

## NIE BĄDŹ JELEŃ, WEŹ PARAGON

08.07.2011 r.

Utrudnienia w reklamacji zepsutego telewizora, wadliwego pontonu czy biletu na mecz, który się nie odbył. Możliwe? Gdy nie masz dowodu zakupu, dochodzenie praw jest trudniejsze. Najprostszym z nich jest paragon. Powinniśmy go otrzymać niezależnie od tego, gdzie robimy zakupy

[Warszawa, 8 lipca 2011 r.] Konsumentów z dużym i małym portfelem, usługobiorców, turystów, pasażerów, kibiców łączy jedno - wszyscy mają prawo do otrzymania dowodu zakupu. Najprostszym jest paragon. Tegoroczną akcją Ministerstwa Finansów *Nie bądź jeleni, weź paragon*, przypominającą o konieczności wystawiania oraz przechowywania paragonów, wspiera Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Będzie ją promował rysunek jelenia na zakupach autorstwa Andrzeja Mleczki, jednego z najpopularniejszych polskich rysowników.

### Dowód zakupu, czyli co?

Dowód zakupu musimy otrzymać niezależnie od miejsca sprzedaży produktu. Musi nam go wydać m.in. sprzedawca w sklepie, na bazarze, na stoisku z pamiątkami, w Internecie. **Powinniśmy go otrzymać także wtedy, gdy kupujemy bilet do kina, na mecz lub różne usługi.** Dowód zakupu potwierdza, co kupiliśmy, od kogo, kiedy i po jakiej cenie. Dzięki temu będziemy mogli reklamować produkty lub usługi, które okażą się niezgodne z umową, mówiąc prościej - będą wadliwe. Najłatwiejszym i najbardziej powszechnym potwierdzeniem zakupów jest paragon. Warto pamiętać, że nie tylko on może udokumentować zawartą transakcję - zgodnie z prawem podobną moc ma **potwierdzenie płatności kartą, wyciąg z konta, faktura VAT, a nawet zeznania osób, które nam towarzyszyły.**

### Reklamacja bez paragonu

Paragon daje możliwość złożenia reklamacji wtedy, gdy produkt jest wadliwy. Sprzedawca nie może uzależnić jej przyjęcia od przedstawienia tylko i wyłącznie tego dowodu zakupu. Jednak posiadanie paragonu znacznie ułatwia złożenie reklamacji. Sprzedawca ma obowiązek jej przyjęcia nawet wtedy, gdy nie zgadza się z naszymi żądaniami. Może

jednak tego nie zrobić, gdy nie mamy dowodu zakupu, ponieważ wtedy trudno będzie udowodnić, że dany produkt kupiliśmy w konkretnym sklepie.

### Jak długo powinniśmy przechowywać paragony?

Warto pamiętać, że możemy kwestionować kupione produkty nie tylko wtedy, gdy są niezgodne z umową, ale również, gdy np. błędnie naliczono ich wartość, źle wydano nam resztę, sprzedano przeterminowany produkt spożywczy. Najkrócej przydają się nam paragony potwierdzające zakupy artykułów spożywczych. Na zgłoszenie wady sprzedawcy np. soku pomidorowego mamy **trzy dni od otwarcia** opakowania. Gdybyśmy chcieli zareklamować pomidory kupione luzem, mamy jedynie **trzy dni od momentu zakupu** - prawo to dotyczy wszystkich towarów sprzedawanych na wagę. Paragony potwierdzające zakup obuwia, ubrań, mebli, samochodów czy sprzętu RTV warto trzymać przez dwa lata. Dlaczego? Właśnie **24 miesiące to czas, kiedy możemy złożyć reklamację w przypadku odkrycia wady produktu**. Identyczne prawo mamy także wtedy, gdy kupujemy rzeczy przecenione na wyprzedazach. Decydując się na towary używane, musimy pamiętać, że czas reklamacji może wynieść minimum rok.

### Sytuacje nietypowe a moc paragonu

Paragon przydaje się także w sytuacjach nietypowych. Zgodnie z prawem, to, czy będziemy mogli oddać pełnowartościową rzecz, która po prostu nam się nie podoba lub nie pasuje zależy tylko od **dobrej woli sprzedawcy**. Dlatego ma on prawo wymagać przedstawienia paragonu, dołączenia metek, czy dostarczenia pudełek. Warto również wiedzieć, że w przypadkach zwrotu lub wymiany to właśnie paragon staje się często nośnikiem informacji, na którym sprzedawca wpisuje odpowiednią adnotację, że wymiana lub zwrot będą możliwe w ciągu umówionego z klientem terminu.

### Gwarancja

Oprócz prawa do reklamacji konsumenci mogą również w wielu przypadkach skorzystać z gwarancji. Te pojęcia są bardzo często mylone - warto jednak wiedzieć, że gwarancja - podobnie jak niezgodność towaru z umową - umożliwia dochodzenie roszczeń w przypadku, gdy nabyta rzecz okazała się wadliwa. Jest ona jednak dobrowolna - przedsiębiorca może udzielić gwarancji, ale nie musi. **Gdy zdecydujemy się na taką formę dochodzenia**

roszczeń, producent ma również prawo wymagać od nas oprócz dołączenia wadliwego produktu, przedstawienia paragonu, karty gwarancyjnej wraz z pieczętką sklepu czy oryginalnego opakowania.

### **Problem ze sprzedawcą?**

Gdy nie otrzymaliśmy paragonu od sprzedawcy, powinniśmy zgłosić ten fakt [Urzędowi Kontroli Skarbowej](#). Natomiast, gdy mamy problem z zakupami, odrzuconą reklamacją możemy liczyć na bezpłatną pomoc [miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów](#). Ponadto poradę prawną można uzyskać dzwoniąc pod darmowy numer infolinii konsumenckiej 800 007 707.

### **Dodatkowe informacje dla mediów:**

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK  
Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej  
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa  
Tel. 22 827 28 92, 55 60 3 14  
Fax 22 826 11 86  
E-mail: [malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl](mailto:malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl)