

## **ABC konsumenta – co warto wiedzieć o zakupach i reklamacji**

### **Co zrobić z wadliwym produktem?**

Złożyć reklamację u sprzedawcy – to on zawsze odpowiada za towar, który wydał konsumentowi. Gdy do produktu został dołączony ważny dokument gwarancyjny, dokonujemy wyboru – możemy zgłosić reklamację sprzedawcy albo gwarantowi, w zależności od tego, co uznamy za korzystniejsze dla siebie i wygodniejsze (np. serwis jest daleko, a sklep blisko). Sprzedawca nie może narzucać konsumentowi, by zaniósł towar do serwisu, skoro otrzymał gwarancję, jeśli konsument właśnie jemu chce złożyć reklamację.

### **Czy towar niezgodny z umową to towar wadliwy?**

Nie zawsze. Często zdarza się, że to, co otrzymaliśmy od sprzedawcy, znacznie odbiega od naszych oczekiwań: telewizor nie ma funkcji, które są opisane w instrukcji obsługi, jogurt jest nieświeży pomimo tego, że nie upłynął jeszcze termin przydatności do spożycia, meble zrobione przez stolarza mają inny kolor niż ustalony w zamówieniu, kupiona w komisie pralka nie nadaje się do prania. W każdym z tych przypadków mamy do czynienia z towarem niezgodnym z umową, choć nie zawsze wadliwym, co i tak uprawnia nas do składania reklamacji.

Niezgodność towaru z umową jest pojęciem szerokim i dotyczy nie tylko wady towaru, ale też braku właściwości, cech określonych w umowie, braku zgodności z opisem, wzorem czy próbką.

Jeżeli uzgadnialiśmy ze sprzedawcą lub usługodawcą cechy towaru, np. zlecieliśmy szewcowi uszycie butów do tańca na skórzanej podeszwie, w kolorze bordowym, w fasonie określonym we wzorniku, to znaczy, że właściwości towaru zostały indywidualnie uzgodnione. W takim przypadku dostarczony nam towar będzie niezgodny z umową, gdy nie będzie odpowiadał opisowi, wzorowi czy próbce, a także gdy okaże się, że nie nadaje się do celu określonego przy zawarciu umowy, tzn. do tańca. Może się zdarzyć, że szewc, jako fachowiec, uprzedzał nas, że nie jest możliwe wykonanie wymyślonych przez nas butów z takiego materiału, jaki wybraliśmy, i zastrzegł to w dniu zawarcia umowy, a mimo to zdecydowaliśmy się na ich zamówienie. Wtedy nie będzie za nie odpowiadał.

Jeżeli dokonaliśmy zakupu, wybierając towar z półki, bez negocjacji ze sprzedawcą, to nie uzgodniliśmy z nim indywidualnie właściwości towaru, np. kupiliśmy buty, które nam się spodobały w sklepie. Taki towar jest niezgodny z umową, gdy nie nadaje się do celu, do jakiego jest zwykle używany, oraz właściwości towaru nie odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju, np. w butach do gry w piłkę nożną urywają się korki. Niezgodny z umową będzie także towar, który został nieprawidłowo zamontowany i uruchomiony, jeżeli czynności te zostały wykonane w ramach umowy sprzedaży przez sprzedawcę lub przez osobę, za którą ponosi on odpowiedzialność. Jeżeli samodzielnie zamontujemy lub złożymy produkt, ale według instrukcji otrzymanej wraz z nim, a będzie on działał nieprawidłowo, można uznać, że towar jest niezgodny z umową. To pojęcie niezgodności, mimo że bardziej skomplikowane niż „wada”, jest naprawdę lepsze. Towar może być bez wad, ale kupiliśmy go pod wpływem zapewnień sprzedawcy lub producenta (np. umieszczonych na opakowaniu), a okazało się, że zostaliśmy wprowadzeni w błąd, bo nie ma on cech, o które pytaliśmy i na których nam zależało. Niezależnie od tego czy właściwości towaru były przez nas ze sprzedawcą uzgodnione, czy nie, towar będzie niezgodny z umową również wtedy, gdy nie odpowiada oczekiwaniom opartym na składanych publicznie zapewnieniach sprzedawcy, producenta lub jego przedstawiciela. Szczególne znaczenie mają zapewnienia wyrażone w oznakowaniu towaru lub reklamie, odnoszące się do właściwości towaru, w tym także termin, w jakim te właściwości towar ma zachować. Często zapewnienia reklamowe producenta znaleźć można jedynie w różnych pisemkach, ulotkach, nalepkach na towarze. Warto je zachować, szczególnie gdy produkt ma większą wartość. W razie reklamacji będziemy mogli się powołać na konkretne obietnice.

