

Pomoc dla konsumentów



801 440 220
222 66 76 76

opłata wg taryfy operatora



poradydlakonsumentow.pl
formularz kontaktowy



Rzecznicy Konsumentów
w Twoim mieście lub powiecie



Inspekcja Handlowa
w Twoim województwie



Europejskie Centrum
Konsumenckie
sprawy transgraniczne



prawakonsumenta.uokik.gov.pl

@uokikgovpl

JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ

Zakupowo, 10.10.2024 r.

Jan.ka Kupujący.a
ul. Konsumencka 1
00-123 Zakupowo

Sklep sp. z o.o.
ul. Handlowa 2
32-100 Sprzedażów

Reklamację
kieruj do
sprzedawcy

REKLAMACJA

Wskaż
sprzedawcę
i kupującego

- strony umowy
- data zakupu towaru
- nazwa towaru
- opis niezgodności towaru z umową
- czas ujawnienia się niezgodności towaru z umową

Dołącz
np. paragon

- żądanie
- dowód zakupu – opcjonalnie

Możesz żądać:

- naprawy
- wymiany

a jeżeli niezgodność towaru
z umową jest **ISTOTNA**
to możesz od razu żądać:

- obniżenia ceny
- odstąpienia od umowy



Pismo reklamacyjne wyślij
wraz z towarem
lub zanieś do sklepu.



Sprzedawca ma 14 dni na odpowiedź.
Jeśli w tym czasie nie odpowie,
oznacza to, że uznał Twoje żądanie.



Reklamacja

niezgodność towaru z umową

U·<·<
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Jesteś konsumentem, gdy:

- kupujesz towar od przedsiębiorcy – wówczas zawierasz z nim umowę
- celem tej umowy jest zaspokojenie Twoich indywidualnych potrzeb.

Jako konsument masz prawa, np. do reklamacji, gdy towar jest niezgodny z umową.

Co to dla Ciebie oznacza?

Jeśli towar jest niezgodny z umową możesz żądać od sprzedawcy: naprawy, wymiany. Jeżeli brak zgodności towaru z umową jest istotny, to możesz od razu zażądać obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.

Sprzedawca ma prawo nie zgodzić się na spełnienie Twojego żądania.

Zależy to od oceny nadmierności kosztów dla sprzedawcy lub niedogodności dla konsumenta.

