

# JAK REKLAMOWAĆ TOWAR - RĘKOJMIA CZY GWARANCJA?

Jeżeli kupiony towar ma wadę, konsument ma prawo do jego reklamacji. W przypadku wystąpienia wady zakupionego towaru pierwszą decyzją jest wybór podstawy prawnej złożenia reklamacji. Wyboru należy dokonać między gwarancją (jeśli została udzielona), a rękojmią.

Jeśli konsument wybierze rękojmię swoją reklamację wraz z żądaniem kieruje bezpośrednio do sprzedawcy. Dla kupującego co do zasady jest to prostszy i korzystniejszy sposób reklamacji ponieważ jest on szczegółowo określony w przepisach prawa, którego przedsiębiorca w żaden sposób nie może zmienić na niekorzyść konsumenta.

Inaczej jest w przypadku [gwarancji](#). Gwarant (może nim być sprzedawca, producent czy nawet hurtownik) udzielając gwarancji sam określa zakres swojej odpowiedzialności wobec kupującego oraz uprawnienia konsumenta. Określone przez przedsiębiorcę warunki gwarancji mogą być dla konsumenta mniej korzystne od regulacji ustawowych związanych z rękojmią.

Obowiązujące przepisy prawa stanowią, iż gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

Odpowiedzialny konsument w celu podjęcia świadomej decyzji powinien zapoznać się z oboma trybami dochodzenia odpowiedzialności od uprawnionego podmiotu (sprzedawcy lub gwaranta) i wybrać ten odpowiedni dla siebie.

## Rękojmia

- Reklamację z tytułu rękojmi należy złożyć do przedsiębiorcy, który sprzedał wadliwy towar. Najbezpieczniej złożyć reklamację na piśmie (może się przydać jako dowód). Należy sprecyzować swoje żądanie i opisać zaistniałą wadę. Takie pismo najlepiej złożyć za potwierdzeniem kopii dokumentu lub wysłać listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
- Do złożenia reklamacji potrzebny jest dowód zakupu (paragon lub faktura). Paragon czy faktura nie są jedynymi dowodami poświadczającymi, iż towar ten kupiliśmy właśnie u tego sprzedawcy. To tylko jeden ze środków dokumentujących zawarcie umowy. Innymi dowodami mogą być wydruki z karty płatniczej, wiadomości e-mailowe a nawet świadkowie, którzy byli obecni przy dokonywaniu zakupu reklamowanego towaru. Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji od dostarczenia paragonu.
- Odpowiedzialność sprzedawcy za wadliwy towar obowiązuje przez okres dwóch lat od daty jego wydania (nie daty zakupu). Ma to szczególne znaczenie przy zakupach na odległość (np. przez internet), podczas których najpierw dochodzi do zawarcia umowy, a dopiero po kilku dniach do doręczenia rzeczy.
- W przypadku sprzedaży używanego towaru sprzedawca może ograniczyć okres swojej odpowiedzialności ale nie bardziej niż do roku od dnia wydania towaru.
- Reklamację z tytułu rękojmi należy złożyć w ciągu roku od dnia zauważenia wady niemniej najlepiej zgłosić ją niezwłocznie, bezpośrednio po ujawnieniu się wady

- Jeżeli wada zostanie stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania to przyjmuje się (domniemywa), że wada lub przyczyna jej powstania istniały w chwili wydania produktu.
- Aby złożyć reklamację nie jest koniecznym posiadania oryginalnego opakowania.
- Składając reklamację należy określić swoje żądanie kierowane do sprzedawcy. Może to być :
  - Nieodpłatna naprawa towaru,
  - Obniżenie ceny ( należy określić kwotę obniżenia ceny zakupu),
  - Wymianę towaru na nowy , wolny od wad,
  - odstąpienia od umowy ze wzajemnym zwrotem świadczeń – o ile wada jest istotna.
- Sprzedawca ma prawo odmówić spełnienie żądania konsumenta jeśli działanie, które zostało przez konsumenta wybrane jest niemożliwe do spełnienia lub w porównaniu z drugim z możliwych żądań wymagałoby nadmiernych kosztów.
- Sprzedawca nie może zmienić żądania dotyczącego odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny jeśli towar był już wcześniej wymieniony lub naprawiony albo sprzedawca nie wywiązał się z obowiązku wymiany lub naprawy na etapie wcześniejszego żądania.

## Gwarancja

- **Gwarancja jest dobrowolna i nieodpłatna** . Jest to zobowiązanie gwaranta do usunięcia wady rzeczy na którą udziela on gwarancji. Oświadczenie gwarancyjne określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego, termin na jaki gwarancja została udzielona. Jeśli termin ten nie został określony gwarancja obowiązuje przez okres dwóch lat od dnia wydania towaru.
- Cel gwarancji ogranicza się co do zasady do przywrócenia jakości reklamowanego towaru, a więc przede wszystkim naprawy lub wymiany bądź zwrocie zapłaconej ceny.
- Gwarant musi wykonać swoje obowiązki ( naprawy lub wymiany towaru) w terminie wskazanym w treści gwarancji. Jeśli termin ten nie został określony , gwarant powinien dokonać tego niezwłocznie , nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych – licząc od dnia dostarczenia towaru do gwaranta.
- Jeżeli dokonano wymiany towaru na nowy lub dokonano istotnych napraw termin gwarancji biegnie na nowo. W przypadku wymiany samodzielnej części termin gwarancji biegnie od nowa w odniesieniu do tej części.
- W pierwszej kolejności należy wybrać podstawę złożenia reklamacji (gwarancję lub rękojmię). Wybór ten będzie miał wpływ na wskazanie podmiotu do którego składamy reklamację ( w przypadku rękojmi sprzedawca a gwarancji gwarant). Reklamację z tytułu posiadanej na dany towar gwarancji możemy również złożyć za pośrednictwem sprzedawcy.

Wszystkie najważniejsze informacje znajdują Państwo na specjalnie przygotowanej stronie [www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl](http://www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl), która stanowi kompendium wiedzy na temat praw i obowiązków przedsiębiorców oraz konsumentów.