



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



RĘKOJMIĄ JAK REKLAMOWAĆ?

Warszawa 2014

Kupując od przedsiębiorcy towar, zawierasz z nim **umowę**. Jeśli jej celem jest zaspokojenie wyłącznie Twoich prywatnych potrzeb, to jesteś **konsumentem**. Przysługują Ci wówczas prawa, które umożliwiają ochronę Twoich interesów.

Jednym z nich jest **prawo do reklamacji** w przypadku wadliwości rzeczy. W ramach **reklamacji** możesz wówczas żądać od sprzedawcy **naprawy, wymiany, obniżenia ceny** albo – przy wadzie istotnej – **odstąpienia od umowy**. W określonych okolicznościach przedsiębiorcy wolno się jednak nie zgodzić na spełnienie Twojego roszczenia. Zależy to od łatwości i szybkości naprawy/wymiany oraz od tego czy produkt był już reklamowany.

Sprzedawca ma **14 dni na udzielenie Ci odpowiedzi** (uwaga – nie dotyczy to odstąpienia od umowy). Jeśli tego nie zrobi, możesz przyjąć, że uznał Twoje żądanie. Nie oznacza to, że w tym czasie przedsiębiorca musi przywrócić rzecz do stanu zgodnego z umową. Termin na naprawę lub wymianę nie jest bowiem precyzyjnie określony – **nie powinno to jednak trwać dłużej, niż jest niezbędne**.

Poznaj szczegóły – działaj skutecznie!

www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl

PODSTAWA PRAWNA

- > Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014, poz. 827)
- > Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. 2014, poz. 121 ze zm.)

PAMIĘTAJ!

Opisane tu zasady obejmują wyłącznie **umowy zawarte od 25 grudnia 2014 r.**, czyli po wejściu w życie ustawy o prawach konsumenta. Wobec umów zawartych przed tą datą – zastosowanie mają przepisy poprzednio obowiązujące.

TOWAR Z WADĄ – PIERWSZA REKLAMACJA

Twoje pierwsze możliwe żądanie wobec przedsiębiorcy

art. 560 § 1 oraz art. 561 § 1 Kodeksu cywilnego



Naprawa



Wymiana



Obniżenie ceny



Odstąpienie od umowy

jeśli wada jest istotna³

Przedsiębiorca może odmówić spełnienia Twojego żądania, jeśli jest:
niemożliwe do wykonania¹
albo
wymaga nadmiernych kosztów²
art. 561 § 3 Kodeksu cywilnego

Przedsiębiorca może nie uznać tych żądań i w zamian zaproponować:
naprawę **wymianę**
(pod warunkiem ich **niezwłocznej realizacji** i **braku nadmiernej niedogodności**⁴ dla Ciebie)

W takiej sytuacji
możesz zmienić swój wybór i żądać:
naprawy (jeśli wcześniej wnioskowałeś o wymianę)
wymiany (jeśli wcześniej wnioskowałeś o naprawę)
obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy ...
art. 560 § 1 oraz art. 561 § 1 Kodeksu cywilnego

Możesz zmienić propozycję przedsiębiorcy
(naprawę na wymianę albo wymianę na naprawę),
chyba że Twój wybór jest
niemożliwy do wykonania¹
albo
wymaga nadmiernych kosztów²
art. 560 § 2 Kodeksu cywilnego

PAMIĘTAJ! Jeśli przedsiębiorca nie wywiąże się ze swoich obowiązków i nie usunie wady – **możesz żądać obniżenia ceny** albo – przy wadzie istotnej – **odstąpienia od umowy** i Twoje żądanie musi być spełnione.
Zawsze możesz żądać naprawy albo wymiany.

art. 560 § 1 oraz art. 561 § 1 Kodeksu cywilnego

TOWAR Z WADĄ – DRUGA/KOLEJNA REKLAMACJA (inna lub ta sama wada)

Twoje możliwe żądanie wobec przedsiębiorcy

art. 560 § 1 oraz art. 561 § 1 Kodeksu cywilnego



Naprawa



Wymiana



Obniżenie ceny



Odstąpienie od umowy
jeśli wada jest istotna³

Przedsiębiorca może odmówić spełnienia Twojego żądania, jeśli jest:
niemożliwe do wykonania¹
albo
wymaga nadmiernych kosztów²
art. 561 § 3 Kodeksu cywilnego

Twoje żądanie musi być spełnione
(jeśli rzecz była już wymieniona lub naprawiana
albo
jeśli przedsiębiorca nie wywiązał się ze swoich obowiązków)
art. 560 § 1 Kodeksu cywilnego

W takiej sytuacji
możesz zmienić swój wybór i żądać:

naprawy (jeśli wcześniej wnioskowałeś o wymianę)
wymiany (jeśli wcześniej wnioskowałeś o naprawę)

obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy

art. 560 § 1 oraz art. 561 § 1 Kodeksu cywilnego



WYJAŚNIENIA DO SCHEMATÓW

- ¹ Należy przeanalizować, czy istnieją **techniczne możliwości** wykonania Twojego żądania, np. czy towar jest produkowany (przy wymianie) albo czy są **dostępne części zamienne** (przy naprawie).
- ² Należy przeanalizować, które roszczenie niesie za sobą **niższe koszty**, np. w przypadku żądania wymiany tosterka na nowy, jeśli usterka została spowodowana przepalonym przewodem, tańszym rozwiązaniem może jednak okazać się naprawa.
- ³ Należy przeanalizować **znaczenie wady dla przeznaczenia** (np. samochód nie jeździ) i celu zakupionego towaru (np. nieprawidłowo zszyta suknia ślubna dostarczona tuż przed ceremonią).
- ⁴ Należy to przeanalizować **indywidualnie** dla danego konsumenta; nadmierną niedogodnością może być np. trzytygodniowy termin naprawy pralki.

Gdzie można uzyskać bezpłatną pomoc konsumentką w sprawach indywidualnych:

- **Konsumenckie Centrum E-porad**
porady@dlakonsumentow.pl
- **Miejscy/Powiatowi Rzecznicy Konsumentów**
Dane teleadresowe do Rzecznika najbliższego miejscu zamieszkania można uzyskać poprzez wyszukiwarkę dostępną na stronie www.uokik.gov.pl
- **Wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej**
Dane teleadresowe dostępne na stronie www.uokik.gov.pl
- **Federacja Konsumentów**
www.federacja-konsumentow.org.pl
- **Stowarzyszenie Konsumentów Polskich**
www.konsumenci.org
- **Europejskie Centrum Konsumenckie**
www.konsument.gov.pl
Pomoc w przypadku problemów z transakcjami ponadgranicznymi (teren UE, w Norwegii i Islandii)

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
pl. Powstańców Warszawy 1 < 00-950 Warszawa
tel. 22 55 60 800 < uokik@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

