



### Udzielamy porad tylko konsumentom

Art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego: Konsument to osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Zanim zadzwonisz, przygotuj wszystkie dokumenty związane ze sprawą:

- dowód sprzedaży (paragon, rachunek, fakturę)
- umowę (jeśli dotyczy)
- kartę gwarancyjną (jeśli dotyczy)

Żeby dobrze wykorzystać czas rozmowy telefonicznej przedstaw:

- listę konkretnych pytań
- konkretne fakty

**Prawnik udzieli porady, jak rozwiązać konsumencki problem!**



Ul. Gizów 6  
01-249 Warszawa  
tel. +22 634 0668  
fax: +22 634 0667  
e-mail: sekretariat@skp.pl  
www.skp.pl

Patronat medialny:  RZECZPOSPOLITA



Patronat prawny:







Stowarzyszenie Konsumentów Polskich

# Jak skutecznie reklamować towary konsumpcyjne



## HALO, KONSUMENT!

Chcesz poznać swoje prawa? Szukasz pomocy?

ZADZWOŃ DO INFOLINII KONSUMENCKIEJ

**BEZPŁATNY TELEFON**

**0 800 800 008**

W dni powszednie od 9.00 do 17.00  
porad i informacji udzielają prawnicy



Projekt finansowany ze środków Unii Europejskiej  
i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów





## CO TO JEST INFOLINIA KONSUMENCKA?

- Infolinia Konsumentów Stowarzyszenia Konsumentów Polskich to 7 profesjonalnie wyposażonych stanowisk obsługiwanych przez prawników. Nasze usługi są dla konsumentów bezpłatne.
- Codziennie średnio 200 osób korzysta z usług Infolinii Konsumentów. W ciągu pierwszych siedmiu miesięcy działania Infolinii Konsumentów przeprowadzono ponad 25.000 rozmów.
- Połowa dzwoniących ma problemy związane ze sprzedażą konsumencką. Konsultanci Infolinii informują o prawach przysługujących konsumentom, jeśli zakupiony przez nich towar okaże się niezgodny z umową. Najwięcej spraw dotyczy obuwia oraz sprzętu RTV i ADG.
- Prawie 20% spraw zgłaszanych przez konsumentów wymaga analizy dokumentów lub porady specjalistycznej – w takiej sytuacji konsultant podaje konsumentowi adres i telefon do powiatowego / miejskiego rzecznika konsumentów lub innej właściwej instytucji.
- Do Infolinii najczęściej dzwonią konsumenci z województw mazowieckiego i śląskiego, zaś najrzadziej ze świętokrzyskiego, lubuskiego i opolskiego.

Konsument kupując i reklamując towar konsumpcyjny ma prawa i obowiązki wynikające z ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U.2002.141.1176 ze zm.). Ponadto w przypadku sprzedaży na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa obowiązują przepisy ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U.2000.22.271 ze zm.).



Niniejszy dokument został opublikowany dzięki pomocy finansowej Unii Europejskiej. Za treść tego dokumentu odpowiada Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, poglądy w nim wyrażone nie odzwierciedlają w żadnym razie oficjalnego stanowiska Unii Europejskiej



Niniejszy dokument sfinansowany został ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

## ŻEBY UNIKNĄĆ NIEPRZEMYŚLANEGO ZAKUPU, KONSUMENT POWINIEN:

### Dokładnie określić potrzeby swoje i swojej rodziny:

- jakie funkcje ma spełniać kupowany towar, jakie potrzeby zaspokajać,
- na jakich cechach / parametrach użytkowych najbardziej nam zależy,
- jakie powinny być jego wymiary i wygląd, itp.

Warto jest, nie nastawiając się na żadne konkretne rozwiązania:

- obejrzeć różne oferowane artykuły,
- przeczytać dołączone do nich instrukcje,
- sprawdzić warunki gwarancji,
- wypytać sprzedawców o szczegóły działania,
- sprawdzić, jaka jest opinia o jakości danych produktów,
- porównać ceny w różnych punktach sprzedaży,  
– po prostu zdobyć wiedzę w dziedzinie, w którą zamierzamy zainwestować swoje pieniądze.

### PAMIĘTAJ:

- Prawdziwa „okazja” to rzadkość; zanim skorzystasz z „promocji” – sprawdź, czy nie kosztuje Cię ona więcej niż zwykła sprzedaż w innym sklepie.
- Jeśli decydujesz się na zakup, któremu towarzyszy umowa kredytowa, musisz bardzo dokładnie zapoznać się z warunkami kredytu, ustalić, jakich kosztów musisz się spodziewać (zgodnie z przepisami, całkowity koszt powinien być konsumentowi jasno podany przed zawarciem umowy) i porównać je z kosztami innego sposobu pozyskania pieniędzy na ten zakup.
- Często, choć nie zawsze, niska cena jest pochodną niskiej jakości, czasem warto zapłacić trochę więcej i mieć pewność, że dany towar będzie Ci służył dłużej i mniej zawodnie.



## Porównać, jakie warunki umowy oferują nam różni sprzedawcy.

### PAMIĘTAJ:

Sprzedawca odpowiada wobec kupującego za zgodność towaru konsumpcyjnego z umową. Sprzedawca odpowiada za informacje, których udziela konsumentowi.

### Do obowiązków każdego sprzedawcy należy:

- Udzielenie kupującemu jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim, wystarczających do prawidłowego pełnego korzystania ze sprzedawanego towaru konsumpcyjnego. Niezbędne jest podanie nazwy towaru, producenta oraz znaku bezpieczeństwa i znaku zgodności, jeżeli są one wymagane przez odrębne przepisy.
- Podanie ceny oferowanego towaru; cena podawana przez sprzedawcę konsumentowi jest ceną do zapłaty i zawiera wszystkie podatki i obciążenia. W przypadku artykułów żywnościowych sprzedawca musi oprócz ceny opakowania towaru podać także cenę za kilogram/litr.
- Wydanie, na żądanie kupującego, pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy (z nazwą sprzedawcy, jego adresem, datą sprzedaży, określeniem towaru, jego ilością i ceną).
- Potwierdzenie na piśmie, nawet bez żądania kupującego, wszystkich istotnych warunków umowy, jeśli jest to umowa sprzedaży na raty, na przedpłaty, na zamówienie, według wzoru lub na próbę lub za cenę powyżej 2 tys. zł.
- Zapewnienie w miejscu sprzedaży odpowiednich warunków do sprawdzenia jakości i kompletności towaru oraz funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów.
- Wydanie kupującemu instrukcji obsługi i innych dokumentów w języku polskim oraz wszystkich elementów wyposażenia.



Dodatkowe obowiązki obciążają sprzedawców sprzedających towary konsumpcyjne poza lokalem przedsiębiorstwa (sprzedaż na ulicy, w czasie prezentacji domach, w miejscu pracy, w czasie wycieczki, itp.) lub **na odległość** (sprzedaż przez Internet, wysyłkowa, itp.). Przy takich formach sprzedaży sprzedawca musi poinformować konsumenta na piśmie o prawie do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od zawarcia umowy lub od dnia wydania rzeczy – przy umowach zawieranych na odległość, których przedmiotem jest rzecz. Konsument ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyn (rozmyślić się) i bez ponoszenia żadnych kosztów.

## Porównać, jakie warunki umowy oferują nam różni producenci

Producent nie jest dla konsumenta stroną umowy sprzedaży zawieranej w chwili zakupu towaru konsumpcyjnego (nie ma sensu składać reklamacji do producenta). Producent może jednak – podobnie jak importer lub sprzedawca – zaproponować konsumentowi skorzystanie z dodatkowych udogodnień, które nazywamy gwarancją. Gwarancja powinna dawać konsumentowi coś więcej, większe uprawnienia, poza tymi, które i tak mu przysługują z tytułu niezgodności towaru z umową.

Jeśli nie określono warunków gwarancji, czyli nie wiadomo, do czego zobowiązuje się gwarant – to nie udzielono gwarancji.

**PAMIĘTAJ:** nawet, jeśli na towar udzielona została gwarancja – konsument nie musi z niej korzystać! Konsument może z niej skorzystać, ale może też uznać, że lepiej jest skorzystać z uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową i złożyć reklamację do sprzedawcy, a nie do gwaranta.

Zanim podejmiesz decyzję, sprawdź, co oferuje gwarant, a więc przeczytaj wszystko, co zapisano w dokumencie gwarancyjnym oraz w instrukcji obsługi.





### Warunki gwarancji – na co zwracać uwagę:

- Na jak długo gwarant (producent, sprzedawca lub importer) udziela gwarancji. Trzeba pamiętać, że w ciągu dwóch lat od wydania towaru można reklamować towar niezgodny z umową u sprzedawcy. Jeżeli więc gwarancja jest udzielona na okres krótszy niż dwa lata, to raczej nie jest to korzystne dla konsumenta.
- Czy gwarant faktycznie za coś odpowiada, czy być może wymieniając w dokumencie gwarancyjnym uszkodzenia i usterki, które nie są objęte gwarancją, chce przekonać konsumenta, że nie powinien w ogóle składać reklamacji.
- Czy w gwarancji przewidziano możliwość wymiany towaru na nowy, jeśli usterki się powtarzają. Często gwaranci nie przewidują takiej możliwości, co w praktyce oznacza, że dany towar będzie naprawiany po każdorazowym wystąpieniu usterki – być może w nieskończoność, a konsument musi użytkować bubel, bo nie może ani żądać nowego egzemplarza, ani odstąpić od umowy. W takiej sytuacji lepiej jest, nie korzystając z gwarancji, od razu złożyć reklamację do sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową.
- Czy wskazane w dokumencie gwarancyjnym punkty serwisowe znajdują się w pobliżu miejsca zamieszkania – w przeciwnym przypadku może się okazać, że aby skorzystać z gwarancji trzeba wysłać lodówkę na drugi koniec Polski.
- Czy warunkiem skorzystania z gwarancji nie jest zatrzymanie oryginalnego opakowania – dla konsumenta mającego małe mieszkanie przechowywanie zwłaszcza dużych pudeł, może stanowić problem.

