

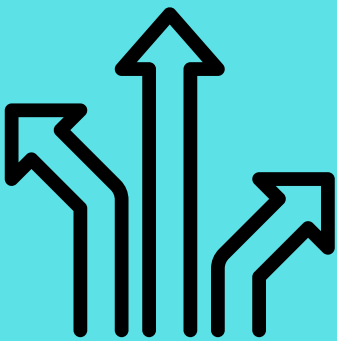
REKLAMACJA

CO TO?

Sposób reagowania, gdy wystąpi nieprawidłowość związana z zawartą umową. W przypadku zakupu produktów reklamacja dotyczy sytuacji, gdy nabyty przedmiot jest wadliwy lub nie działa prawidłowo. Przy usługach reklamacja dotyczy nieodpowiedniego wykonania umowy przez firmę (np. klient nie otrzymuje wykupionej usługi lub usługa jest realizowana niewłaściwie). Złożenie reklamacji to pierwszy krok, gdy wystąpią nieprawidłowości.



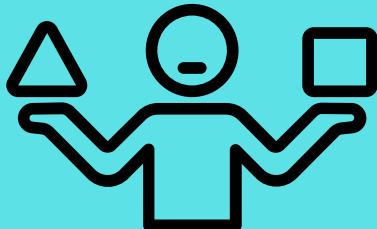
JAKIE SĄ SPOSOBY?



Przy towarach (rzeczach) istnieją 2 podstawy reklamacji:
1. niezgodność towaru z umową
2. gwarancja

Przy usługach nie ma jednolitych zasad reklamacji. Trzeba opisać powód zgłoszenia i określić swoje żądanie. Przedsiębiorca najczęściej ma 30 dni na odpowiedź.

JAKIE SĄ RÓŻNICE MIĘDZY NIEZGODNOŚCIĄ TOWARU A GWARANCJĄ?



Z racji na to, że niezgodność towaru z umową i gwarancja to dwie zupełnie odrębne sposoby składania reklamacji, istnieje między nimi dość sporo różnic:

	NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ	GWARANCJA
PODSTAWA PRAWNA	z mocy prawa - przepisy ustawy o prawach konsumenta (w przypadku nieruchomości przepisy kodeksu cywilnego dotyczące rękojmi)	decyzja gwaranta - przepisy kodeksu cywilnego i ustawy o prawach konsumenta dotyczą tylko niektórych, nielicznych kwestii
KTO ODPOWIADA	sprzedawca	gwarant
CO OBEJMUJE	wady fizyczne i prawne	tylko wady określone przez gwaranta lub wskazane przez niego części składowe towaru
CZAS TRWANIA	2 lata od otrzymania towaru (przy nieruchomościach jest to 5 lat)	przez czas określony przez gwaranta
MOŻLIWE ŻĄDANIA	w pierwszej kolejności naprawa lub wymiana towaru na nowy, a w drugiej kolejności obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy	roszczenia wskazane przez gwaranta - najczęściej są to naprawa lub wymiana towaru

NIEZGODNOŚĆ A GWARANCJA

CO TO?

Niezgodność towaru z umową i gwarancja to dwa zupełnie niezależne od siebie i inne sposoby reklamowania towarów. NIEZGODNOŚĆ to sposób reklamowania produktu do sprzedawcy. Jej zasady wynikają bardzo ściśle z obowiązujących przepisów. Sprzedawca zawsze ponosi odpowiedzialność. Z kolei GWARANCJA to dobrowolna odpowiedzialność gwaranta (najczęściej producenta lub dystrybutora). Gwarant ma bardzo dużo swobody w określaniu zasad gwarancji.



JAKIE SĄ ZASADY REKLAMACJI NA PODSTAWIE NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ?



możliwość reklamowania	zawsze, jeśli nie minął jeszcze czas odpowiedzialności sprzedawcy. Sprzedawca nie może wyłączyć swojej odpowiedzialności za towar
termin na reklamację	sprzedawca odpowiada za brak zgodności towaru z umową, który istniał w chwili jego dostarczenia i ujawnił się w ciągu 2 lat od tej chwili (przy nieruchomościach jest to 5 lat). Czasami termin ten może być dłuższy
kiedy nie odpowiada	gdy konsument został wyraźnie poinformowany o braku danej cechy najpóźniej w chwili zawarcia umowy oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak tej cechy
domniemanie dot. wady	domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem 2 lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia
dostarczenie towaru	konsument udostępnia przedsiębiorcy towar podlegający naprawie lub wymianie, a przedsiębiorca odbiera od konsumenta towar na swój koszt

JAKIE SĄ ZASADY REKLAMACJI NA PODSTAWIE GWARANCJI?



możliwość reklamowania	tylko wtedy, gdy gwarancja jest udzielona
termin na reklamację	jeżeli nie zastrzeżono innego terminu, 2 lata od dnia, kiedy rzecz została kupującemu wydana
dostarczenie towaru	klient dostarcza rzecz na koszt gwaranta do miejsca wskazanego w gwarancji lub do miejsca, w którym rzecz została wydana przy udzieleniu gwarancji, chyba że z okoliczności wynika, iż wada powinna być usunięta w miejscu, w którym rzecz znajdowała się w chwili ujawnienia wady.
czas na działania gwaranta	gwarant musi wykonać swoje obowiązki w terminie określonym w gwarancji, a gdy go nie określono - niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 14 dni od dnia dostarczenia rzeczy przez klienta. Niestety przepisy nie nakładają żadnej sankcji na gwaranta, jeśli ten nie wywiąże się terminowo ze swoich obowiązków.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ (NP. PRZEZ INTERNET)

CO TO?

Przepisy przewidują dla konsumenta tzw. prawo do namysłu, czyli możliwość dokładnego rozważenia czy dany zakup jest mu rzeczywiście potrzebny lub czy nabyty produkt lub usługa odpowiadają jego oczekiwaniom.



Z tego względu konsument ma prawo zrezygnować z umowy zawartej na odległość i nie ponosi przy tym negatywnych skutków swojej decyzji. Odstąpienie od umowy powoduje, że umowę taką uważa się za niezawartą i traktuje tak, jakby nigdy nie istniała.

NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE

przy zakupie towaru przepisy dają na odstąpienie 14 dni kalendarzowych od odebrania rzeczy, a przy zakupie usługi 14 dni kalendarzowych od dnia zawarcia umowy



warto zadbać o dowód potwierdzający odstąpienie – najbezpieczniej zrobić to pisemnie lub poprzez e-mail



nie trzeba wyjaśniać powodów odstąpienia



można odstąpić od umowy zanim towar dotrze



odstąpienie od umowy może oznaczać pewne koszty, tj. zwrotu rzeczy, dodatkowe koszty dostarczenia rzeczy przy droższej opcji dostawy, w niektórych sytuacjach koszt usługi wykonanej do momentu odstąpienia od umowy



konsument musi zwrócić rzecz (np. odesłać ją) w ciągu 14 dni kalendarzowych od odstąpienia



sprzedawca musi zwrócić pieniądze w ciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania informacji o odstąpieniu. Może jednak wstrzymać się ze zwrotem do czasu, gdy otrzyma rzecz lub dowód jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej



przez czas na odstąpienia od umowy można zapoznać się z rzeczą tak, jak robi się to w sklepie stacjonarnym (otworzyć opakowanie, zbadać i sprawdzić rzecz, ustalić jak ona funkcjonuje i czy nie ma wad). Przy korzystaniu z rzeczy w większym zakresie sprzedawca może pomniejszyć zwracaną kwotę



nie zawsze można odstąpić od umowy! Istnieje zamknięta dokładna lista 14 takich wyjątków

BEZPŁATNA POMOC DLA KONSUMENTÓW

JAK DZIAŁA TAKA POMOC?

Konsumenci mogą liczyć na bardzo różnorodne wsparcie, które jest dla nich nieodpłatne. Świadczą je zarówno podmioty, które dysponują ogólną i przekrojową wiedzą i pomagają w różnych formach (jest to pomoc w sprawach ogólnych), jak również takie, które specjalizują się w konkretnych rodzajach spraw wymagających wiadomości specjalistycznych (pomoc w sprawach specjalistycznych).



POMOC W SPRAWACH OGÓLNYCH:

MIEJSKI LUB POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

- świadczy poradnictwo, przygotowuje i wysyła wystąpienia do przedsiębiorców, pomaga konsumentom w przygotowaniu pism (też procesowych)
- adresy dostępne na stronie <https://uokik.gov.pl/rzecznicy-konsumentow>

WOJEWÓDZKIE INSPEKTORATY INSPEKCJI HANDLOWEJ

- świadczą poradnictwo, prowadzą mediacje i kontrole u przedsiębiorców
- adresy dostępne na stronie www.uokik.gov.pl/wiih

ORGANIZACJE KOONSUMENCKIE

- każda z organizacji określa zakres i zasady świadczonej pomocy
- np. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Ochrony Konsumentów Aquila

SERWIS CENTRUMKONSUMENCKIE.PL

- narzędzie internetowe z automatycznymi poradami konsumenckimi
- konsumenci mogą szybko uzyskać prostą poradę konsumencką - muszą jedynie wybrać odpowiednią ścieżkę zapytań

EUROPEJSKIE CENTRUM KONSUMENCKIE

- pomaga w sprawach transgranicznych (w przypadku umów zawieranych ze sprzedawcami z UE, Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii)
- strona internetowa: konsument.gov.pl

BEZPŁATNA POMOC DLA KONSUMENTÓW

JAK DZIAŁA TAKA POMOC?

Konsumenci mogą liczyć na bardzo różnorodne wsparcie, które jest dla nich nieodpłatne. Świadczą je zarówno podmioty, które dysponują ogólną i przekrojową wiedzą i pomagają w różnych formach (jest to pomoc w sprawach ogólnych), jak również takie, które specjalizują się w konkretnych rodzajach spraw wymagających wiadomości specjalistycznych (pomoc w sprawach specjalistycznych).



POMOC W SPRAWACH SPECJALISTYCZNYCH:

RZECZNIK FINANSOWY

- pomaga w sprawach z zakresu ubezpieczeń i finansów (poradnictwo, istotne poglądy, postępowania interwencyjne, wnioski o uchwałę SN)
- nr tel. 22 333 73 26-27
- adres strony internetowej: www.rf.gov.pl

CENTRUM INFORMACJI KONSUMENCKIEJ PRZY URZĘDZIE KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

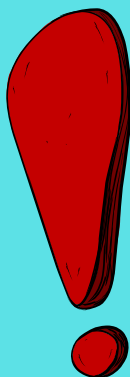
- udziela informacji w sprawach telekomunikacyjnych i pocztowych
- nr tel. 22 330 40 00 (czynne w dni robocze od 08:15 do 16:15)
- adres strony internetowej: www.cik.uke.gov.pl

PUNKT INFORMACYJNY DLA ODBIORCÓW ENERGII I PALIW GAZOWYCH

- udziela informacji w sprawach dotyczących energii i paliw
- nr tel. 22 244 26 36, adres e-mail: drd@ure.gov.pl
- adres strony internetowej: www.ure.gov.pl

POLICJA

- udziela pomocy w przypadku przestępstwa (np. oszustwo, kradzież, podrobienie podpisu)
- tel. 112 lub 997



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

- nie udziela pomocy w indywidualnych sprawach
- działa w interesie publicznym i zapobiega praktykom, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów