

PRAKTYCZNE INFORMACJE Z PRAW KONSUMENTÓW

1. Rękojmią są objęte wszystkie towary konsumpcyjne.
Rękojmia to podstawa jednej z dwóch możliwych dróg składania reklamacji przez konsumenta (obok gwarancji). Jest to tryb dochodzenia odpowiedzialności od przedsiębiorcy w związku z ujawnioną wadą fizyczną (niezgodnością z umową) lub prawną kupionego towaru konsumpcyjnego.
2. Przedsiębiorca (sprzedawca) nie może w żaden sposób odmówić przyjęcia reklamacji,
3. Jeżeli konsument składa reklamację na podstawie rękojmi, podmiotem odpowiedzialnym za powstałe wady jest sprzedawca – i to do niego należy skierować pismo reklamacyjne,
4. W sytuacji wystąpienia wady konsument może złożyć do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi i zażądać jednego z czterech działań:
 - a. wymiany towaru na nowy
 - b. naprawy towaru
 - c. obniżenia ceny (żądaniu obniżenia ceny powinno towarzyszyć określenie kwoty, o którą cena ma być obniżona, z uwzględnieniem wartości towaru z wadą i towaru pełnowartościowego)
 - d. odstąpienia od umowy – o ile wada jest istotna (charakter istotności bada się w zależności od ustalonego stanu faktycznego)
5. Sprzedawca odpowiada wobec konsumenta za sprzedany towar, jeżeli wada zostanie stwierdzona w okresie 2 lat od momentu jego wydania,
6. Przez rok trwania odpowiedzialności sprzedawcy istnieje domniemanie, że stwierdzona wada lub jej przyczyna istniała już w momencie sprzedaży. Taka sytuacja ułatwia złożenie reklamacji, gdyż to przedsiębiorca musi udowodnić, że wada powstała z winy konsumenta,
7. W przypadku zauważenia wady w późniejszym terminie, czyli między 12 a 24 miesiącem od wydania towaru, to konsument powinien wykazać, że wada towaru istniała w momencie zakupu – np. jest wynikiem zastosowania materiałów niskiej jakości, nieprawidłowej produkcji. Na poparcie swoich twierdzeń może skorzystać z pomocy niezależnych rzeczoznawców,
8. Jeżeli sprzedawca podstępnie zataił wady towaru, konsumentowi przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji z tytułu rękojmi bez względu na okres, jaki upłynął od stwierdzenia wady. Oznacza to, że przedsiębiorca odpowiada za produkt, nawet jeżeli wada zostanie przez konsumenta zauważona po upływie 2 lat od wydania rzeczy,
9. Paragon fiskalny nie jest konieczny do zareklamowania produktu. Niemniej trzeba pamiętać, że znacznie ułatwia złożenie reklamacji. Paragon to jeden z wielu dowodów nabycia rzeczy w danym sklepie i w danej cenie. Inne to: świadkowie, wydruki z karty płatniczej czy kredytowej, e-maile. Sprzedawca nie może uzależnić przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego,
10. Konsument musi złożyć sprzedawcy żądanie wynikające z rękojmi w ciągu roku od dnia zauważenia wady,
11. Jeżeli żądanie złożone przez konsumenta przy reklamacji dotyczy:
 - a. naprawy towaru,
 - b. wymiany towaru na nowy,
 - c. obniżenia ceny towaru,

na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. W przypadku niedotrzymania tego terminu uznaje się, że reklamacja jest zasadna. Sprzedawca nie może po jego upływie odmówić spełnienia żądania konsumenta nawet, jeżeli wada powstała z jego winy,

12. Konsument ma prawo żądać od sprzedawcy naprawienia szkody, którą poniósł z powodu nabycia wadliwego produktu. Jako szkodę można potraktować koszt wykonania ekspertyz czy badań (np. rzeczoznawców), które potwierdziły przyczynę i istnienie wady.