie niekompletnym

Za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową uważa się również nieprawidłowość w jego zamontowaniu i uruchomieniu, jeżeli czynności te zostały wykonane w ramach umowy sprzedaży przez sprzedawcę lub przez osobę, za którą ponosi on odpowiedzialność, albo przez kupującego według instrukcji otrzymanej przy sprzedaży.
Sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeśli towar był niezgodny z umową w chwili wydania.
Ustawa ułatwia sytuację konsumenta poprzez wprowadzenie domniemania, że jeżeli niezgodność z umową została stwierdzona w terminie 6 miesięcy od daty wydania towaru - domniemywa się, że ta niezgodność istniała w chwili wydania.
Sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, gdy kupujący w chwili zawarcia umowy o tej niezgodności wiedział lub, oceniając rzecz rozsądnie, powinien był wiedzieć.

Pamiętaj ! Odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową wynika wprost z ustawy. Uprawnień konsumenta unormowanych w ustawie nie można wyłączyć ani ograniczyć w drodze umowy zawartej przed zawiadomieniem sprzedawcy o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. W szczególności nie można tego dokonać przez oświadczenie kupującego, że wie o wszelkich nie zgodnościach towaru z umową.

Towar jest niezgodny z umową. Co można zrobić ?

Konsument może żądać w pierwszej kolejności:
1)doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatna naprawę albo
2)doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną wymianę towaru na nowy -
chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia.
Nieodpłatność naprawy i wymiany oznacza, że sprzedawca ma również obowiązek zwrócić konsumentowi m. in. koszty dostarczenia reklamowanego towaru do sprzedawcy.

Natomiast jeżeli:
-konsument nie może żądać naprawy albo wymiany (bo są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów) albo
-sprzedawca nie zdoła uczynić zadość temu żądaniu w odpowiednim czasie lub
-naprawa albo wymiana narażały konsumenta na znaczne niedogodności,

wtedy konsument ma prawo:
3)żądać stosownego obniżenia cenyalbo
4)odstąpić od umowy (od umowy nie można odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna).

Ważne jest pamiętanie o odpowiedniej kolejności przysługujących konsumentowi roszczeń.
Nie można zatem od razu wystąpić z żądaniem obniżenia ceny lub od razu odstępować od

umowy, jeśli np. możliwa jest wymiana towaru na nowy i taka wymiana nie narażałaby kupującego na znaczne niedogodności. O tym, czy konsument żąda naprawy czy wymiany rzeczy na nową decyduje konsument. Nic jednak nie stoi na przeszkodzie, aby konsument dał sprzedawcy możliwość wyboru - żądając bezpłatnej naprawy lub wymiany towaru nanowy.

Zapamiętaj

To konsument decyduje, czy chce wymienić towar na nowy, czy żądać bezpłatnej naprawy. Jeśli konsument zażądał wymiany towaru na nowy, przedsiębiorca nie może bez zgody konsumenta zadecydować o dokonaniu naprawy.
Jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie doprowadzenia towaru konsumpcyjnego do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatna naprawę lub wymianę na nowy nie ustosunkował się do żądania konsumenta w terminie 14 dni, uważa się, że uznał żądanie za uzasadnione. W tym terminie konsument powinien otrzymać odpowiedź sprzedawcy.

Terminy

1)Sprzedawca odpowiada za niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową jeśli niezgodność została stwierdzona w okresie 2 lat od daty wydania towaru kupującemu. W razie wymiany towaru na nowy - termin ten biegnie na nowo od daty wymiany. Jeśli konsument kupuje rzecz używaną, strony mogą ten termin skrócić, jednakże nie poniżej jednego roku.
2)Jeśli stwierdzi się niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, konsument powinien zawiadomić o tym sprzedawcę najpóźniej w terminie 2 miesięcy od daty stwierdzenia niezgodności (w przypadku żywności termin ten wynosi tylko 3 dni). Do zachowania tych terminów wystarczy wysłanie zawiadomienia o stwierdzonej niezgodności. Jeśli konsument nie zawiadomi o niezgodności w tym terminie- traci uprawnienia jakie mu przysługują z tytułu niezgodności towaru z umową.
3)Uprawnienie do żądania naprawy, wymiany lub obniżenia ceny przedawnia się po upływie roku od stwierdzenia niezgodności - jednak nie może się skończyć przed upływem terminu wskazanego w pkt 1. W takim samym terminie wygasa uprawnienie konsumenta do odstąpienia od umowy z powodu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Zawiadomienie sprzedawcy o niezgodności towaru z umową przerywa bieg przedawnienia - to znaczy, że termin przedawnienia biegnie na nowo od daty zawiadomienia. Przedawnienie nie biegnie w czasie wykonywania naprawy lub wymiany oraz w czasie prowadzonych przez strony, jednak nie dłużej niż 3 miesiące, rokowań w celu ugodowego załatwienia sprawy.
Upływ powyższych terminów nie wyłącza wykonania uprawnień wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, jeżeli sprzedawca w chwili zawarcia umowy wiedział o niezgodności i nie zwrócił na to uwagi kupującego.

