**INFORMACJE DLA KONSUMENTA**

**OBOWIĄZEK ZWROTU KOSZTÓW WYKONANIA OPINII RZECZOZNAWCZEJ PRZEZ SPRZEDAWCĘ**

link do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:  
[Rękojmia – Prawa konsumenta (uokik.gov.pl)](https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/reklamacje/rekojmia/#rkjm09)

**KOSZTY REKLAMACJI**

* Konsument składający reklamację powinien **na koszt sprzedawcy** dostarczyć wadliwą rzecz do miejsca wskazanego w umowie (jeżeli tego miejsca nie określono tam, gdzie została mu wydana).
* **Koszty wymiany lub naprawy ponosi sprzedawca.**

**WAŻNE!**

Jeżeli w wyniku złożonej w ramach rękojmi reklamacji doszło do naprawienia rzeczy, wymiany, obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy, **Konsument ma prawo**:

* żądać od sprzedawcy naprawienia szkody, którą poniósł z powodu nabycia wadliwego produktu. Jako szkodę w szczególności można potraktować koszt m.in. odebrania rzeczy (np. osobiste koszty związane z wizytą w sklepie), odesłania rzeczy w związku z reklamacją, jej przewozu oraz ubezpieczenia (jeżeli była przesyłana),
* Konsument ma prawo także starać się o zwrot opłat związanych w wykonaniem ekspertyz czy badań (np. rzeczoznawców), które potwierdziły przyczynę i istnienie wady, w szczególności w sytuacji, kiedy sprzedawca nie uznał reklamacji bez takich badań.

**Podstawa prawna: art. 5612 § 1 i 2, art. 5613, art. 566 i 574 Kodeksu cywilnego.**

**Jak postępować gdy sprzedawca uzna reklamację i jednocześnie odmawia zwrotu kosztów wykonania opinii?**

Jeśli sprzedawca uznając reklamację jednocześnie odmawia zwrotu udokumentowanych kosztów wykonania opinii rzeczoznawczej, innych kosztów lub proponuje zwrot częściowy, wymuszając na konsumencie niekorzystną dla niego i niezgodną z prawem decyzję, to w takiej sytuacji Konsument może:

* wziąć pieniądze za reklamowany towar, lub
* wymienić towar na wolny od wad,
* a w odrębnej interwencji np. u Rzecznika konsumentów i w Inspekcji handlowej domagać się zwrotu poniesionych i udokumentowanych kosztów wykonania opinii rzeczoznawczej, powołując się na w/w podstawę prawną.
* Konsument może również zgodzić się na taką „propozycję” sprzedawcy zawierając z nim ugodę.

**Jak postępować, gdy sprzedawca odmówi ponownie uznania reklamacji (po przedstawieniu opinii rzeczoznawcy)?**

1. Skontaktować się z Rzecznikiem Konsumentów, który powinien zająć się problemem. Jest to możliwe jedynie dla Konsumentów a nie przedsiębiorców).

Podstawą do wszczęcia działań przez Rzecznika jest z reguły pozytywna opinia rzeczoznawcy (z listy prowadzonej przez Inspektora Inspekcji Handlowej właściwej dla miejsca zamieszkania). Szczegółowe informacje znajdują się na stronach internetowych Rzeczników.

2. Zgłosić sprawę do Inspektora Inspekcji Handlowej - ma ona możliwość działania, jeśli sprzedawca wyrazi zgodę na Sąd polubowny (działający przy Inspekcji handlowej). Jeśli sprzedawca nie wyrazi takiej zgody to zazwyczaj na tym kończą się działania Inspekcji Handlowej i pozostaje procedura z udziałem Rzecznika konsumentów lub cywilna sądowa,

3. Sporządzić samemu pozew do Sądu Rejonowego. Nie jest to skomplikowane. Formularze pozwów znajdują się na stronach internetowych sądów lub można je pobrać w dowolnym sądzie. Pozew należy sporządzić w 3 egzemplarzach - dowody w sprawie do sądu należy załączyć w oryginale. Opłata sądowa jest identyczna jakby pozew sporządził Rzecznik Konsumentów.

