

Transkrypcja nagrania:

Agnieszka Kopacz-Domańska: Konsumenckie ABC." "Reklamacja. Masz dwie drogi - wybierz świadomie". Podcast przygotowany przez Fundację "Pro Publica". Agnieszka Kopacz-Domańska. Zapraszam. Czym jest reklamacja? Kiedy może zostać odrzucona i czego można żądać od sprzedawcy? O tym wszystkim porozmawiam z Dominiką Myszakowską-Kaczałą, prawniczką, specjalistką do spraw prawa konsumenckiego i postępowania cywilnego, witam.

Dominika Myszakowska-Kaczała: Dzień dobry, witam Państwa.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Każdemu z nas na pewno zdarzyło się reklamować jakiś produkt, ale czym jest reklamacja, no i na jakich zasadach możemy reklamować produkt?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Wszystko zależy o tego, kiedy kupiliśmy produkt. 1 stycznia 2023 roku zmieniły nam się przepisy, tak więc wszystko zależy od tego, kiedy ten produkt został zakupiony. Jeżeli kupiliśmy produkt w latach ubiegłych i chcemy go zareklamować, mamy dwie ścieżki. Możemy zdecydować się na reklamację z tytułu rękojmi złożonej do sprzedawcy, czyli tam, gdzie kupiliśmy lub skorzystać z gwarancji gwaranta, jeżeli taka gwarancja została nam udzielona. Natomiast jeżeli kupiliśmy produkt od 1 stycznia 2023 roku, mamy reklamację do sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową lub do gwaranta z tytułu gwarancji, jeżeli taka gwarancja została nam udzielona. Co jest dla konsumenta lepsze? Zazwyczaj jest to reklamacja do sprzedawcy na podstawie przepisów ogólnie obowiązujących. Jak te przepisy są? Jeżeli kupiliśmy produkt w latach poprzednich, mamy reklamację z tytułu rękojmi i cały tryb tej reklamacji opisuje nam Kodeks cywilny. Mamy prawo złożyć reklamację do sprzedawcy w ciągu dwóch lat od momentu zakupu takiego produktu. Sprzedawca ma obowiązek tę reklamację nam przyjąć i ją rozpoznać. W trybie takiej reklamacji możemy wybrać sobie roszczenia, które chcemy do sprzedawcy złożyć. Możemy żądać wymiany towaru na nowy, taki sam, identyczny. Możemy żądać naprawy takiego produktu, możemy złożyć obniżenie ceny zakupu lub możemy od tej umowy odstąpić. Tylko uwaga: możemy od umowy odstąpić tylko wtedy, kiedy jest to wada istotna. Co jest wadą istotną? Praktycznie to taka sytuacja, kiedy my nie możemy tego produktu naprawić, kiedy sprzedawca nie może go nam wymienić na nowy, znaczna część jest zepsuta, czyli nie daje się jej ani naprawić, ani wymienić, kiedy na przykład ogólne przeznaczenie tej rzeczy, którą chcieliśmy kupić, nie nadaje się do tego przeznaczenia dla którego kupiliśmy. Istotność jest niedookreślona, czyli tak naprawdę o tym, czy to jest wada istotna, czy nie jest istotna, ostatecznie zadecyduje nam sąd. Proszę pamiętać, że reklamację z tytułu rękojmi, żeby skutecznie złożyć, trzeba określić roszczenie. Czyli to, co wcześniej wspominałam, czy chcemy, żeby towar został naprawiony, czy chcemy, żeby on był wymieniony. Jeżeli złożymy takie roszczenie i zażądamy wymiany towaru na nowy, jego naprawę lub złożymy oświadczenie o obniżeniu ceny, przedsiębiorca ma 14 dni na ustosunkowanie się do tak złożonego roszczenia. Jeżeli tego nie robi, jest takie domniemanie, że reklamacja została uwzględniona. Natomiast ten termin nie dotyczy sytuacji, kiedy składamy oświadczenie o odstąpieniu od umowy, czyli żądamy od razu zwrotu pieniędzy. Wtedy ten termin 14 dni nie ma zastosowania, czyli tak naprawdę przedsiębiorca nie musi nam w tym terminie udzielić odpowiedzi i nie ma żadnych sankcji, jeżeli tego nie robi. Co tutaj jest istotne to to, że przedsiębiorca w sytuacji, kiedy my składamy oświadczenie o odstąpieniu odmowy, może nam zatamować takie oświadczenie poprzez naprawę lub wymianę produktu. Czyli tak naprawdę jeden raz przedsiębiorca może powiedzieć, że nie zwróci nam pieniędzy, ponieważ proponuje nam wymianę towaru na nowy lub jego naprawę. Powinniśmy się wtedy na taką sytuację zgodzić. Natomiast jeżeli już raz naprawiony lub wymieniany produkt znowu nam się zepsuje, to nie musi być ta sama wada, która była wcześniej naprawiana czy też wymieniana. Mamy prawo już żądać zwrotu poniesionych kosztów. Wtedy już przedsiębiorca tego świadczenia nam zatamować nie może. Tak że przepisy kodeksu cywilnego dosyć precyzyjnie opisują nam cały tryb reklamacji, czyli nasze prawa i obowiązki sprzedawcy. Czymś całkiem odmiennym jest reklamacja z tytułu gwarancji. Gwarancja to jest coś dodatkowego, co my dostajemy

w momencie zakupu, ale uwaga: nie każdy produkt taką gwarancję ma. Jeżeli idziemy i kupujemy obuwie, to zazwyczaj my nie dostajemy dodatkowo karty gwarancyjnej, więc konsumenci mylnie uważają, że jest to reklamacja z tytułu gwarancji. Nie, jeżeli nie dostajemy warunków gwarancji, czyli w momencie zakupu nie dostajemy takiego dokumentu, w którym są opisane wszystkie te warunki gwarancji, to my tej gwarancji po prostu nie mamy. Konsument sam decyduje, z którego trybu chce skorzystać, ale uwaga: przy gwarancji nas obowiązują zapisy karty gwarancyjnej, czyli tych warunków gwarancji i musimy otworzyć sobie taką kartę, przeczytać te zasady, żeby świadomie podjąć decyzję, z którego trybu chcemy skorzystać. Ta gwarancja może opisywać różne sytuacje. Ta gwarancja może być udzielona na rok, może być udzielona na 6 miesięcy, może być udzielona na 2 lata, może być udzielona na 10 lat. W warunkach gwarancji mogą być zapisane pewnego rodzaju wyłączenia, czyli kiedy nie możemy takiego produktu zareklamować w trybie gwarancji, czyli inaczej: kiedy przedsiębiorca nam tej gwarancji po prostu nie uwzględni. Tutaj przedsiębiorcy mają bardzo szeroką gamę do tego, żeby te wyłączenia sobie stosować. Tam również będą napisane sytuacje, w jakim terminie ten gwarant rozpozna nam tę reklamację, czy w jakim terminie on wykona to uprawnienie gwarancyjne. Mogą znajdować się tam zapisy, że na przykład gwarant wykona uprawnienia gwarancyjne w terminie 30 dni, ale może wydłużyć ten termin do niedookreślonego terminu, jeżeli na przykład będą jakieś problemy ze znalezieniem jakiegoś towaru zastępczego, czy też jakiejś części będzie brakowało, czy cokolwiek innego. Tak że warunki gwarancji nie zawsze będą lepsze. Uważam, że zawsze będą gorsze niż reklamacja z tytułu rękojmi opisana w Kodeksie cywilnym. Więc konsument powinien świadomie podjąć decyzję, z którego trybu chce skorzystać. Natomiast od 1 stycznia 2023 roku zmieniły nam się trochę przepisy dotyczące reklamacji, uwaga, tutaj z tytułu niezgodności towaru z umową, czyli rękojmią nas już nie obowiązuje. Przepisy zostały przeniesione z Kodeksu cywilnego do Ustawy o prawach konsumenta i w tym trybie również możemy w okresie dwóch lat złożyć reklamację do sprzedawcy, ale w pierwszej kolejności możemy żądać naprawy lub wymiany produktu. Odstąpić od umowy możemy w bardzo ograniczonym trybie i ograniczonych sytuacjach, natomiast sprzedawca przede wszystkim sam może sobie dosyć dobrowolnie decydować, czy on nam ten towar wymieni, czy naprawi. Niestety, konsumenci bardzo często kontaktują się z prawnikami z taką lekką pretensją, bym powiedziała nawet, że przecież on chce pieniędzy, czy on chce towar nowy, a sprzedawca zaproponował nam naprawę takiego produktu. Na podstawie nowych przepisów ma do tego prawo. Czyli co do zasady, jeżeli my zażądamy wymiany towaru na nowy, przedsiębiorca może powiedzieć, że nam ten towar naprawi. Natomiast jeżeli my zażądamy naprawy, to przedsiębiorca może nam ten towar wymienić. To przedsiębiorca w tym trybie decyduje, z którego rozwiązania będzie chciał skorzystać.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Czy w przypadku tych nowych przepisów reklamacja z tytułu gwarancji jest korzystniejsza dla konsumenta niż z tytułu niezgodności z umową?

Dominika Myszakowska-Kaczała: To nie jest tak jednoznacznie określone. Mamy nowe zapisy, jeżeli chodzi o gwarancję udzieloną na rzecz konsumenta. Jest tylko dopisane, że gwarancja nie może przewidywać warunków naprawy albo wymiany mniej korzystnych dla konsumenta niż to opisane w przepisach. Czyli dalej, jak gdyby, gwarancja nie będzie gorsza, ale nie musi być też lepsza. Ja uważam, że warto skorzystać z gwarancji wtedy, kiedy ten okres dwuletni od momentu zakupu nam po prostu minął i gwarancja jest udzielona na okres dłuższy niż dwa lata.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Czy warto wtedy skorzystać z takiej opcji, którą czasami proponują nam sprzedawcy, wydłużonej gwarancji, żeby dodatkowo się zabezpieczyć?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Tutaj konsumenci bardzo mylnie uważają, że jest to wydłużona gwarancja, bo niestety pracownicy, którzy taką opcję sprzedają, jeżeli tak mogą powiedzieć, wprowadzają konsumentów w błąd. To nie jest wydłużona gwarancja, to jest po prostu dodatkowe ubezpieczenie. Tutaj jeżeli chodzi o to ubezpieczenie, to trzeba zapoznać się z ogólnymi warunkami

ubezpieczenia, by móc powiedzieć, czy jest to korzystne dla konsumentów. Niestety z mojego doświadczenia wynika, że zazwyczaj nie. Dlaczego? Dlatego, że w momencie, kiedy idziemy do sklepu i kupujemy jakiś towar, chociażby elektroniczny, to jest to jakiś wydatek dla konsumenta, więc on chce, żeby ten sprzęt przez długi okres czasu był bez wady, żeby on nie stwarzał żadnych problemów. Więc taki przedsiębiorca oferuje zazwyczaj nam tak zwane ubezpieczenie dodatkowe, twierdząc, że cokolwiek się nie stanie z tym sprzętem, to ubezpieczyciel na pewno wypłaci nam odszkodowanie albo wymieni nam produkt na nowy. Więc niestety konsumenci tych warunków nie czytają, podpisują taką umowę, zawierają tę umowę ubezpieczenia, płacą niemałe pieniądze i po jakimś czasie okazuje się, że ten sprzęt się zepsuł. I dopiero wtedy sięgają do warunków ubezpieczenia, gdzie okazuje się, że to nie jest, niestety tak pięknie, jak nam pracownik danego przedsiębiorcy powiedział, ponieważ jest tam bardzo dużo wyłączeń, w których my nie możemy wymienić towaru na nowy albo też nie dostaniemy żadnego zwrotu pieniędzy. Co więcej, są tam zapisy tego typu, że na przykład po pewnym okresie użytkowania są zmieniane wartości danego sprzętu czy danego towaru, który kupiliśmy i one są wyliczone na podstawie na przykład tabelki przedsiębiorcy. Czyli okazuje się, że za towar, za który kiedyś zapłaciliśmy 1500 zł, dostajemy to ubezpieczenie, czyli dostajemy tę wypłatę, ale w wysokości na przykład 200 zł, co jest znacznie poniżej nawet samej wartości tego ubezpieczenia.

