

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

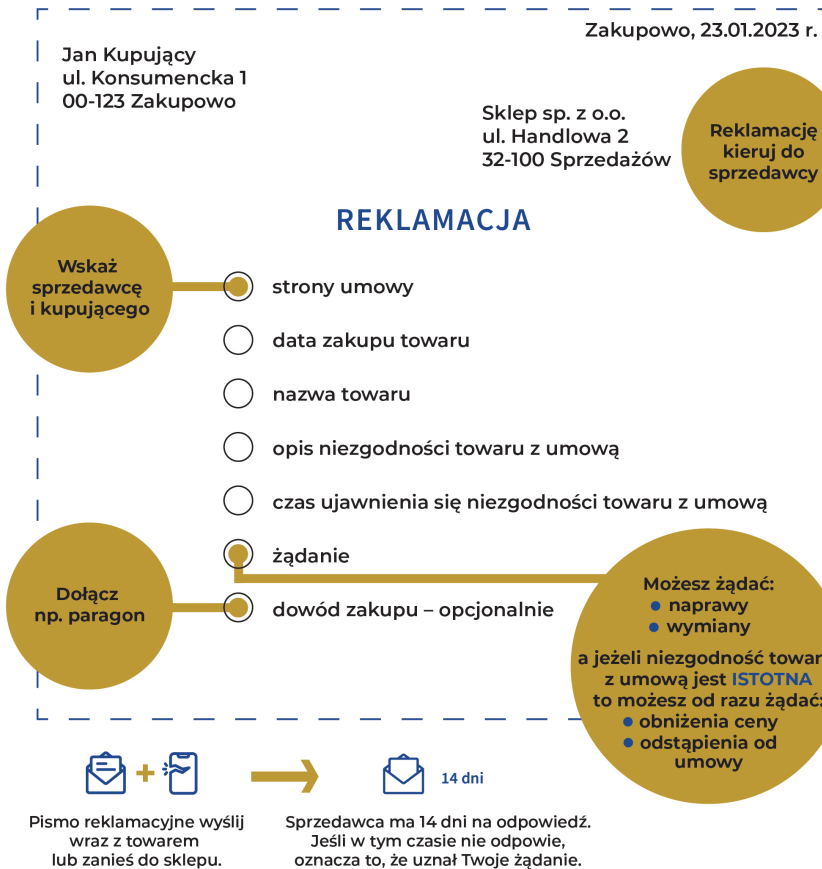


Warszawa 2023

prawakonsumenta.uokik.gov.pl

@uokikgovpl

JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ



Reklamacja

niezgodność towaru z umową

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.

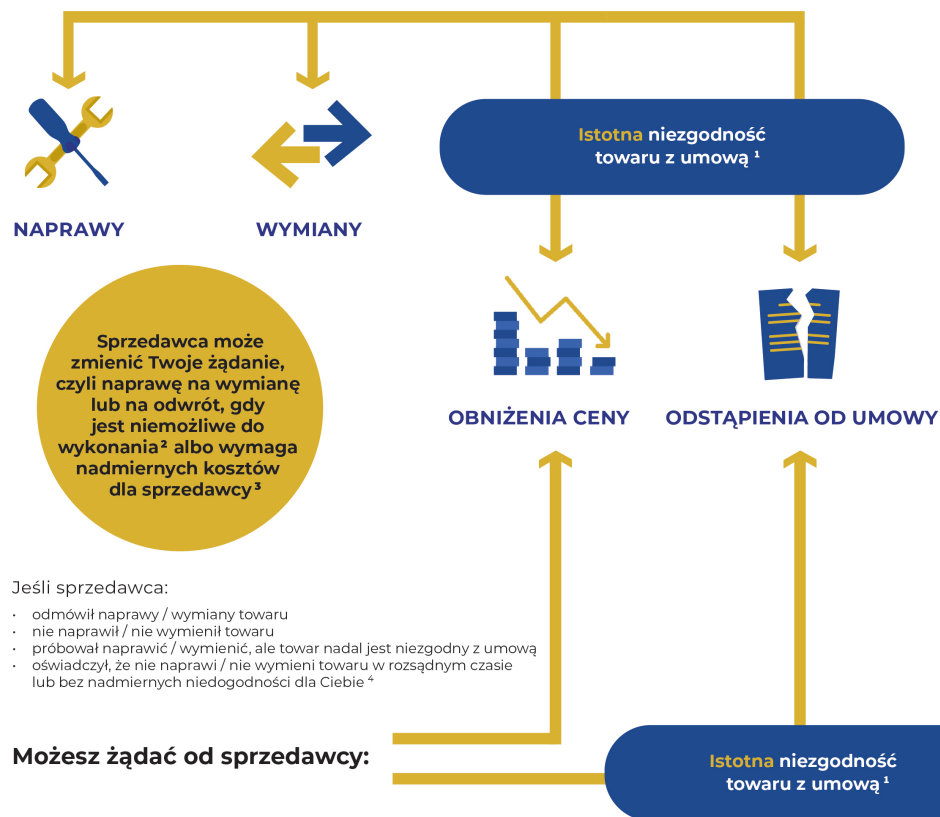
Sprzedawca ma 14 dni, aby odpowiedzieć na reklamację. Jeśli w tym czasie nie odpowie, oznacza to, że uznał Twoje żądanie.

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



Wskazówki do schematów

1. Niezgodność towaru z umową jest istotna, gdy kupiony towar nie nadaje się do użytkowania 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 tostera, 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.

