

RZESZÓW – MIASTO ŚWIADOMYCH KONSUMENTÓW 2.0

sierpień 2024

Dominika Myszakowska-Kaczała

Nie wyrzucaj – reklamuj!

Jednym z podstawowych praw konsumenta jest prawo do zareklamowania towaru, który w trakcie użytkowania okaże się wadliwy. W polskim porządku prawnym reklamacja uregulowana jest przez przepisy ustawy o prawach konsumenta oraz kodeksu cywilnego. Istnieją dwa tryby reklamacji, często ze sobą mylone przez konsumentów – reklamacja z tytułu niezgodności towaru z umową oraz reklamacja z tytułu gwarancji.

Niezgodność towaru z umową

W tym trybie odpowiedzialność za wady produktu ponosi sprzedawca przez okres dwóch lat od zakupu. Sprzedawca podczas rozpatrywania reklamacji jest związany określonymi procedurami, terminami i wytycznymi wskazanymi w ustawie o prawach konsumentów.

Co to jest niezgodność towaru z umową?

By uznać, że towar jest zgodny z umową powinien odpowiadać opisowi, rodzajowi, ilości, jakości, kompletności i funkcjonalności do tego przydatności do szczególnego celu, do którego jest potrzebny konsumentowi, o którym powiadomił on sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który sprzedawca zaakceptował.



Dodatkowo, aby towar został uznany za zgodny z umową, musi m.in.: nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się produktu tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk; występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez sprzedawcę w szczególności w reklamie lub na etykiecie.

RZESZÓW – MIASTO ŚWIADOMYCH KONSUMENTÓW 2.0

Nie wyrzucaj – reklamuj!

Czego może oczekiwać konsument od sprzedawcy?

W przypadku stwierdzenia niezgodności konsument ma prawo zażądać od sprzedawcy w pierwszej kolejności naprawy towaru lub jego wymiany. Bardzo często konsumenci składając reklamację do sprzedawcy w tym trybie żądają zwrotu kwoty zakupu, co może spotkać się z odmową sprzedawcy. Wprowadzone przepisy jasno zakładają, że **w pierwszej kolejności należy dążyć do naprawy towaru**, co ma na celu wydłużenie czasu użytkowania go, a co za tym idzie ograniczenie produkcji i używania nowych produktów. Take działania wspierają ochronę środowiska i ograniczenie produkowanych odpadów. W przypadku braku możliwości naprawy, można wnieść o dokonanie wymiany towaru na nowy. Żądanie zwrotu pieniędzy od sprzedawcy jest możliwe dopiero we wskazanych przez ustawę przypadkach, czyli:

- przedsiębiorca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową;
- przedsiębiorca nie doprowadził towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta
- brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową

- brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania z naprawy lub wymiany
- z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.

Dodatkowo, by móc żądać zwrotu pieniędzy od sprzedawcy musi wystąpić tzw. wada istotna produktu.

Jak złożyć reklamację?

Pismo reklamacyjne najlepiej złożyć w formie pisemnej np. osobiście u sprzedawcy, drogą e-mailową lub wysyłając listem poleconym. W treści pisma należy m.in. opisać wadę i określić czego żądamy od przedsiębiorcy (należy jednak mieć na względzie to o czym wskazano powyżej, że należy dążyć do naprawy towaru). W przypadku złożenia reklamacji to sprzedawca powinien odebrać towar na swój koszt. Sprzedawca ma 14 dni na udzielenie odpowiedzi na reklamację, jeśli nie zrobi tego w tym terminie dochodzi do uznania reklamacji.



RZESZÓW – MIASTO ŚWIADOMYCH KONSUMENTÓW 2.0

Nie wyrzucaj – reklamuj!

Gwarancja

Gwarancja jest **dobrowolnym** zobowiązaniem producenta lub innego pomiotu, które może przewidywać dodatkowe uprawnienia konsumenta. Nie każdy produkt posiada gwarancję. W przypadku gwarancji sam gwarant określa warunki jej realizacji w dokumencie gwarancyjnym, który otrzymuje konsument w chwili zakupu towaru.

Pamiętajmy, że to konsument wybiera, czy składa reklamację z tytułu niegodności towaru z umową, czy gwarancji – sprzedawca nie może z góry narzucić nam trybu.

Co przyniesie przyszłość...

W dniu 30 lipca 2024 r. weszła w życie dyrektywa w sprawie zasad wspierających naprawę towarów. Do dnia 31 lipca 2026 r. Polska musi dokonać jej transpozycji do przepisów krajowych.

Dyrektywa ta jest jednym z elementów tzw. zielonego ładu i ma na celu wydłużenie cyklu życia produktów konsumpcyjnych zapobiegając w ten sposób przedwczesnemu usuwaniu towarów nadających się do naprawy. Główne jej założenia to:

1. Obowiązek naprawy

Producenci produktów (towary podlegające temu obowiązkowi wymienione będą w przepisach), będą musieli naprawić te produkty w rozsądnym czasie i za rozsądną cenę, a także produkować łatwo dostępne części zamienne.

2. Europejska platforma internetowa na rzecz napraw

Na platformie tej umieszczone zostaną informacje dotyczące miejsc, gdzie będzie można dokonać napraw towarów.

3. Przedłużenie ochrony prawnej naprawionego towaru.

W przypadku gdy konsument dokona płatnej naprawy towaru obowiązywać będzie wydłużona o 1 rok ochrona prawna towaru.

4. Europejski formularz informacyjny dotyczący naprawy

Punkty naprawy będą mogły oferować konsumentom informacje na temat swoich usług naprawczych za pośrednictwem europejskiego formularza informacyjnego dotyczącego naprawy. Umożliwi to konsumentom łatwiejsze porównywanie różnych ofert napraw.