Reklamacje najlepiej składać pisemnie - pismo może mieć walory dowodowe w razie ewentualnego sporu. Jeśli wysyłamy pismo reklamacyjne przez pocztę, najlepiej zrobić to listem poleconym za potwierdzeniem odbioru - mamy wówczas także dowód i informację zwrotną o terminie odbioru listu przez adresata. W piśmie reklamacyjnym konsument powinien się powołać na zakup (np. numer transakcji w sklepie internetowym), opisać rodzaj niezgodności oraz przedstawić swoje żądanie, tj. czego się domaga. Powinien także odesłać sprzedawcy zakupiony przedmiot.

O czym jeszcze warto wiedzieć...
Brak paragonu nie pozbawia konsumenta prawa do dochodzenia swoich roszczeń z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Sprzedawca ma prawo żądać udowodnienia, że dany towar został u niego zakupiony, jednak konsument może to udowodnić także w inny sposób, np. zeznaniami świadków lub wyciągiem z konta bankowego. Brak oryginalnego opakowania również nie pozbawia konsumenta możliwości dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Przechowywanie oryginalnego opakowania może być natomiast wymagane warunkami udzielonej gwarancji.

Gwarancja

Pojęcie to jest często źle rozumiane przez konsumentów, a odpowiedzialność z tytułu gwarancji jest mylona z odpowiedzialnością z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

Najistotniejsze różnice polegają na tym, że odpowiedzialność z tytułu gwarancji nie jest obowiązkowa - występuje jedynie wtedy, gdy gwarancji udzielono. Odpowiedzialność tę ponosi gwarant, którym może być sprzedawca, ale również np. producent.Gwarancji udziela się poprzez oświadczenie gwaranta zawarte w dokumencie gwarancyjnym lub reklamie. Oświadczenie to określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy właściwość sprzedanego towaru nie odpowiada właściwości wskazanej w tym oświadczeniu. Okres odpowiedzialności z tytułu gwarancji nie wynika z ustawy, ale jest określony w treści oświadczenia.

Przydatne adresy:

- Stowarzyszenie „Rodzina Kolpinga w Bochni”,
  ul. Wyspiańskiego 25 tel./fax: 14/635 11 17
  www.bochnia.kolping.pl e-mail: bochnia@kolping.pl
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów przyjmuje w
  Starostwie Powiatowym w Bochni, ul. Kazimierza Wielkiego 31,
  pokój nr 219, godziny urzędowania: poniedziałek od 8:00 do 16:00,
  wtorek-czwartek 7:30 – 15:30, piątek dzień wewnętrzny,
  tel. 14 615 37 00 lub 14 615 37 58,
  e- mail: konsumenci@powiat.bochnia.pl
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów –
  Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, www.uokik.gov.pl

PROJEKT WSPÓŁFINANSOWANY PRZEZ SZWAJCARIĘ W RAMACH SZWAJCARSKIEGO PROGRAMU WSPÓŁPRACY Z NOWYMI KRAJAMI CZŁONKOWSKIMI UNII EUROPEJSKIEJ

Biuro projektu
„Konsument-Obywatel-Sieć”

ul. Wyspiańskiego 25,
32-700 Bochnia
tel./fax: 14/635 11 17
Forum z chatem:
bochnia@kolping.pl

Organizator:

Partnerzy: