

Procedura reklamacyjna

Formularz zgłoszenia reklamacyjnego z tytułem "ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE". Formularz zawiera pola do wypełnienia: "Zgłoszenie reklamacyjne Nr..." z dnia... 20...", "Nazwa (Reklamujący)", "Przedmiot umowy", "Data wydania towaru/usługi", "Data wystąpienia wady", "Data zgłoszenia reklamacji", "Data otrzymania reklamacji", "Data rozpatrzenia reklamacji". Formularz posiada również kod QR, kod kreskowy i numer typu "Typ: 001-3".

Tomasz A. Winiarczyk

73

rękojmia za wady – podstawa reklamacji

- 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
 - lub zwrotu całości bądź części wpłaconych środków (przez obniżenie ceny czy odstąpienie od umowy)



ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPRZEDAWCY

74

gwarancja

– podstawa reklamacji

- Jeżeli kupiony towar ma wadę, konsument może złożyć reklamację, w której określi swoje żądania dotyczące doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową zgodnie z zasadami określonymi w warunkach gwarancji (karta gwarancyjna)

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

producenta



dystributora



importera



75

wybór drogi reklamacyjnej

- Sprzedawca nie może odmówić rozpatrzenia reklamacji na podstawie rękojmi, twierdząc, iż właściwszą drogą dochodzenia przez konsumenta uprawnień jest procedura gwarancji.
- Konsument powinien jednoznacznie wskazać, z jakiego trybu reklamacyjnego zamierza skorzystać.



76

rękojmia a gwarancja

- 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**.

forma reklamacji

- konsument nie ma obowiązku sporządzenia reklamacji w formie pisemnej
- względy dowodowe sugerują, aby reklamacja była sporządzona na piśmie, ponieważ w sądzie to na konsumentcie będzie ciążył ewentualny obowiązek udowodnienia złożenia reklamacji

treść reklamacji

- 1) oznaczenie sprzedawcy/usługodawcy: firmę przedsiębiorcy (imię i nazwisko osoby fizycznej; nazwę w przypadku jednostek organizacyjnych), formę prawną prowadzonej działalności gospodarczej, adres głównego miejsca wykonywania działalności, NIP
- 2) oznaczenie konsumenta: imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres e-mail oraz telefon kontaktowy
- 3) miejsce i data sporządzenia reklamacji
- 4) informacje o umowie: kiedy została zawarta, co było przedmiotem umowy (zamawiany towar), sposób płatności za produkt lub usługę, wybrany sposób dostawy, data otrzymania przesyłki
- 5) wada towaru, *data jej wystąpienia*
- 6) żądania konsumenta:
 - wymiana towaru na towar wolny od wad
 - usunięcie wady towaru
 - obniżenie ceny towaru (częściowy zwrot ceny towaru)
 - odstąpienie od umowy (zwrot ceny towaru)
- 7) podpis reklamującego

79

formularze sprzedawcy

- ustawa o prawach konsumenta w załącznikach podaje wzór formularza dla konsumenta dot. odstąpienia od umowy
- nie istnieje natomiast żaden wzór zgłoszenia reklamacyjnego
- sprzedawca ma obowiązek poinformować o możliwości odstąpienia od umowy i o procedurach reklamacji, ale nie ma obowiązku udostępnienia jakiegokolwiek formularza
- w przypadku przekazania formularza konsumentowi przez sprzedawcę, kupujący nie ma obowiązku złożyć oświadczenia o odstąpieniu czy zgłoszenia reklamacyjnego w zakresie rękojmi za wady

80

WZÓR FORMULARZA REKLAMACJI
(Prosimy wypełnić czytelnie, najlepiej drukowanymi literami)

.....
.....
.....
.....
(Dane Klienta)

(Miejscowość, data)

.....
.....
.....
Dane sprzedawcy

Niniejszym zawiadamiam, iż zakupiony towar w dniu jest wadliwy.
Wada została stwierdzona w dniu i polega na
.....
.....
.....
....(opis wady towaru)

W związku z powyższym, zgodnie z ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny
żądam:

- wymiany towaru na nowy* (art. 561 § 1)
- nieodpłatnej naprawy 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)
- odstąpię od umowy i proszę o zwrot ceny towaru na konto
.....* (art. 560 § 1)

81

Data i Podpis konsumenta

Załącznik nr 2

Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

– Adresat [w tym miejscu przedsiębiorca powinien wpisać nazwę przedsiębiorcy, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, numer faksu i adres e-mail]

– Ja/My^(*) niniejszym informuję/informujemy^(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy^(*) umowy dostawy następujących rzeczy^(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy^(*)/o świadczenie następującej usługi^(*)

– Data zawarcia umowy^(*)/odbioru^(*)

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

– Adres konsumenta(-ów)

– Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

– Data

^(*) Niepotrzebne skreślić.

formularz sprzedawcy

- Taki formularz ułatwia obu stronom umowy przeprowadzenie procedury reklamacyjnej.
- Przedsiębiorca jest wtedy pewien, że konsument zamieścił tam wszystkie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji informacje.
- Sprzedawca nie może uzależniać rozpatrzenia reklamacji od złożenia jej na przygotowanym przez niego formularzu.

83

dowody zakupu

- potwierdzeniem faktu zakupu towaru u danego sprzedawcy może być wskazanie dowolnych dowodów w związku z taką sytuacją
- może to być potwierdzenia zamówienia złożonego drogą mailową, wyciąg z rachunku bankowego, zeznanie świadka, paragon, faktura itp.
- sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od przedłożenia przez konsumenta rachunku potwierdzającego sprzedaż, np. paragonu

84

opakowanie

- brak oryginalnego opakowania nie jest powodem do odmowy rozpatrzenia reklamacji na podstawie rękojmi za wady
- gwarancja może wymagać spełnienia takich warunków

85

żądanie obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy

- 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)

86

żądania konsumenta a trudności po stronie sprzedawcy

- jeżeli nie ma możliwości wymiany towaru (rzecz nie jest już dostępna na rynku) sprzedawca może co najwyżej zaproponować naprawę lub obniżenie ceny (odstąpienie od umowy)
- w razie, gdyby wymiana rzeczy była nadmiernie kosztowna, sprzedawca może odmówić spełnienia żądania wymiany i zaproponować naprawę uszkodzonego elementu

87

termin na zgłoszenie wady art. 568 kc

- § 1. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat, a gdy chodzi o wady nieruchomości – przed upływem pięciu lat od dnia wydania rzeczy kupującemu. Jeżeli kupującym jest konsument a przedmiotem sprzedaży jest używana rzecz ruchoma, odpowiedzialność sprzedawcy może zostać ograniczona, nie mniej niż do roku od dnia wydania rzeczy kupującemu.
- § 2. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady. Jeżeli kupującym jest konsument, bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminów określonych w § 1 zdanie pierwsze.

88

co oznacza art. 568 kc

- ❑ Konsument składa sprzedawcy żądanie wynikające z rękojmi w ciągu roku od dnia zauważenia wady (najlepiej jak najszybciej po jej zauważeniu).
 - Nie skraca to w żaden sposób okresu odpowiedzialności sprzedawcy, który wynosi 2 lata od dnia wydania rzeczy.
- ❑ Jeśli wada towaru ujawni się 20 miesięcy od jego zakupu, to konsument może złożyć reklamację w ciągu roku od stwierdzenia tego faktu.
 - Zauważenie wady wydłuża okres realizacji rękojmi (w razie zauważenia wady po 20 miesiącach o 8 miesięcy).
 - Wada została zauważona w okresie odpowiedzialności sprzedawcy i zgłoszona mu w odpowiednim czasie (problemem mogą być kwestie dowodowe).

89

odpowieź na reklamację

– ustawa o prawach konsumenta

(dotyczy wszelkich sytuacji konsumenckich, także usług)

- ❑ Art. 7a. 1. Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

2. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 1, uważa się, że uznał reklamację.

3. Odpowiedź na reklamację przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku.

90

termin realizacji reklamacji

- 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.**

<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/reklamacje/rekojmia/#rkjm03>

91

zwrot pieniędzy przy odstąpieniu – ustawa o prawach konsumenta

- Art. 32. 1. Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy.
- 2. Przedsiębiorca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
- 3. Jeżeli przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze rzecz od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi ⁹²wcześniej.

zwrot kosztów

- Konsument ma prawo także starać się o zwrot opłat związanych z wykonaniem ekspertyz czy badań (np. rzeczoznawców), które potwierdziły przyczynę i istnienie wady, w szczególności w sytuacji, kiedy sprzedawca nie uznał reklamacji bez takich badań.

93

wydłużenie terminów

- okres uprawnień z rękojmi czy gwarancji zawsze **wydłuża się o czas, przez który konsument nie mógł korzystać z towaru w związku ze złożoną reklamacją**
- dotyczy to nawet sytuacji, gdy towar znajdował się w serwisie, ale reklamacja ostatecznie została załatwiona odmownie

94