




**Centrum Kształcenia Zawodowego
i Ustawicznego w Krakowie,
www.ckziu.krakow.pl,
BEZPŁATNA SZKOŁA DLA DOROSŁYCH**

**Krakowski Tydzień
Zawodowców
Edycja VII 2021r.**



Temat: Jak skutecznie domagać się swoich praw przy reklamacji towaru.

Prezentacja w zawodzie technik administracji

Wykonała: Joanna Kania





Reklamacje konsumenckie

Jeżeli kupiona przez Ciebie rzecz ma wadę, masz prawo do reklamacji. Przed jej złożeniem warto zapoznać się z przepisami – dzięki temu prawidłowo określisz swoje żądania i najszybciej osiągniesz zamierzony cel.

- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks Cywilny (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1740)
- Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287)





Pierwszy wybór – rękojmia czy gwarancja?

Pierwszą decyzją w przypadku wystąpienia wady jest **wybór podstawy złożenia reklamacji**. Ten etap może mieć istotny wpływ na możliwość przywrócenia rzeczy do stanu zgodności z umową. Wybierasz między gwarancją (o ile została udzielona) a rękojmią.

Pamiętaj! Nie każdy produkt posiada gwarancję. Jest ona zazwyczaj udzielana przez producenta, np. na sprzęty RTV, AGD i inne urządzenia elektroniczne.

Jej brak nie eliminuje jednak możliwości złożenia reklamacji z tytułu rękojmi.



Ważna informacja!

Przedsiębiorca nie może narzucić Ci podstawy złożenia reklamacji. Masz prawo skorzystać albo z rękojmi, albo z gwarancji (jeżeli została udzielona). Wybór należy tylko do Ciebie!





Co wybrać?

Rękojmia daje Ci większą pewność posiadanych uprawnień i możliwość dokładniejszego przewidzenia postępowania przedsiębiorcy (sprzedawcy) z wadliwym towarem. Gdy wybierasz gwarancję, polegasz w dużym zakresie na tym, co zostało w niej narzucone. Co do zasady gwarancja jest dla Ciebie mniej korzystna, ponieważ gwarant będzie się starał ograniczyć swoją odpowiedzialność, czego nie mógłby uczynić w przypadku reklamacji złożonej z tytułu rękojmi.

Wybór gwarancji okazuje się korzystny w okresie, w którym nie przysługuje Ci już możliwość złożenia reklamacji z tytułu rękojmi. Taka sytuacja występuje, jeżeli gwarancja została udzielona na okres dłuższy niż 2 lata od dnia wydania towaru.



Rękojmia – przyczyna reklamacji

Prawo do złożenia reklamacji z tytułu rękojmi przysługuje Ci wtedy, gdy towar ma **wadę fizyczną, czyli jest niezgodny z umową. Najczęstsze przyczyny tej niezgodności to:**

- towar nie ma właściwości, które produkt tego rodzaju powinien mieć ze względu na cel oznaczony w umowie albo wynikający z konkretnych okoliczności lub przeznaczenia, np. w obuwiu odkleja się podeszwa, telewizor nie zapisuje ustawień kanałów, piekarnik nie grzeje zgodnie z ustawionymi stopniami;
- towar nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca Cię zapewniał, w tym przez przedstawienie próbki lub wzoru, np. telewizor nie ma opcji full HD, choć model umieszczony na wystawie ją miał, urządzenie medyczne nie ma funkcji leczniczych, o których zapewniał sprzedawca;



Rękojmia – przyczyna reklamacji

- towar nie nadaje się do celu, o którym poinformowałeś sprzedawcę przed zawarciem umowy, o ile ten nie zgłosił zastrzeżeń co do takiego jego przeznaczenia, np. kupiłeś buty do biegania w trudnym terenie (o czym poinformowałeś sprzedawcę), a one rozkleiły się pod wpływem działania wody;
- towar został wydany w stanie niezupełnym np. telefon nie miał ładowarki, choć powinna być w zestawie.

Uwaga: Przyczyną złożenia reklamacji nie mogą być wady, o których wiedziałeś w momencie zawarcia umowy.



Rękojmia – adresat reklamacji

Reklamację z tytułu rękojmi należy złożyć do przedsiębiorcy, który sprzedał wadliwy produkt. Nie musi to być konkretna osoba, od której go kupiłeś – wystarczy dowolny pracownik zatrudniony przez sprzedawcę. Dane przedsiębiorcy odpowiedzialnego za sprzedaną rzecz są wskazane na paragonie fiskalnym – powinieneś go otrzymać wraz z zakupem.





Rękojmia – forma reklamacji

Najbezpieczniej złożyć reklamację **na piśmie (może się przydać jako dowód)**. Należy sprecyzować swoje żądanie i opisać zaistniałą wadę. Takie pismo możesz złożyć, za potwierdzeniem na osobnej kopii bezpośrednio u przedsiębiorcy lub wysłać listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

Pamiętaj! Aby złożyć reklamację, nie musisz posiadać paragonu fiskalnego. To tylko jeden z wielu środków, które ułatwiają udowodnienie okoliczności zawarcia umowy (inne to: świadkowie, wydruki z karty płatniczej, wiadomości mailowe z potwierdzeniem zawarcia umowy). Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego.



Rękojmia – okres odpowiedzialności sprzedawcy za wadliwy towar

Odpowiedzialność sprzedawcy za wadliwy towar trwa **przez 2 lata od jego wydania.**

Jeżeli w tym terminie ujawnią się wady, które nie wynikają z Twojej winy, np. nie rozbiłeś telefonu czy nie zalałeś laptopa wodą, to odpowiedzialność za ich wystąpienie spoczywa na sprzedawcy.





Rękojmia – termin na złożenie reklamacji.

Reklamację z tytułu rękojmi powinieneś złożyć **w ciągu roku od dnia zauważenia wady** (niemniej najlepiej zgłosić ją zaraz po wykryciu), w przeciwnym wypadku nastąpi przedawnienie roszczenia. Termin ten może zostać przedłużony do 2 lat od wydania towaru, ponieważ czas na złożenie skutecznej reklamacji nie może się zakończyć przed upływem okresu odpowiedzialności sprzedawcy.





Rękojmia – domniemanie istnienia odpowiedzialności sprzedawcy za wadę .

Jeżeli stwierdzisz istnienie wady fizycznej **przed upływem roku od dnia wydania rzeczy**, to przyjmuje się (domniemywa), że wada lub przyczyna jej powstania istniały w chwili wydania Tobie produktu. Jeżeli **jednak zauważysz ją w kolejnym roku** trwania odpowiedzialności sprzedawcy (a więc między 12. a 24. miesiącem od momentu wydania towaru), to będziesz musiał udowodnić, że istniała ona w momencie wydania Ci rzeczy. Wbrew pozorom nie musi się to okazać trudne, ale zawsze musisz wziąć pod uwagę charakter stwierdzonej wady.



Rękojmia – wady prawne.

Sprzedawca odpowiada za sprzedany towar, jeżeli:

- stanowi on własność osoby trzeciej – np. pochodzi z kradzieży;
- towar jest obciążony prawem osoby trzeciej – np. przysługuje jej prawo pierwokupu;
- ograniczenie w korzystaniu z towaru lub rozporządzaniu nim wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu - np. przedmiot sprzedaży został wcześniej zabezpieczony w postępowaniu karnym jako dowód w sprawie.

Gdy występuje choćby jedna z powyższych sytuacji, sprzedawca odpowiada za wadę prawną. W związku z tym możesz złożyć wszystkie żądania przewidziane dla reklamacji z tytułu rękojmi – jak w przypadku wad fizycznych.



Rękojmia – opakowanie produktu.

Aby złożyć reklamację z tytułu rękojmi, **nie musisz posiadać opakowania, w którym produkt znajdował się w momencie wydania.** Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji ani jej pozytywnego rozpatrzenia od tego, czy oddajesz mu towar w oryginalnym, czy zastępczym opakowaniu. Warto jednak, aby wadliwy produkt odsyłany do przedsiębiorcy lub przekazywany mu osobiście był odpowiednio zabezpieczony.





Rękojmia – prawidłowo wybierz swoje żądanie.

Prawidłowy wybór żądania, które określasz w reklamacji, ma bardzo istotny wpływ na dalszy jej przebieg. Może przyczynić się do szybszego i efektywnego zakończenia procedury reklamacyjnej.

Masz prawo żądać od sprzedawcy:

- **naprawienia wady (usunięcie wady);**
- **wymiany towaru na nowy;**
- **obniżenia ceny;**
- **odstąpienia od umowy ze wzajemnym zwrotem świadczeń – o ile wada jest istotna.**



Rękojmia – prawidłowo wybierz swoje żądanie.

WAŻNA INFORMACJA!

Wybór żądania należy do Ciebie! Pamiętaj jednak, że sprzedawca może w granicach prawa nie uznać Twojego wyboru i zaproponować inny sposób rozpatrzenia reklamacji. Sekwencja zdarzeń zależy od indywidualnych okoliczności faktycznych – np. od tego, czy towar był wcześniej reklamowany, od charakteru wady czy łatwości i szybkości naprawy lub wymiany towaru.





Rękojmia – pilnuj terminu na odpowiedź od sprzedawcy.

Jeżeli w ramach reklamacji złożyłeś przedsiębiorcy jedno z następujących żądań:

- naprawy towaru,
- wymiany towaru na nowy,
- obniżenie ceny ze wskazaniem obniżonej ceny,

a sprzedawca nie ustosunkował się do tego w **terminie 14 dni kalendarzowych**, należy przyjąć, iż uznał Twoją reklamację za uzasadnioną. Ustosunkowanie się do reklamacji to potwierdzenie lub zaprzeczenie jej zasadności – nie oznacza to jednak, że w tym terminie towar musi zostać przywrócony do stanu zgodności z umową, chociaż w wielu przypadkach tak właśnie jest.



Gwarancja – dobrowolność

Gwarancja jest dobrowolnym zobowiązaniem gwaranta – i to on ustala jej treść. O istnieniu gwarancji musisz zostać poinformowany najpóźniej w momencie wydania kupionego przedmiotu.

Udzielenie gwarancji polega na złożeniu przez gwaranta oświadczenia gwarancyjnego, które może zostać utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku. **Sprzedawca powinien wydać dokument gwarancyjny wraz z towarem.**





Gwarancja – treść, czas trwania, termin wykonania

Treść oświadczenia gwarancyjnego powinna zawierać:

- informację o czasie trwania gwarancji;
- informację o zasięgu terytorialnym ochrony gwarancyjnej;
- informację o uprawnieniach przysługujących w razie stwierdzenia wady;

Jeżeli w oświadczeniu gwarancyjnym nie określono inaczej, masz prawo uznać, że gwarancji udzielono Ci na 2 lata, licząc od dnia wydania towaru.

Gwarant musi wykonać swoje obowiązki (związane np. z naprawą lub wymianą towaru) w terminie wskazanym w treści oświadczenia gwarancyjnego. Jeżeli go nie określono, gwarant powinien dokonać tego niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych



Gwarancja a rękojmia

WAŻNA INFORMACJA!

Niezależnie od uprawnień przyznanych w ramach gwarancji masz prawo do wykonywania uprawnień wynikających z rękojmi. W przypadku nieuwzględnienia przez gwaranta żądania wskazanego w gwarancji (np. wymiany lub naprawy) masz prawo dochodzić swoich praw w odniesieniu do tej samej wady w ramach rękojmi bezpośrednio od sprzedawcy (nie musi to być ten sam przedsiębiorca, który był gwarantem).

Wykonanie uprawnień z tytułu gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi. Oznacza to, że wymiana lub naprawa przedmiotu w ramach gwarancji nie ogranicza możliwości późniejszego skorzystania z reklamacji z tytułu rękojmi w odniesieniu do wad ujawnionych w tym samym towarze.



Gdzie uzyskać pomoc

Miejscy (powiatowi) rzecznicy konsumentów

Gdy dochodzisz swoich praw, możesz skorzystać z pomocy miejskiego bądź powiatowego rzecznika konsumentów. Udziela on bezpłatnych porad związanych z naruszeniem interesów konsumentów.

Dane teleadresowe rzecznika najbliższego miejscu zamieszkania można znaleźć za pomocą wyszukiwarki instytucji udzielających pomocy konsumenckiej. Wyszukiwarka jest dostępna na stronie **www.uokik.gov.pl**.





Gdzie uzyskać pomoc

Konsumenckie organizacje pozarządowe

Pomocy prawnej udzielają konsumentom także organizacje pozarządowe, takie jak:

- Federacja Konsumentów – www.federacja-konsumentow.org.pl;
- Stowarzyszenie Konsumentów Polskich – www.konsumenci.org.



Gdzie uzyskać pomoc

Wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej – mediacja

W celu polubownego dochodzenia roszczeń możesz ponadto skorzystać z mediacji prowadzonej przez wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej. Wniosek o przeprowadzenie mediacji należy kierować do jednostek terenowych właściwych ze względu na siedzibę przedsiębiorcy lub miejsce prowadzenia przez niego działalności (lista dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl). Postępowanie mediacyjne jest bezpłatne i dobrowolne – zgodę na nie muszą wyrazić obie strony umowy.



Gdzie uzyskać pomoc

Stałe polubowne sądy konsumenckie

Postępowanie przed sądem polubownym jest prostsze, tańsze i szybsze niż procedura sądowa przed sądem powszechnym. Stałe polubowne sądy konsumenckie działają przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej. Można do nich kierować sprawy, w których wartość sporu nie przekracza 10 tys. zł. Ponieważ postępowanie przed sądem polubownym jest dobrowolne, spór zostanie rozstrzygnięty w tym trybie tylko wtedy, gdy wyrażą na to zgodę obie strony umowy.





Gdzie uzyskać pomoc

Sądy powszechne

Spór między Tobą a przedsiębiorcą możesz również rozwiązać za pomocą pozwu do sądu powszechnego (rejonowego lub okręgowego). Właściwość sądu ustala się według zasad określonych w Kodeksie postępowania cywilnego – nie zawsze musi to być siedziba przedsiębiorcy jako strony pozwanej.

W sprawach konsumenckich najpopularniejsze są trzy tryby składania pozwu:

- w postępowaniu uproszczonym;
- w elektronicznym postępowaniu upominawczym;
- w postępowaniu zwykłym.



Transgraniczne rozwiązywanie sporów

W przypadku sporów z przedsiębiorcami mającymi siedzibę na terenie Unii Europejskiej oraz w Islandii i Norwegii możesz uzyskać pomoc od Europejskiego Centrum Konsumenckiego w Polsce (ECK Polska, www.konsument.gov.pl). Głównym zadaniem ECK Polska jest wsparcie konsumentów: udzielanie bezpłatnych porad prawnych oraz informacji o przepisach krajowych właściwych dla miejsca prowadzenia działalności przez przedsiębiorcę będącego w sporze z konsumentem. Centrum może również przekazać skargę polskiego konsumenta do odpowiedniej jednostki w innym państwie Unii Europejskiej, w którym ten przedsiębiorca ma siedzibę, i pomóc rozwiązać spór w trybie pozasądowym (ADR).

Usługi świadczone przez ECK Polska są **bezpłatne**.



Bibliografia

- Niniejsza prezentacja została wykonana na podstawie publikacji wydanej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów „Vademecum konsumenta”

https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/pliki/uokik_vademecum_konsumenta.pdf



**Centrum Kształcenia Zawodowego
i Ustawicznego w Krakowie,
os. Szkolne 21, www.ckziu.krakow.pl, tel 12 6421900
BEZPŁATNA PUBLICZNA SZKOŁA
DLA DOROSŁYCH**

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

ZAPRASZAMY

**DO SZKOŁY POLIEALNEJ
TECHNIK ADMINISTRACJI**