Agnieszka Kopacz-Domańska: No to można powiedzieć wtedy mądry konsument po szkodzie, kiedy dopiero później sobie uświadamia te kwestie, o których Pani powiedziała. Jeżeli chodzi o te nowe przepisy, ile mamy czasu na złożenie reklamacji?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Przedsiębiorca czy sprzedawca odpowiada z tytułu niezgodności towaru z umową czy też usługi z umową, bo to są przepisy dotyczące nie tylko towaru, ale również usługi, w ciągu dwóch lat. Tak że tutaj ten termin się nie zmienił. Zmieniły się troszeczkę możliwości konsumenta, czyli te roszczenia, o których powiedziałam wcześniej. Zmienił nam się też ten termin na udzielenie odpowiedzi, bo jak wcześniej wspomniałam, przy rękojmi mieliśmy 14 dni na ustosunkowanie się do zgłoszonego roszczenia naprawy lub wymiany. Tutaj mamy 14 dni udzielenia na złożoną reklamację. Jeżeli przedsiębiorca w terminie 14 dni nie udzieli nam odpowiedzi na złożoną reklamację, jest również domniemanie, że ta reklamacja została uwzględniona. Natomiast, co znaczy odpowiedź na udzieloną reklamację? Czy jeżeli otrzymamy zwykłego maila z napisem "nie uwzględniam reklamacji" albo "proszę o chwilę cierpliwości, bo tę reklamację będziemy wydłużać", czy to jest już odpowiedź na udzieloną reklamację? Myślę, że to będzie sporo takich problemów orzeczniczych w przyszłości.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Czy sprzedawca może odmówić uwzględnienia takiej reklamacji?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Tak, co do zasady przedsiębiorca, bez względu na to, w którym trybie składamy reklamację, może nam odmówić uwzględnienia takiej reklamacji, ponieważ na przykład stwierdzi, że jest to uszkodzenie mechaniczne powstałe z winy konsumenta, czyli to nie jest wada produktu, która tkwiła w momencie, kiedy wydawał nam ten produkt, tylko po prostu konsument sam uszkodził ten produkt. Wtedy przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za tego typu uszkodzenie. Natomiast jeżeli przedsiębiorca nam nie uwzględni takiej reklamacji, oczywiście możemy skorzystać z pomocy różnego rodzaju instytucji, które pomagają konsumentom, żeby spróbować mediować, czyli zmienić zdanie przedsiębiorcy. W ostateczności należy wytoczyć powództwo sądowe i dochodzić swoich praw na etapie sądowym.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Tych problemów z reklamacjami w przypadku konsumentów jest wiele. Do tych właśnie instytucji wiele takich historii trafia. Jedna z nich dotyczy konsumentki, która reklamowała buty syna kupione w sklepie znanej sieci. Kosztowały 150 zł. Buty po połowie dnia noszenia zaczęły się rozklejać. Bok podeszwy w obu butach wygląda, jakby była stara. Zdaniem konsumentki są wykonane z kiepskiej jakości materiału, jednak przy reklamacji konsumentka

dostała informację ze sklepu, że to uszkodzenie mechaniczne i buty zostały otarte przez chłopca specjalnie. Konsumentka zapytała, jak długo będzie czekała na rozpatrzenie reklamacji. Sprzedawczyni powiedziała, że teraz prawo tego nie reguluje i nie mają określonego czasu na rozpatrzenie właśnie takiej reklamacji. Czy to prawda? To pytanie ze strony konsumentki.

Dominika Myszakowska-Kaczała: Prawo nigdy nie jest proste, więc jak powiedziałam, żeby odpowiedzieć na taki casus, to trzeba by pogrzebać trochę głębiej. Pierwsze pytanie: kiedy został zakupiony ten towar? Przyjmijmy na poczet tej odpowiedzi, że obowiązują nas nowe przepisy. Jeżeli taka konsumentka złożyła reklamację na towar zakupiony w tym roku, to jak najbardziej sprzedawca ma obowiązek udzielić jej odpowiedzi. Jak już wspomniałam, jest to 14 dni kalendarzowych na udzielenie odpowiedzi na złożoną reklamację. Jeżeli przedsiębiorca w tym terminie nie udzieli takiej odpowiedzi i ta odpowiedź powinna być na papierze lub innym trwałym nośniku, to jest takie domniemanie, że reklamacja została uwzględniona, czyli taka konsumentka dzień po upływie tego 14-dniowego terminu może podejść do tego przedsiębiorcy i powiedzieć: "reklamacja została uwzględniona, proszę mi wykonać to, o co ja prosiłam". Tak że jak najbardziej termin 14-dniowy obowiązuje.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Czy w takiej sytuacji konsumentka może ubiegać się o zwrot pieniędzy? Na co tak naprawdę może liczyć?

Dominika Myszakowska-Kaczała: W pierwszej kolejności konsumentka powinna zażądać wymiany towaru na nowy lub jego naprawę. Tak mówią nowe przepisy. Dopiero w sytuacji, kiedy przedsiębiorca nie jest w stanie wymienić takiego towaru lub go naprawić. Albo wymienił już taki towar i go naprawił i takie uszkodzenie pojawiło się po raz kolejny. Dopiero wtedy może żądać zwrotu pieniędzy. Jeżeli, składając reklamację, taka konsumentka od razu będzie chciała pieniędzy, to przedsiębiorca może powiedzieć: "nie, ja pieniędzy pani nie wydam, ale proponuję pani wymianę towaru na nowy, taki sam, identyczny lub go naprawię". Przedsiębiorca ma do tego prawo.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Jeżeli przedsiębiorca mimo wszystko będzie się upierał, że ta wada obuwia wynika z uszkodzenia mechanicznego, co możemy zrobić też w tej sytuacji, żeby udowodnić naszą rację? Czy warto na przykład wtedy skorzystać z opinii jakiegoś niezależnego rzeczoznawcy?

