



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



REKOJMIA

JAK REKLAMOWAĆ WADLIWY TOWAR?

Warszawa 2019

Kiedy kupujesz od przedsiębiorcy towar, zawierasz z nim umowę. Jeśli jej celem jest zaspokojenie wyłącznie Twoich prywatnych potrzeb, to jesteś konsumentem. Przysługują Ci wówczas prawa, dzięki którym możesz chronić swoje interesy.

Jednym z nich jest prawo do reklamacji, gdy rzecz ma wady. W ramach rękojmi możesz wówczas żądać od sprzedawcy naprawy, wymiany, obniżenia ceny (a jeśli wada jest istotna, także odstąpienia od umowy). W określonych okolicznościach sprzedawca ma prawo nie zgodzić się na spełnienie Twojego roszczenia. Zależy to od łatwości i szybkości naprawy/wymiany oraz od tego, czy produkt był już wcześniej reklamowany.

Sprzedawca ma 14 dni, by odpowiedzieć na reklamację (uwaga! – nie dotyczy to sytuacji, gdy żądasz odstąpienia od umowy). Jeśli tego nie zrobi, to znaczy, że uznał Twoje żądanie. Nie oznacza to jednak, że w tym czasie przedsiębiorca musi przywrócić rzecz do stanu zgodnego z umową. Termin na naprawę lub wymianę nie jest precyzyjnie określony w przepisach – nie powinno to jednak trwać dłużej niż jest niezbędne.

Poznaj szczegóły – działaj skutecznie!

www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl

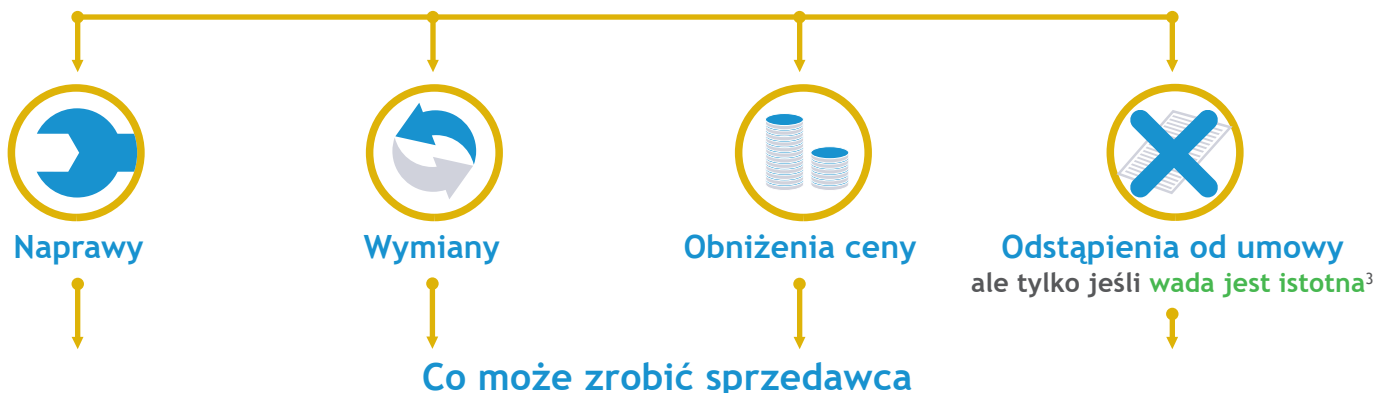
PODSTAWA PRAWNA

- > Ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz.U. 2019, poz. 134)
- > Ustawa z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz.U. 2019, poz. 1145)

PIERWSZA REKLAMACJA

Czego możesz żądać od sprzedawcy

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



Jeśli wybierzesz **naprawę** lub **wymianę**,
sprzedawca nie może zmienić
Twojego żądania, chyba że
jest niemożliwe do wykonania¹
albo
wymaga nadmiernych kosztów²
art. 561 § 3 Kodeksu cywilnego

Jeśli wybierzesz **obniżenie ceny**
lub **odstąpienie od umowy**,
sprzedawca może odmówić i w zamian
zapropnować
naprawę lub **wymianę**
(pod warunkiem, że **zrealizuje ją niezwłocznie**
i **nie będzie to dla Ciebie nadmierną niedogodnością**⁴)

Wówczas masz prawo do

Zmiany swojego wyboru i żądania:

- naprawy** (jeśli wcześniej żądałeś wymiany)
- wymiany** (jeśli wcześniej żądałeś naprawy)
- obniżenia ceny** albo
- odstąpienia od umowy**
o ile **wada jest istotna**³

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

Zmiany propozycji przedsiębiorcy
(naprawy na wymianę albo wymiany na naprawę),
chyba że Twój wybór jest
niemożliwy do wykonania¹
albo
wymaga nadmiernych kosztów²
art. 560 § 2 Kodeksu cywilnego

Na tym etapie **sprzedawca nie może**
odmówić spełnienia tego żądania.