**PAMIĘTAJ:** gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

## Sprawdzić wiarygodność reklam i innych informacji podawanych przez sprzedawcę lub producenta

Za warunki umowy uznaje się także informacje, jakie podał konsumentowi sprzedawca w formie pisemnej (np. na etykiecie) lub ustnej.

Informacje podawane przez sprzedawcę muszą być jasne, zrozumiałe, niewprowadzające w błąd, podane w języku polskim, wystarczające do prawidłowego i pełnego korzystania ze sprzedanego towaru konsumpcyjnego.

Towar jest zgodny z umową, jeśli jego właściwości zgadzają się z tym, co podaje publicznie sprzedawca lub producent. Oznacza to, że konsument może reklamować towar, jeśli reklama informowała go, że towar spełni konkretne oczekiwania, a tak nie jest.

Towar konsumpcyjny ma być zgodny z wymogami, które podał sprzedawcy konsument, określając, co chce osiągnąć poprzez zakup towaru.



### Przykład – buty



Sprzedawca X. zapewnił konsumenta, że zimowe buty, które oferuje nie przepuszczają wilgoci z zewnątrz i nie zatrzymują jej w środku, jeśli nogi się spocą. Dla konsumenta było to decydujące kryterium wyboru, niestety już w pierwszym dniu użytkowania wrócił do domu z przemoczonymi nogami. Mimo odrzucenia reklamacji przez sprzedawcę, konsument wygrał sprawę w sądzie, który uznał, że zapewnienia sprzedawcy stanowiły istotny element umowy, a skoro okazały się nieprawdziwe – buty są niezgodne z umową, zaś reklamacja konsumenta – słuszna.



## ZANIM KUPISZ LUB ZŁOŻYSZ REKLAMACJĘ, ODPOWIEDZ SOBIE NA NASTĘPUJĄCE PYTANIA:

### NIEZGODNOŚĆ Z UMOWĄ

### GWARANCJA

#### *Kiedy ma zastosowanie?*

Zawsze po zawarciu umowy sprzedaży konsumenckiej, obowiązuje z mocy prawa.

Jeśli zostanie udzielona przez gwaranta (producenta, importera, sprzedawcę); nie ma obowiązku udzielania gwarancji, gwarancja to dobrowolne, dodatkowe oświadczenie woli gwaranta.

#### *Do kogo należy złożyć reklamację?*

Do sprzedawcy, czyli do przedsiębiorcy, od którego zakupiono towar konsumpcyjny. Nie ma znaczenia natomiast osoba sprzedawcy. Do przyjęcia reklamacji nie jest potrzebny właściciel ani kierownik sklepu – każda osoba pracująca w sklepie jest w tym przypadku „sprzedawcą”.

W miejsce wskazane w gwarancji. Może to być punkt serwisowy, albo sprzedawca albo producent – to zależy od gwaranta i musi być określone w warunkach gwarancji.

#### *W jakim terminie od daty zakupu można składać reklamację?*

Można to zrobić w ciągu dwóch lat (24 miesięcy) od daty wydania towaru.

Termin powinien być określony w gwarancji, nie ma jednego obowiązującego wszystkich terminu trwania gwarancji. Jeśli termin ten jest krótszy niż dwa lata – warto się zastanowić, czy warunki gwarancji są dla konsumenta korzystne.

### NIEZGODNOŚĆ Z UMOWĄ

### GWARANCJA

#### *W jakim terminie od ujawnienia się niezgodności z umową można złożyć reklamację?*

Konsument musi powiadomić sprzedawcę o stwierdzeniu niezgodności towaru z umową w ciągu dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności – jeśli nie zrobi tego w ciągu dwóch miesięcy – traci uprawnienia do reklamowania.

Nie ma żadnych ogólnych zasad – termin może być ewentualnie określony w gwarancji.