Dominika Myszakowska-Kaczała: To wszystko zależy, jaki mamy przedmiot zakupu, czyli co kupiliśmy i czy mamy odpowiednie finanse na to, żeby w ten sposób zadziałać. Jeżeli jest to dosyć droga rzecz, to ja zawsze proponuję jednak skontaktować się ze specjalistą z danej dziedziny, który pomoże nam ocenić, czy my faktycznie mamy rację. Bo czasami zdarza się, że konsument po prostu tej racji też nie ma. Czyli myśli, że jest to uszkodzenie na przykład fabryczne, czy jest to wada, która wynika faktycznie ze specyfikacji produktu, a okazuje się, że jest to z winy konsumenta. Jeżeli są to takie towary, że tak powiem, droższe, czy też usługi, za które naprawdę dużo pieniędzy daliśmy i wchodzimy w spór z przedsiębiorcą, to warto posiłkować się różnego rodzaju opiniami rzeczoznawców. Przy Inspekcji Handlowej można znaleźć listę biegłych rzeczoznawców, gdzie można zadzwonić, zapytać, poprosić o konsultację, można poprosić o taką opinię prywatną, żeby wiedzieć, czy faktycznie mamy rację. Jeżeli taką opinię uzyskamy i przedsiębiorca nadal nie będzie chciał uwzględnić nam reklamacji, to w kolejności następnej powinniśmy skorzystać z różnego rodzaju mediacji, na przykład przy Inspekcji Handlowej czy u rzecznika konsumentów. W ostateczności wytoczyć powództwo cywilne. Z tym, że jeżeli my wytaczamy pozew do sądu, to ta opinia, którą sami sobie uzyskaliśmy wcześniej, będzie traktowana jako opinia prywatna. W toku postępowania sądowego będzie powoływany biegły sądowy, całkowicie niezależny, dodatkowo.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Inna historia konsumenta: ten właśnie konsument kupił w sklepie znanej sieci hulajnogę elektryczną. Już po tygodniu użytkowania chciał ją zwrócić, ponieważ zasięgiem

tej hulajnogi na jednym ładowaniu to nie było 30 km, tak jak było to deklarowane w opisie, tylko niecałe 17 km. W sklepie konsument dowiedział się, że w związku z tym, że zakupu dokonał w sklepie stacjonarnym, nie obowiązuje go 14-dniowy okres zwrotu, tylko musi złożyć reklamację. Konsument jeszcze raz sprawdził, że ładowanie wystarcza na znacznie mniej czasu, niż sugerował opis produktu i złożył reklamację. Ta została odrzucona, bo według serwisu napięcie akumulatora jest prawidłowe. Co konsument może zrobić w takiej sytuacji, by dochodzić swoich praw?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Najpierw chciałabym się tutaj ustosunkować do tego 14-dniowego okresu zwrotu. To faktycznie przekonanie konsumentów jest takie, że jeżeli kupimy coś w punkcie stacjonarnym, to my mamy prawo zwrócić ten produkt, jeżeli on nie spełnia naszych oczekiwań. Niestety nie. Jeżeli my kupujemy coś w punkcie stacjonarnym, to musimy pamiętać, że co do zasady prawa zwrotu my nie mamy. Jeżeli chcemy zwrócić jakiś produkt, to musimy zapytać się przedsiębiorcy, czy da nam taką możliwość i na jakich zasadach. Ja zawsze proponuję, żeby konsumenci przeszli się po różnych punktach sprzedaży i zobaczyli jak różne są te zasady zwrotu u różnych przedsiębiorców. Dlatego pamiętajmy o tym, że taki produkt nie zawsze będziemy mogli zwrócić. Czyli co do pierwszego punktu tego zapytania, faktycznie przedsiębiorca ma rację. Może nie przyjąć takiego produktu tylko dlatego, że ten przedsiębiorca chce go zwrócić. Natomiast jak najbardziej może złożyć reklamację i tutaj może podjąć decyzję, czy chce złożyć reklamację z tytułu niezgodności towaru umowy do sprzedawcy, czy też skorzystać z gwarancji gwaranta. Z treści tego casusu wynika, że on złożył reklamację do sklepu i sklep ją rozpoznał, ale stwierdził, że nie uwzględni tej reklamacji, ponieważ serwis, do którego zapewne wysłał tę hulajnogę, stwierdził, że wszystko jest prawidłowe. Więc wchodzimy w spór. Konsument twierdzi, że jest inaczej, przedsiębiorca twierdzi, że jest inaczej. Powinniśmy skorzystać z mediacji, czyli udać się do, na przykład, Inspekcji Handlowej z zapisem na sąd polubowny, czy też do rzecznika konsumentów, żeby spróbować wpłynąć na przedsiębiorcę i zmienić jego zdanie. Tutaj oczywiście zarówno inspekcja, jak i rzecznicy mogą powoływać się na różnego rodzaju przepisy. Mamy taki fajny przepis, który mówi o tym, że jest domniemanie, że to przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za produkt, czyli za wadę tego produktu i musi wykazać, że tej wady w momencie wydania produktu nie było. To zazwyczaj przedsiębiorca powinien powołać właśnie jakiegoś biegłego, czy jakiegoś rzeczoznawcę, ale w tym przypadku mamy opinię serwisu, więc możemy przyjąć, że faktycznie to domniemanie zostało obalone. Jeżeli się strony nie dogadają, a konsument jest przekonany, że wada towaru wynika z rzeczy tkwiącej w nim, a nie z winy konsumenta, może złożyć sprawę do sądu i tam dochodzić swojego roszczenia.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Podsumowując naszą dyskusję, bo ważne jest to, aby w głowach naszych konsumentów została ta niezbędna wiedza, o czym ten konsument powinien pamiętać reklamując produkt, jakie są te najważniejsze i kluczowe rzeczy, o których konsumenci powinni pamiętać i wiedzieć?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Przede wszystkim zawsze składać reklamacje na piśmie, czyli nie robić tego na przykład twarzą w twarz. Bardzo często konsumenci zapominają o tym, że potem są różnego rodzaju problemy i mają problemy dowodowe. Czyli złożyć reklamację na piśmie, uzyskać potwierdzenie o takim złożeniu u sprzedawcy albo nadać ją listem poleconym. W treści takiej reklamacji powinni napisać, co oczekują, czyli co chcą, żeby ten przedsiębiorca zrobił w związku z wadliwością produktu, określić z jakiego tytułu składają tę reklamację, czyli napisać, czy jest to reklamacja z tytułu niezgodności towaru, czy też reklamacja z tytułu gwarancji. W momencie, w którym złożą taką reklamację, powinni jeszcze przedstawić dowód zakupu. Pamiętajmy, że dowód zakupu to nie tylko paragon czy faktura. To jest każdy dowód, który potwierdzi nam, że zawarliśmy umowę z danym przedsiębiorcą w danym okresie czasu na dany towar. Na przykład może być to wyciąg z rachunku bankowego, jeżeli płaciliśmy kartą. I te elementy powinny zostać złożone do przedsiębiorcy. No i dalsza część, to już czekamy na odpowiedź, czy zostanie uwzględniona, czy też nie. Jeżeli zostanie uwzględniona, cieszymy się, że udało nam się tę reklamację uzyskać pozytywnie.

Jeżeli nie, to korzystamy z różnego rodzaju organizacji pozarządowych, organów, które pomagają konsumentom w dochodzeniu swoich roszczeń.

Agnieszka Kopacz-Domańska: I podkreślmy to raz jeszcze: drogi konsumencie, masz prawo reklamować dany produkt czy usługę.

Dominika Myszakowska-Kaczała: Jak najbardziej tak.

Agnieszka Kopacz-Domańska: O tych wszystkich zawiłościach związanych z reklamacjami mówiła Dominika Myszakowska-Kaczała, prawniczka, specjalistka do spraw prawa konsumenckiego i postępowania cywilnego. Dziękuję bardzo.

Dominika Myszakowska-Kaczała: Dziękuję bardzo.

Agnieszka Kopacz-Domańska: To był podcast "Konsumenckie ABC" "Reklamacja. Masz dwie drogi - wybierz świadomie". Agnieszka Kopacz - Domańska. Do usłyszenia. Podcast został zrealizowany przez Fundację "Pro Publica" w ramach zadania "Poradnictwo Konsumenckie 2.0 w latach 2022-2023" dzięki finansowaniu ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.