Ustalenie, czy niezgodność towaru z umową istniała w chwili zakupu, jest bardzo istotne, gdyż sprzedawca nie odpowiada za nią, gdy powstała z naszej winy. Na przykład jogurt okazał się nieświeży, bo był źle przez nas przechowywany, mimo podanej na opakowaniu informacji o temperaturze przechowywania, buty rozkleiły się, bo używaliśmy ich jako kaloszy, bluzka zmieniła kolor, bo została uprana w środku wybielającym.

Sprzedawca nie będzie ponosił odpowiedzialności za zapewnienia zawarte w reklamie lub oznakowaniu towaru, jeżeli wykaże, że ich nie znał ani – oceniając rozsądnie – znać nie mógł (bo powołujemy się np. na zagraniczną reklamę telewizyjną). Zapewnienia w reklamie nie będą też podstawą do złożenia przez nas reklamacji, gdy ich treść została sprostowana przed zawarciem umowy sprzedaży.

### **Co to jest gwarancja i ile czasu musi trwać?**

Często, kupując towar, otrzymujemy od sprzedawcy dokument gwarancyjny. W przypadku ujawnienia się wady wydaje nam się, że jest to jedyna podstawa do dochodzenia roszczeń i tylko od gwaranta. W rzeczywistości jednak mamy prawo reklamować towar przede wszystkim u sprzedawcy, który ponosi

odpowiedzialność ustawową (z mocy prawa) za sprzedany nam towar. Z gwarancją mamy do czynienia w przypadku, gdy do produktu sprzedawca wydaje dokument (kartę gwarancyjną) wystawiony przez siebie albo np. przez producenta. Gwarancja może być udzielona również poprzez oświadczenie zawarte w reklamie. Wystawienie gwarancji nie jest obowiązkowe. Jeżeli do produktu załączono jednak gwarancję, to jest to dodatkowe uprawnienie i tylko od nas zależeć będzie czy z niego skorzystamy w momencie składania reklamacji. Nie mamy jednak takiego obowiązku. W gwarancji powinny być umieszczone pewne informacje, by była ona ważna, to znaczy: nazwa i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Polsce, czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej a przede wszystkim obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego, gdyby towar okazał się wadliwy. Jeżeli dokument gwarancyjny nie zawiera obowiązków gwaranta, takiego oświadczenia nie uważa się za gwarancję, np. napis na opakowaniu „5 lat gwarancji”. Prawo nie narzuca czasu trwania gwarancji, wobec czego gwarant może określić go według swego uznania.

### **Czy sprzedawca musi wymienić wadliwy produkt?**

Mamy prawo domagać się od sprzedawcy nieodpłatnej naprawy towaru albo wymiany. Wybór należy do nas, nie do sprzedawcy. Dopóki jest możliwa wymiana albo naprawa, nie możemy żądać zwrotu pieniędzy za wadliwy towar. Jeżeli wymiana nie jest możliwa, pozostaje nam naprawa. Zgłoszone przez nas żądanie stanowi zobowiązanie dla sprzedawcy. Nie może on zatem sam zdecydować, że zamiast wymiany towaru na nowy naprawi go bez naszej zgody. Sprzedawca nie będzie musiał wymieniać towaru na nowy tylko wtedy, gdy nie jest to możliwe albo wymaga nadmiernych kosztów i sprzedawca to udowodni.

Zwrotu pieniędzy możemy domagać się tylko wtedy, gdy niezgodność towaru z umową jest istotna i wystąpi choć jedna z następujących sytuacji:

- sprzedawca nie jest w stanie doprowadzić towaru do stanu zgodnego z umową poprzez wymianę ani naprawę, bowiem jest to niemożliwe lub wymaga nadmiernych kosztów;
- naprawa albo wymiana nie została wykonana przez sprzedawcę w odpowiednim czasie;
- naprawa albo wymiana naraża kupującego na znaczne niedogodności.

Oznacza to, że zwrotu pieniędzy od razu, bez żądania najpierw wymiany albo naprawy, możemy domagać się tylko w przypadku, gdy wymiana albo naprawa narażałyby nas na znaczne niedogodności. Gdy niezgodność towaru z umową nie jest istotna, możemy jedynie żądać obniżenia ceny.