#### *Z jakich przyczyn konsument ma prawo złożyć reklamację?*

Przyczyna ogólna to niezgodność towaru z umową, co może wynikać z następujących powodów:

- towar nie nadaje się do celu, do jakiego tego rodzaju towar jest zwykle używany,
- właściwości towaru nie odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju,
- towar nie odpowiada oczekiwaniom dotyczącym tego rodzaju towaru, które wynikają z zapewnień sprzedawcy lub producenta (podawanych np. w reklamie),
- towar został nieprawidłowo zamontowany lub uruchomiony przez sprzedawcę albo przez kupującego, jeśli ten ostatni postępował zgodnie z instrukcją otrzymaną przy sprzedaży.

Przyczyny te są podane w gwarancji, zwykle jest to popsucie się sprzętu; zwykle też gwarant określa, jakich usterek nie obejmuje gwarancja.

Należy sprawdzić, czy gwarant faktycznie za coś odpowiada, czy być może wymieniając uszkodzenia i usterki, które nie są objęte gwarancją, chce przekonać konsumenta, że nie powinien w ogóle składać reklamacji.



## NIEZGODNOŚĆ Z UMOWĄ

## GWARANCJA

*W jakim terminie konsument ma być poinformowany o tym, czy jego reklamacja została uznana?*

Niezwłocznie!

Jeśli sprzedawca nie ustosunkuje się do żądania konsumenta nieodpłatnej naprawy albo wymiany towaru na nowy wyrażonego podczas składania reklamacji w ciągu 14 dni – uważa się, że reklamacja została uznana. Ustosunkowanie się sprzedawcy do reklamacji oznacza dostarczenie (wysłanie) na adres podany przez konsumenta pisemnej odpowiedzi – konsument nie musi chodzić do sklepu, żeby się dowiedzieć, jak została rozpatrzona jego reklamacja.

*Czego może żądać konsument?*

Konsument może żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową poprzez:

- nieodpłatną naprawę lub
- wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów, np. narażają konsumenta na duże niedogodności, bierze się także pod uwagę okoliczność, czy sprzedawca zdoła uczynić zadość żądaniu w odpowiednim czasie. W takiej sytuacji konsument ma prawo żądać:
  - obniżenia ceny lub
  - zwrotu pieniędzy (odstąpienia od umowy).

**PAMIĘTAJ:** Konsument nie może odstąpić od umowy, jeśli niezgodność towaru z umową jest NIEISTOTNA.

Termin powinien być określony w gwarancji.

Jeśli termin ten jest dłuższy niż 14 dni – warto się zastanowić, czy warunki gwarancji są dla konsumenta korzystne.

Możliwości określone są w gwarancji, zwykle jest to bezpłatna naprawa w wyznaczonym punkcie serwisowym. Jeśli gwarant nie określa po ilu naprawach konsument będzie mógł wymienić towar na nowy – warto się zastanowić, czy warunki gwarancji są dla konsumenta korzystne.

## NIEZGODNOŚĆ Z UMOWĄ

## GWARANCJA

*W jakiej formie należy składać reklamację?*

Najbezpieczniej jest złożyć reklamację na piśmie, wyraźnie precyzując swoje żądania, za pokwitowaniem lub wysyłając list polecony.

Najbezpieczniej jest złożyć reklamację na piśmie, a ponadto zgodnie z postanowieniami gwarancji.

*W jakim terminie uznana reklamacja musi być załatwiona?*

Nie ma takiego ustawowego terminu – reklamacja musi być załatwiona w „odpowiednim czasie”.

Termin powinien być określony w gwarancji. Jeśli termin ten jest dłuższy niż 14 dni – warto się zastanowić, czy warunki gwarancji są dla konsumenta korzystne.

*Kto pokrywa koszty dostarczenia towaru do naprawy?*

Nieodpłatność naprawy lub wymiany oznacza, że sprzedawca ma obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego, w tym kosztów demontażu, transportu, ponownego montażu i uruchomienia.

Odpowiedzi na to pytanie udzieli gwarancja.

*Co zrobić, jeśli słuszna reklamacja jest odrzucona?*

Można skierować sprawę do:

- sądu konsumenckiego (przy Inspekcji Handlowej),
- sądu powszechnego, korzystając z trybu postępowania uproszczonego (jeśli cena towaru nie przekroczyła 10 tys. zł),
- sądu powszechnego w postępowaniu zwykłym (jeśli cena przekracza 10 tys. zł).

Można się zwrócić z reklamacją do sprzedawcy, korzystając z tytułu niezgodności towaru z umową.

**PAMIĘTAJ:** Opinia rzeczoznawcy (np. powołanego przez sprzedawcę lub gwaranta) nie jest rozstrzygająca dla sprawy i wiążąca dla konsumenta.

**Masz wątpliwości – zadzwoń do Infolinii Konsumentckiej: 0 800 800 008**