



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



RĘKOJMIA JAK REKLAMOWAĆ?

Warszawa 2019

Kupując od przedsiębiorcy towar, zawierasz z nim umowę. Jeśli jej celem jest zaspokojenie wyłącznie Twoich prywatnych potrzeb, to jesteś konsumentem. Przysługują Ci wówczas prawa, które umożliwiają ochronę Twoich interesów.

Jednym z nich jest prawo do reklamacji w przypadku wadliwości rzeczy. W ramach rękojmi możesz wówczas żądać od sprzedawcy naprawy, wymiany, obniżenia ceny albo – przy wadzie istotnej – odstąpienia od umowy. W określonych okolicznościach przedsiębiorcy wolno się jednak nie zgodzić na spełnienie Twojego roszczenia. Zależy to od łatwości i szybkości naprawy/wymiany oraz od tego czy produkt był już reklamowany.

Sprzedawca ma 14 dni na udzielenie Ci odpowiedzi (uwaga – nie dotyczy to odstąpienia od umowy). Jeśli tego nie zrobi, możesz przyjąć, że uznał Twoje żądanie. Nie oznacza to, że w tym czasie przedsiębiorca musi przywrócić rzecz do stanu zgodnego z umową. Termin na naprawę lub wymianę nie jest bowiem precyzyjnie określony – nie powinno to jednak trwać dłużej, niż jest niezbędne.

Poznaj szczegóły – działaj skutecznie!

www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl

PODSTAWA PRAWNA

- > Ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014, poz. 827)
- > Ustawa z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tj. Dz.U. 2014, poz. 121 ze zm.)

TOWAR Z WADĄ – PIERWSZA REKLAMACJA

Twoje pierwsze możliwe żądanie wobec przedsiębiorcy

art. 560 § 1 oraz art. 561 § 1 Kodeksu cywilnego



Naprawa



Wymiana



Obniżenie ceny



Odstąpienie od umowy

jeśli wada jest istotna³

Przedsiębiorca może odmówić spełnienia Twojego żądania, jeśli jest:
niemożliwe do wykonania¹
albo
wymaga nadmiernych kosztów²
art. 561 § 3 Kodeksu cywilnego

Przedsiębiorca może nie uznać tych żądań i w zamian zaproponować:
naprawę **wymianę**
(pod warunkiem ich **niezwłocznej realizacji**
i **braku nadmiernej niedogodności⁴** dla Ciebie)

W takiej sytuacji
możesz zmienić swój wybór i żądać:
naprawy (jeśli wcześniej wnioskowałeś o wymianę)
wymiany (jeśli wcześniej wnioskowałeś o naprawę)
obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy ...
art. 560 § 1 oraz art. 561 § 1 Kodeksu cywilnego

Możesz zmienić propozycję przedsiębiorcy
(naprawę na wymianę albo wymianę na naprawę),
chyba że Twój wybór jest
niemożliwy do wykonania¹
albo
wymaga nadmiernych kosztów²
art. 560 § 2 Kodeksu cywilnego

PAMIĘTAJ! Jeśli przedsiębiorca nie wywiąże się ze swoich obowiązków i nie usunie wady – **możesz żądać obniżenia ceny** albo – przy wadzie istotnej – **odstąpienia od umowy** i Twoje żądanie musi być spełnione.
Zawsze możesz żądać naprawy albo wymiany.

art. 560 § 1 oraz art. 561 § 1 Kodeksu cywilnego

TOWAR Z WADĄ – DRUGA/KOLEJNA REKLAMACJA (inna lub ta sama wada)

Twoje możliwe żądanie wobec przedsiębiorcy

art. 560 § 1 oraz art. 561 § 1 Kodeksu cywilnego



Naprawa



Wymiana



Obniżenie ceny



Odstąpienie od umowy

jeśli wada jest istotna³

Przedsiębiorca może odmówić spełnienia Twojego żądania, jeśli jest:

niemożliwe do wykonania¹

albo

wymaga nadmiernych kosztów²

art. 561 § 3 Kodeksu cywilnego

Twoje żądanie musi być spełnione

(jeśli rzecz była już wymieniona lub naprawiana albo

jeśli przedsiębiorca nie wywiązał się ze swoich obowiązków)

art. 560 § 1 Kodeksu cywilnego

W takiej sytuacji

możesz zmienić swój wybór i żądać:

naprawy (jeśli wcześniej wnioskowałeś o wymianę)

wymiany (jeśli wcześniej wnioskowałeś o naprawę)

obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy

art. 560 § 1 oraz art. 561 § 1 Kodeksu cywilnego



WYJAŚNIENIA DO SCHEMATÓW

- ¹ Należy przeanalizować, czy istnieją **techniczne możliwości** wykonania Twojego żądania, np. czy towar jest produkowany (przy wymianie) albo czy są **dostępne części zamienne** (przy naprawie).
- ² Należy przeanalizować, które roszczenie niesie za sobą **niższe koszty**, np. w przypadku żądania wymiany tosterka na nowy, jeśli usterka została spowodowana przepalonym przewodem, tańszym rozwiązaniem może jednak okazać się naprawa.
- ³ Należy przeanalizować **znaczenie wady dla przeznaczenia** (np. samochód nie jeździ) i **celu** zakupionego towaru (np. nieprawidłowo zszyta suknia ślubna dostarczona tuż przed ceremonią).
- ⁴ Należy to przeanalizować **indywidualnie** dla danego konsumenta; nadmierną niedogodnością może być np. trzytygodniowy termin naprawy pralki.

Gdzie można uzyskać bezpłatną pomoc
konsumencką w sprawach indywidualnych:

Konsumenckie Centrum E-porad

porady@dlakonsumentow.pl

Centrum prowadzone przez

Federację Konsumentów

Infolinia konsumencka 801 440 220

lub 22 290 89 16

Infolinia prowadzona przez Stowarzyszenie

Konsumentów Polskich

Miejscy/Powiatowi Rzecznicy

Konsumentów

Dane teleadresowe do Rzecznika

najbliższego miejscu zamieszkania

można uzyskać poprzez wyszukiwarkę

dostępną na stronie **www.uokik.gov.pl**

Wojewódzkie inspektoraty

Inspekcji Handlowej

Dane teleadresowe dostępne na stronie

www.uokik.gov.pl

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich

www.konsumentow.org

Europejskie Centrum Konsumenckie

www.konsument.gov.pl

Pomoc w przypadku problemów

z transakcjami ponadgranicznymi

(teren UE, Norwegii i Islandii)

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

pl. Powstańców Warszawy 1 < 00-950 Warszawa

tel. 22 55 60 800 < uokik@uokik.gov.pl

www.uokik.gov.pl