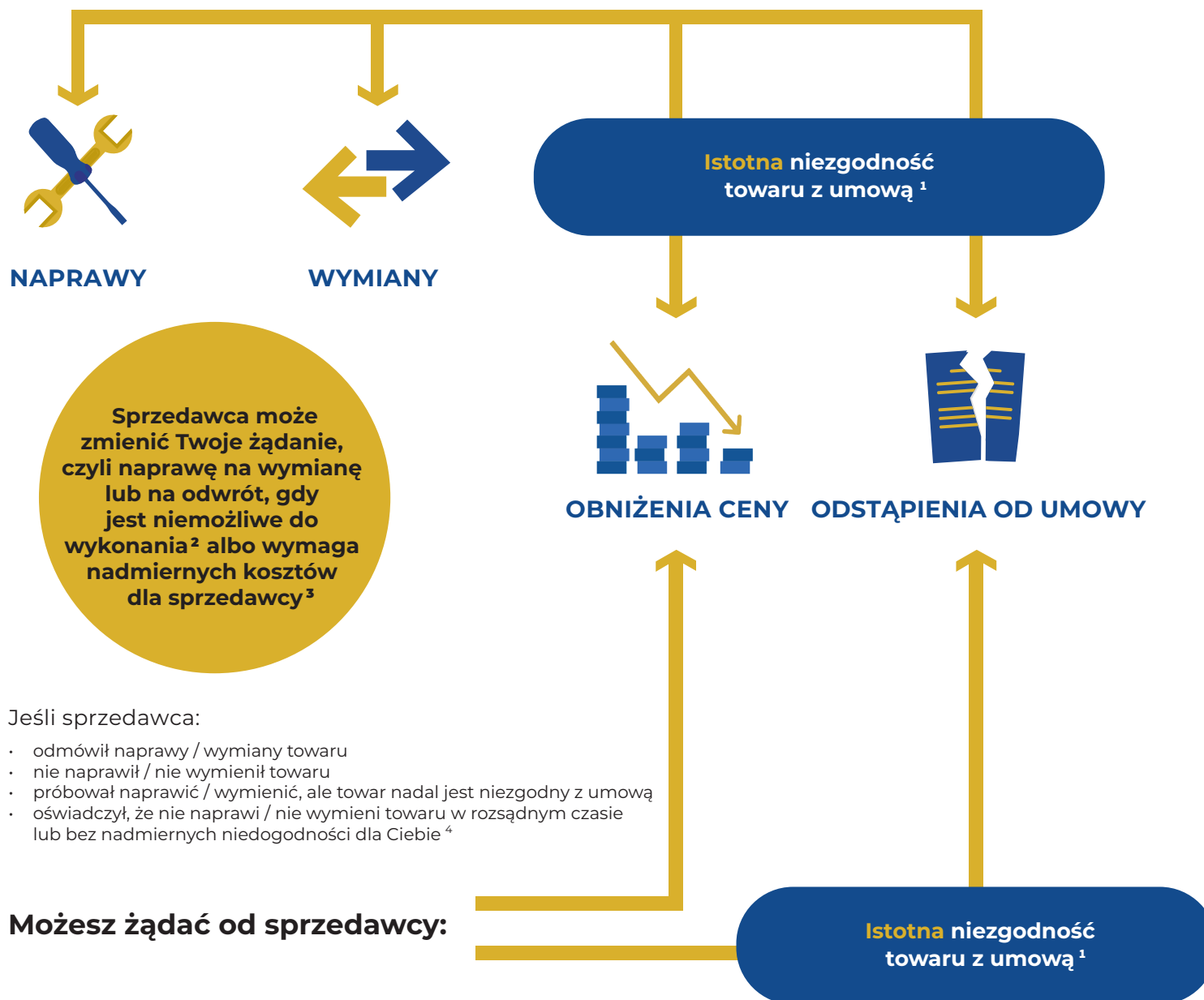
Sprzedawca ma 14 dni, aby odpowiedzieć na reklamację. Jeśli w tym czasie nie odpowie, oznacza to, że uznał Twoje żądanie.

Sprzedawca naprawia / wymienia towar w rozsądnym czasie, bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru i cel jego nabycia.

REKLAMACJA – NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ

Czego możesz żądać od sprzedawcy

art. 43d oraz 43e ustawy o prawach konsumenta



Jeśli sprzedawca:

- odmówił naprawy / wymiany towaru
- nie naprawił / nie wymienił towaru
- próbował naprawić / wymienić, ale towar nadal jest niezgodny z umową
- oświadczył, że nie naprawi / nie wymieni towaru w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie⁴

Wskazówki do schematów

1. Niezgodność towaru z umową jest istotna, gdy kupiony towar nie nadaje się do używania zgodnie z przeznaczeniem (np. samochód nie jeździ) i celem (np. nieprawidłowo zszyta suknia ślubna dostarczona tuż przed ceremonią).
2. Żądanie jest niemożliwe do wykonania, jeśli nie ma technicznych możliwości spełnienia go, np. towar nie jest już produkowany (przy wymianie) albo części zamienne są niedostępne (przy naprawie).
3. Spełnienie roszczenia wymaga nadmiernych kosztów wtedy, gdy inne działanie będzie wyraźnie tańsze, np. gdy żądasz wymiany tosteru, w którym przepalił się przewód, naprawa może się okazać tańszym rozwiązaniem.
4. Czy dana okoliczność wiąże się z nadmierną niedogodnością, należy analizować indywidualnie dla danego konsumenta; może nią być np. trzytygodniowy termin naprawy pralki.

● Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

● Dotyczy umów zawartych od 1 stycznia 2023 r.

