

REKLAMACJA TOWRU ZAKUPIONEGO PO 25 GRUDNIA 2014 R.

Obecnie kwestie reklamacji towaru są uregulowane przepisami kodeksu cywilnego.

Rękojmia

Konsument ma prawo do złożenia reklamacji na podstawie rękojmi, jeżeli towar konsumpcyjny jest wadliwy. Istnieją dwa rodzaje wad: fizyczne i prawne.

Wada fizyczna to niezgodność produktu z umową. Rzecz jest wadliwa gdy:

- nie ma właściwości, które produkt tego rodzaju powinien mieć
- nie ma właściwości, o których konsument został zapewniony przez sprzedawcę lub reklamę
- nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę
- została wydana kupującemu w stanie niepełnym

Wada prawna może polegać na tym, że kupiony przez towar:

- jest własnością osoby trzeciej
- jest obciążony prawem osoby trzeciej
- cechuje się ograniczeniami w korzystaniu lub rozporządzaniu nim w wyniku decyzji lub orzeczenia właściwego organu

W sytuacji wystąpienia wady konsument może złożyć do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi i wskazać jedno z następujących żądań:

- wymiana towaru na nowy;
- naprawa towaru;
- obniżenie ceny;
- odstąpienie od umowy – o ile wada jest istotna

Sprzedawca odpowiada wobec konsumenta za sprzedany towar, jeżeli wada zostanie stwierdzona **w okresie 2 lat od momentu jego wydania** (wyjątek stanowią nieruchomości, w przypadku których okres odpowiedzialności to 5 lat). Terminu tego nie można skrócić, z wyjątkiem **towarów używanych**, przy których sprzedawca może ograniczyć okres swojej odpowiedzialności maksymalnie do **roku**. O skróceniu terminu konsument powinien zostać poinformowany przed zawarciem umowy.

Na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek rozpatrzenia reklamacji **w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia** jeżeli żądanie złożone przez konsumenta przy reklamacji dotyczy:

- naprawy towaru,
- wymiany towaru na nowy,
- obniżenia ceny towaru.

W przypadku niedotrzymania tego terminu uznaje się, że reklamacja jest zasadna. Przez rozpatrzenie reklamacji należy rozumieć możliwość zapoznania się konsumenta ze stanowiskiem przedsiębiorcy. Niewystarczające jest wysłanie przez sprzedawcę odpowiedzi na reklamację przed upływem 14 dni, jeżeli dojdzie ona do konsumenta po upływie tego terminu.

Gwarancja

Gwarancja to jednostronne oświadczenie woli gwaranta. Treść gwarancji powinna być sformułowana w sposób **jasny i zrozumiały, w języku polskim**.

Gwarancja wskazuje **obowiązki gwaranta i uprawnienia konsumenta** w przypadku, gdy sprzedany towar nie ma właściwości określonych w oświadczeniu gwarancyjnym. Korzystając z niej można żądać tego do czego w dokumencie gwarancyjnym zobowiązał się gwarant (tego co

jest tam napisane) W szczególności powinna zawierać takie informacje, jak:

- nazwa i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Polsce;
- czas trwania i zasięg terytorialny ochrony gwarancyjnej;
- uprawnienia przysługujące w razie stwierdzenia wady;
- stwierdzenie „Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej”.

Obietnice złożone w reklamie są traktowane na równi z tymi zawartymi w oświadczeniu gwarancyjnym.

ZWROT DOBREGO TOWARU DO TRADYCYJNEGO SKLEPU

Konsument nie ma ustawowego przywileju i nie może zwrócić towaru do tradycyjnego sklepu w ciągu kilku dni od zakupu bez podania przyczyny. Zależy to od umowy ze sprzedawcą. Gdy sprzedawca zgodzi się na takie rozwiązanie to najlepiej poprosić, aby oprócz ustnej obietnicy - umieścił stosowną notatkę na dowodzie zakupu.