Tak brzmią przepisy i nie ukrywamy, że nie są wystarczająco precyzyjne. Pozostawiają zbyt szerokie pole do dowolnej interpretacji, np. co oznacza odpowiedni czas? Uważamy, że niczym nieuzasadniona, przedłużająca się naprawa jest dla konsumenta uciążliwa, a odpowiedni czas naprawę oznacza – jeżeli jest to możliwe – sięgnięcie na półkę i wymianę towaru na taki sam, ale sprawny i bez wad.

### **W jakim czasie możemy reklamować towar?**

W ciągu dwóch lat od wydania nam rzeczy możemy sprzedawcy zgłaszać reklamację.

Należy jednak pamiętać, że w przypadku stwierdzenia wady musimy zgłosić reklamację najpóźniej w ciągu dwóch miesięcy. Przekroczenie tego terminu spowoduje utratę uprawnień (sprzedawca nie będzie ponosił odpowiedzialności). Radzimy zgłaszać reklamację na piśmie, aby w razie wątpliwości wykazać fakt zawiadomienia sprzedawcy.

W przypadku zakupu rzeczy używanej kupujący i sprzedawca mogą skrócić do roku termin, w który sprzedający odpowiada za towar.

Sprzedawca nie może w umowie zawartej z nami napisać, że nie będzie odpowiadał za towar bądź w jakikolwiek sposób tę odpowiedzialność ograniczyć. Również my nie możemy zwolnić sprzedawcy z tej odpowiedzialności, pisząc, że wiemy o wszelkich niezgodnościach towaru z umową.

### **Co napisać w reklamacji?**

Aby reklamacja była skuteczna, muszą się w niej znaleźć podstawowe informacje: data zgłoszenia, określenie sprzedawcy i kupującego, określenie towaru, który jest niezgodny z umową oraz opisanie tych niezgodności (wad) i co wybieramy – nieodpłatną naprawę czy wymianę.

### **W jakim terminie sprzedawca ma obowiązek załatwić reklamację?**

Ma obowiązek ustosunkować się do naszej reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych, liczonych od dnia następnego po dniu, w którym ją złożyliśmy. Nieudzielenie odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji. Powinna być wtedy załatwiona tak, jak napisaliśmy w dokumencie reklamacyjnym. Nie jest jednak powiedziane, w jaki sposób mamy otrzymać odpowiedź, dlatego należy to ustalić i zapisać w dokumencie reklamacyjnym. Czas na udzielenie odpowiedzi przez sprzedawcę nie oznacza, że towar w tym właśnie czasie będzie naprawiony lub wymieniony. Powinno być to zrobione w odpowiednim czasie, a to zależy od rodzaju towaru i celu jego nabycia. Często jest to pole konfliktów między sprzedawcami i

konsumentami, bo przepisy nie są wystarczająco precyzyjne.

### **Czy możemy reklamować przeceniony produkt kupiony na wyprzedaży lub w promocji?**

Reklamować można każdy towar, który jest niezgodny z umową. Obniżenie ceny towaru z powodu promocji lub wyprzedaży nie wyklucza możliwości reklamowania go, został przecież kupiony jako pełnowartościowy, bez wad, tyle że okazjnie, bo taniej. Inaczej będzie, gdy powodem obniżenia ceny jest jakaś wada towaru, o której wiedzieliśmy. W takim przypadku nie można zgłaszać do sprzedawcy tej wady, o której nas poinformował, ale inne tak.

### **Czy możemy zwrócić produkt do sklepu?**

Niestety sprzedawca nie ma obowiązku przyjąć od nas produktu, bo rozmyśliliśmy się, nie ma też obowiązku oddać nam pieniędzy. Zależy to od jego dobrej woli. Na szczęście wiele sklepów dobrowolnie zobowiązuje się, że zwróci nam pieniądze, jeśli zrezygnujemy z zakupu w określonym przez sklep terminie. Należy to jednak sprawdzić jeszcze przed zakupem i dowiedzieć się dokładnie, jakie są warunki zwrotu, a przede wszystkim czy sklep zwróci nam pieniądze, czy tylko zgodzi się na wymianę produktu na inny w tej samej cenie.

#### *Podstawa prawna:*

Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r. (DzU z 2002 r. Nr 141, poz. 1176)