WSKAZÓWKI DO SCHEMATÓW

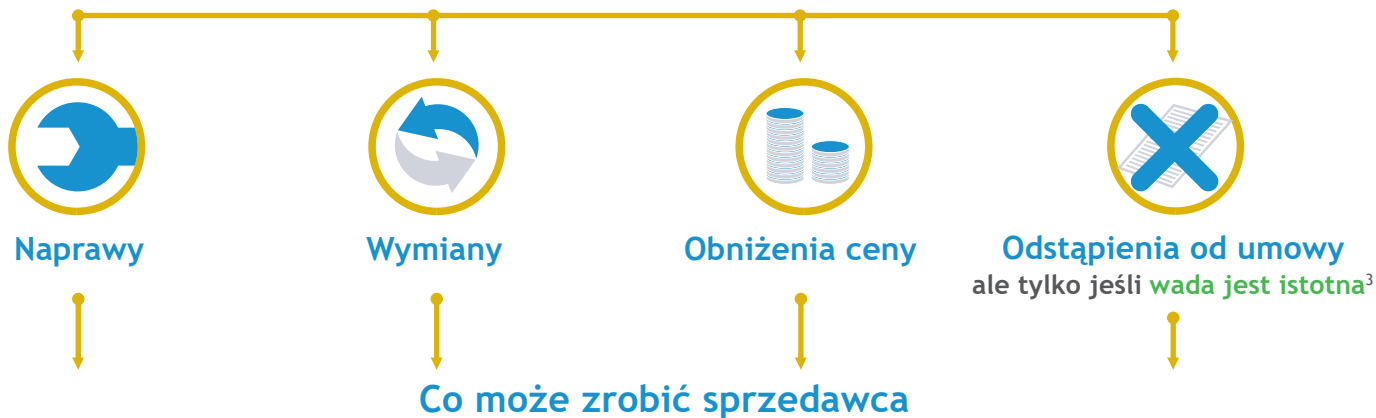
- ¹ Żądanie jest **niemożliwe do wykonania**, jeśli nie ma technicznych możliwości spełnienia go, np. towar nie jest już produkowany (przy wymianie) albo części zamienne są niedostępne (przy naprawie).
- ² Spełnienie roszczenia **wymaga nadmiernych kosztów** wtedy, gdy inne działanie będzie wyraźnie tańsze, np. gdy żądasz wymiany tostera, w którym przepalił się przewód, naprawa może się okazać tańszym rozwiązaniem.
- ³ **Wada jest istotna**, kiedy kupiona rzecz nie nadaje się do używania zgodnie z przeznaczeniem (np. samochód nie jeździ) i celem (np. nieprawidłowo zszyta suknia ślubna dostarczona tuż przed ceremonią).
- ⁴ Czy dana okoliczność wiąże się z **nadmierną niedogodnością**, należy analizować indywidualnie dla danego konsumenta; może nią być np. trzytygodniowy termin naprawy pralki.

DRUGA/KOLEJNA REKLAMACJA

(inna lub ta sama wada)

Czego możesz żądać od sprzedawcy

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



Może odmówić **naprawy** lub **wymiany**,
jeśli jest:

niemożliwa do wykonania¹

albo

wymaga nadmiernych kosztów²

art. 561 § 3 Kodeksu cywilnego

Ma obowiązek **obniżyć cenę**
lub **odstąpić od umowy**,

jeśli rzecz była już
wymieniona lub naprawiana
albo

jeśli wcześniej nie wywiązał się
ze swoich obowiązków

art. 560 § 1 Kodeksu cywilnego

W takiej sytuacji
możesz zmienić swój wybór i żądać:

 **naprawy** (jeśli wcześniej żądałeś wymiany)

 **wymiany** (jeśli wcześniej żądałeś naprawy)

 **obniżenia ceny** albo

 **odstąpienia od umowy**
o ile **wada jest istotna³**

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

Na tym etapie **sprzedawca nie może**
odmówić spełnienia tego żądania.

Gdzie możesz uzyskać bezpłatną pomoc konsumencką:

- **Infolinia konsumencka 801 440 220
lub 22 290 89 16**
(opłata wg taryfy operatora)
- **Konsumenckie Centrum E-porad
porady@dlakonsumentow.pl**
- **Miejscy/powiatowi rzecznicy
konsumentów**
Dane teleadresowe do rzeczników
dostępne są na stronie
www.uokik.gov.pl
- **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

www.uokik.gov.pl

