

ZAKUPY W SKLEPIE

Sprzedaż konsumencka

Wciąż najwięcej zakupów dokonujemy w ramach sprzedaży konsumenckiej - dokonując zakupu w „zwykłym” sklepie, dla własnych potrzeb, w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą. Przedmiotem sprzedaży konsumenckiej jest tzw. towar konsumpcyjny, czyli rzecz ruchoma, z wyłączeniem energii elektrycznej, gazu i wody, chyba że są sprzedawane w ograniczonej ilości lub w określonej objętości.

Klient musi wiedzieć

Pamiętajmy o tym, że sprzedawca ma obowiązek udzielenia kupującemu jasnych, zrozumiałych i nie wprowadzających w błąd informacji w języku polskim (wszelkie instrukcje obsługi i konserwacji muszą więc posiadać polską wersję językową). Musimy znać m.in. nazwę towaru, producenta lub importera oraz, stosownie do rodzaju towaru, określenie jego energochłonności. Na żądanie kupującego sprzedawca powinien również wyjaśnić mu znaczenie poszczególnych postanowień umowy.

Zabierz paragon

Przy sprzedaży konsumenckiej rzadko otrzymujemy umowę, w której zapisane byłyby prawa i obowiązki stron. Klient odbiera zwykle rachunek, do tego ewentualnie – dokument gwarancyjny. Na paragonie powinno być oznaczenie sprzedawcy z jego adresem, data sprzedaży oraz określenie towaru konsumpcyjnego, jego ilość i cena. Jeśli jednak kupujemy na raty, na zamówienie, według wzoru, na próbę, za cenę powyżej dwóch tysięcy złotych albo dokonujemy przedpłaty, sprzedawca jest obowiązany potwierdzić na piśmie wszystkie istotne postanowienia zawartej umowy. Wszelkie paragony, rachunki i umowy warto zachować na wypadek konieczności złożenia reklamacji. Aby zareklamować towar, musimy przecież potwierdzić, że kupiliśmy go w danym sklepie. Jeśli klient zapłacił kartą, dowodem zakupu może być również bankowe potwierdzenie zapłaty.

Wybierz sposób reklamacji

Jeśli okaże się, że zakupiony towar ma jakąś wadę, można zareklamować go na dwa sposoby. Albo skorzystać ze zwykłego trybu czyli z uprawnień wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, albo z gwarancji. Przyjmuje się, że **niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową** zachodzi wówczas, gdy :

- **towar nie nadaje się do celu, do jakiego tego rodzaju towar jest zwykle używany**
np. zakupione radio nie odbiera programów,
- **właściwości towaru nie odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju**
np. w zakupionym radio-magnetofonie nie odbiera radio,
- **towar nie odpowiada dotyczącym go oczekiwaniom, które wynikają z zapewnień sprzedawcy, producenta lub jego przedstawiciela, w szczególności uwzględnia się**

zapewnienia wyrażone w oznakowaniu towaru lub reklamie, odnoszące się do właściwości towaru, w tym także terminu, w jakim towar ma je zachować, np. komputer ma mniejszą pojemność twardego dysku niż zapewniał producent w oznakowaniu towaru.

Za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową uważa się również nieprawidłowość w jego zamontowaniu i uruchomieniu, jeżeli czynności te zostały wykonane w ramach umowy sprzedaży przez sprzedawcę lub przez osobę, za którą ponosi on odpowiedzialność, albo przez kupującego, jeżeli postępował on zgodnie z instrukcją obsługi otrzymaną przy sprzedaży.

Towar niezgodny z umową to przede wszystkim wadliwy. Natomiast z gwarancji można skorzystać wówczas, jeśli została udzielona przez gwaranta, którym jest zazwyczaj sprzedawca, producent lub importer. Udzielenie gwarancji jest zawsze dobrowolne. Gwarant udzielając kupującemu gwarancji wydaje mu wraz z towarem dokument gwarancyjny. Dokument gwarancyjny powinien być sporządzony w języku polskim, w sposób jasny, zrozumiały i nie wprowadzający w błąd. W dokumencie gwarancyjnym powinny znajdować się podstawowe dane potrzebne do dochodzenia roszczeń z gwarancji, w tym w szczególności nazwa i adres gwaranta, czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej, jak również stwierdzenie, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

Warto pamiętać, że pomimo udzielenia gwarancji, klient wcale nie musi z niej korzystać. Jeśli kupujący uzna, że lepiej jest skorzystać z uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową, to sprzedawca nie może go zmusić do korzystania z gwarancji. Jeśli korzystamy z gwarancji, to przysługujące uprawnienia reguluje dokument gwarancyjny.

Warto zwrócić uwagę czy gwarancja przewiduje możliwość wymiany towaru na nowy, jeśli reklamowana wada występuje ponownie. Bowiern najczęściej klient ma prawo do nieodpłatnej naprawy we wskazanych punktach serwisowych.

Pamiętajmy, gwarancja to zapewnienie gwaranta, że dana rzecz jest wolna od wad, w okresie objętym gwarancją. Gwarancja powinna dawać klientowi coś więcej, większe uprawnienia, poza tymi, które i tak mu przysługują z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową. Jest to po prostu dodatkowe uprawnienie kupującego.

Zawsze odpowiada sprzedawca

Jeśli dokonany przez nas zakup okazał się wadliwy, reklamację składamy u sprzedawcy, chyba że korzystamy z gwarancji. Sprzedawca ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji – nie może odsyłać klienta do producenta czy hurtownika. Sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową (przede wszystkim wadliwego), gdy kupujący o tej niezgodności wiedział lub, oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć. Dlatego kupując towar, dokładnie sprawdźmy, czy jest on pełnowartościowy. Jeśli klient nie zauważy ewidentnej wady, sprzedawca może argumentować, że konsument wiedział o niej przy zakupie i nie ma prawa złożenia reklamacji.

Reklamuj w terminie

Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem 2 lat od wydania towaru kupującemu (termin ten biegnie na nowo w razie wymiany towaru). Jeśli klient kupuje rzecz używaną, strony mogą

ten termin skrócić, jednak nie poniżej jednego roku. Zgłoszenie reklamacyjne warto złożyć na piśmie i dołączyć kserokopie rachunku. Nigdy nie zostawiamy rachunku sprzedawcy, gdyż w ten sposób łatwo pozbyć się jedyne dowodu dokonania zakupu. W zgłoszeniu reklamacyjnym należy dokładnie określić żądanie (np. domagam się wymiany towaru na nowy) oraz wpisać uzgodniony ze sprzedawcą termin załatwienia reklamacji. Sprzedawca ma obowiązek ustosunkować się do żądania reklamacyjnego kupującego w ciągu 14 dni od jego otrzymania. Jeśli sprzedawca nie ustosunkował się do żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione - czyli akceptuje żądanie klienta.

W przypadku stwierdzenia przez kupującego niezgodności towaru z umową przed upływem 12 miesięcy od wydania towaru uznaje się, że istniała ona w chwili wydania. Oznacza to, że przez rok od wydania towaru sprzedawca ma obowiązek naprawić albo wymienić rzecz lub wykazać, że np. uszkodzenie lub niesprawność rzeczy została spowodowana przez kupującego. Po upływie 12 miesięcznego terminu obowiązek udowodnienia, że towar jest niezgodny z umową przechodzi na kupującego. Musi on wykazać, że niezgodność towaru z umową tkwiła w towarze, a nie była spowodowana np. niewłaściwym użytkowaniem rzeczy. Należy pamiętać, iż niezależnie od obowiązku dowodowego towar podlega ochronie przez 2 lata od wydania towaru kupującemu. Sprzedawca może zwolnić się od odpowiedzialności, jeżeli wykaże, że kupujący uszkodził rzecz, gdyż np. niewłaściwie się z nią obchodził. Inaczej odpowiada za niezgodność towaru z umową.

Czego można się domagać

Klienci, którzy reklamują towar najczęściej domagają się od razu zwrotu pieniędzy. Tymczasem w pierwszej kolejności można domagać się nieodpłatnej naprawy lub wymiany go na nowy. Obniżenie ceny lub zwrot pieniędzy możliwe są dopiero wówczas, gdy naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów albo jeżeli sprzedawca nie zdoła naprawić lub wymienić towar w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałyby kupującego na znaczne niedogodności. O tym czy towar zostanie naprawiony, czy wymieniony na nowy, powinien decydować klient, nie sprzedawca.

Przecena nie wyklucza reklamacji

W czasie wyprzedaży w sklepach widnieje informacja: „Towar przeceniony nie podlega reklamacji”. Jest to nieprawidłowość, gdyż możliwość złożenia reklamacji zależy od tego, jaka była przyczyna przeceny. Jeśli towar nie posiada żadnych wad, a sklep obniżył cenę np. po to aby szybciej się go pozbyć, służy nam prawo złożenia reklamacji. Klient kupuje bowiem towar pełnowartościowy i informacje wyłączające możliwość zareklamowania towaru nie wiążą go. Nie można reklamować tylko tych wad towaru, o których klient wiedział w momencie zakupu (np. poinformował go sprzedawca) bądź o których powinien był wiedzieć (np. wada towaru była widoczna na pierwszy rzut oka).

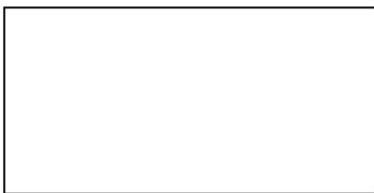
Zwrot nie zawsze możliwy

Warto pamiętać, że sprzedawca nie ma obowiązku przyjęcia z powrotem towaru, który nie ma żadnej wady. Nie ma również obowiązku dokonania zamiany na inny towar. Musi przyjąć jedynie taki zakup, który posiada jakąś wadę, w ramach reklamacji złożonej przez klienta.

Niektóre sklepy określają jednak w swoich regulaminach sprzedaży możliwość zwrotu niewadliwego towaru we wskazanym czasie. Należy przedstawić paragon, a towar musi

posiadać metkę i nie może być używany. W takich sklepach sprzedawca ma więc, w ustalonym terminie, obowiązek przyjęcia towaru, a klient nie musi tłumaczyć, dlaczego oddaje daną rzecz. Dlatego też gdy chcemy zwrócić towar należy dowiedzieć się u sprzedawcy, czy sklep przyjmuje zwroty pełnowartościowych produktów. Jeśli tak – to na jakich zasadach i w jakim terminie od momentu zwrotu. Natomiast gdy sklep nie przewiduje możliwości zwrotu niewadliwych towarów w swoim regulaminie sprzedaży, wówczas należy indywidualnie ustalić ze sprzedawcą, czy możliwy będzie zwrot albo zamiana towaru. W przypadku, jeśli sprzedawca zgodzi się na zwrot, poprośmy o pisemne potwierdzenie np. na odwrocie rachunku, do kiedy towar może zostać zwrócony, wraz z podpisem sprzedawcy.

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t. j. Dz. U. z 2019 r., poz. 134 z późn. zm.)



(pieczęćka firmowa usługodawcy)

**REKLAMACJA
TOWARU NIEZGODNEGO Z UMOWĄ
NR**

Sporządzono w dniu W.....
(nazwa i adres placówki handlowej/usługowej)

Imię i nazwisko reklamującego

Adres

Data nabycia towaru

Nazwa (oznaczenie) towaru

Cena towaru przedłożony dowód zawarcia umowy – rachunek

Opis niezgodności towaru z umową

Kiedy niezgodność towaru z umową została stwierdzona

Żądanie reklamującego:

a) doprowadzenie towaru do zgodności z umową poprzez:

- nieodpłatną naprawę *
- wymianę na nowy *

b)**

- zwrot zapłaconej ceny*
- obniżenie zapłaconej ceny*

Uzgodniony termin załatwienia reklamacji

.....
(podpis reklamującego)

.....
(podpis sprzedawcy)

Uwaga!

Zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm)

* wybór żądania należy do reklamującego

** tylko w przypadkach gdy :

- naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów,
- usługodawca nie wymienił rzeczy na nową albo rzeczy nie naprawił w odpowiednim czasie,
- wymiana albo naprawa narażałaby reklamującego na znaczne niedogodności