1. **Wysokość opłaty sądowej od pozwu zależy od wartości przedmiotu sporu:**

* W sprawach do 500 zł - 30 zł
* W sprawach ponad 500 zł do 1500 zł - 100 zł
* W sprawach ponad 1500 zł do 4000 zł - 200 zł

1. **Jeśli pozew trafi do sądu (właściwość wg. pozwanej spółki), nie ma braków formalnych i opłata sądowa została wniesiona, to:**

* Sąd w postępowaniu uproszczonym wydaje pozwanej spółce nakaz zapłaty.
* Nakaz staje się prawomocny, jeśli w ciągu 14 dni pozwany nie wniesie sprzeciwu od nakazu zapłaty.
* Po uprawomocnieniu pozwana musi zapłacić kwotę żądaną w pozwie wraz wszystkimi kosztami.

1. **Jeśli pozwana spółka wniesie sprzeciw od nakazu zapłaty to:**

* Sąd wyznacza rozprawę,
* Wzywa strony na rozprawę,
* Nakłania do zawarcia ugody.

1. **Jeśli do ugody nie dojdzie to:**

* Powołany zostaje biegły sądowy, który ma w wyznaczonym terminie sporządzić opinię,
* Wcześniej wydane opinie, które były złączone do pozwu są traktowane jak dokumenty prywatne,
* Sąd wzywa powoda do wpłaty zaliczki na biegłego - z reguły jest to 300 zł,
* Brak wpłaty zaliczki na biegłego powoduje zakończenie sprawy.
* Po otrzymaniu opinii biegłego Sąd wydaje postanowienie kończące sprawę.

Warszawa, …………………………….. 2022

**ODWOŁANIE OD DECYZJI SPRZEDAWCY**

**KONSUMENT / REKLAMUJĄCY TOWAR:**

Imię i Nazwisko …………………………………………….……………… Adres: …………………………………………………..………………..

E-mail/Tel. ……………………………………………………………………………………………………………………………………………...

Przedmiot reklamacji: …………………………………………………………………………………………………………………………………..

**SPRZEDAWCA:**

Nazwa Sprzedawcy / sklepu: …………………………………………………………………………………………………………………………

Dotyczy zgłoszenia reklamacyjnego nr. …………………………..…………………… z dnia ……………….………………………………………

Data decyzji Sprzedawcy o odrzuceniu reklamacji: ………………………………………………………………………………...….………………..

Uzasadnienie decyzji w skrócie: ………………………………………………………………………………………………………………………...

……………………………………………………………………………………………………………………………………...…….……………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**UZASADNIENIE**

Proszę o ponowne rozpatrzenie mojej reklamacji, zmianę decyzji o jej odrzuceniu oraz dokonanie zwrotu poniesionych kosztów, które byłam(em) zmuszony(a) ponieść aby wykazać niezgodność towaru z umową.

(Podstawa prawna: art. 5612 § 1 i 2, art. 5613, art. 566 i 574 Kodeksu cywilnego).

Zakupiony przeze mnie towar jest wadliwy, a niezgodność towaru z umową potwierdziła przedstawiona w załączniku opinia niezależnego rzeczoznawcy z listy Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Warszawie.

W związku z powyższym wnoszę o:

* Uznanie reklamacji za uzasadnioną,
* Zwrot ceny towaru w kwocie ……………………………………………… zł,
* Zwrot kosztów wykonania opinii niezależnego rzeczoznawcy w kwocie …………………………………………………..………………. zł,
* Zwrot innych kosztów poniesionych w wyniku odrzucenia reklamacji:
  + Koszt dojazdów:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Koszty przesyłek:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* + Inne koszty:

...……………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

ŁĄCZNE KOSZTY PONIESIONE W WYNIKU ODZRZUCENIA REKLAMACJI: ………….…………………………………………………..……………. ZŁ

Wymienioną powyżej kwotę (ceny towaru i poniesione koszty) proszę wpłacić w terminie ………………………...… dni na moje konto bankowe:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Z poważaniem,

……………………………………………………

Jan Kowalski

ZAŁĄCZNIKI:

1. Opinia niezależnego rzeczoznawcy,

2. Faktura rzeczoznawcy za wystawienie opinii,

3. ………………………………………………………………………………………………………………………………………………