

Jaki sposób reklamacji wybrać po zakupie towaru z wadami

Gdy zakupiona rzecz posiadała wady i zepsuła się, klient może złożyć reklamację u sprzedawcy i domagać się naprawy, wymiany, a nawet zwrotu pieniędzy. Zamiast tego może skorzystać z uprawnień przysługujących mu z gwarancji.

Jeżeli zakupiony telewizor lub sprzęt AGD ma wady, to wówczas konsument sam decyduje do kogo wystąpi z roszczeniami: do **sprzedawcy** czy producenta lub importera, który wystawił **gwarancje**. Sprzedawca nie może narzucić mu sposobu składania reklamacji, musi ją przyjąć i nie wolno mu odsyłać nabywcy do gwaranta.

Przy zakupie towaru klient może otrzymać **dokument** gwarancyjny od sprzedawcy, producenta albo importera. Nie musi za niego dodatkowo płacić.

Czego można domagać się od gwaranta

Gwarant określa do czego nabywca ma prawo wówczas gdy rzecz zepsuje się. Najczęściej proponuje on bezpłatną naprawę lub wymianę. Dopiero po kilkakrotnych naprawach **gwarancja** może przewidywać możliwość odstąpienia od umowy i zwrot zapłaconej ceny.

Warunki gwarancji zależą od osoby, która jej udziela. Określa ona w sposób dowolny długość okresu na jaki udziela gwarancji, a także uprawnienia konsumenta. Może mu przyznać prawo do kilku bezpłatnych napraw, a dopiero wówczas gdy okażą się nieskuteczne do wymiany rzeczy na inny egzemplarz. Dostyc rzadko gwarant przyznaje konsumentowi prawo oddania niedającego się naprawić bubla w zamian za zwrot ceny.

Uprawnienia z tytułu gwarancji zależą więc wyłącznie od treści dokumentu gwarancyjnego. W dodatku od dobrej woli producenta lub importera zależy czy udzieli nabywcy gwarancji.

W dokumencie gwarancyjnym muszą być podane niezbędne informacje potrzebne konsumentowi przy dochodzeniu roszczeń, szczególnie nazwa i adres gwaranta, bądź jego przedstawiciela w Polsce, czas trwania gwarancji oraz terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej. Powinno tam również znaleźć się stwierdzenie, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza i nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

Zdarza się też, że w dokumencie gwarancyjnym są wymienione uszkodzenia i usterki, które nie są objęte gwarancją.

Niezgodność towaru z umową

Zakupioną rzecz z wadami można reklamować u sprzedawcy, wskazując na niezgodność zakupionego towaru z umową. Taka niezgodność oznacza, że towar nie nadaje się do celu, do jakiego zwykle jest używany. Na przykład odklejenie się podeszwy od obuwia uniemożliwia korzystanie z niego.

Niezgodność może oznaczać również, że właściwości konkretnej, reklamowanej przez klienta rzeczy nie odpowiadają właściwościom, które cechują towar tego rodzaju (np. lodówka przestała chodzić), albo nie odpowiadają oczekiwaniom dotyczącym towaru tego rodzaju.

Jako niezgodną z umową można reklamować przemakającą na deszczu kurtkę wówczas, gdy sprzedawca przy zakupie twierdził, że jest nieprzemakalna.

Reklamować można też nieprawidłowy montaż dokonany przez sprzedawcę lub dokonany według instrukcji dołączonej do towaru.

Reklamację składa się u sprzedawcy, u którego został zakupiony towar w ciągu dwóch lat od wydania go. Aby nie stracić prawa do reklamowania niezgodności towaru z umową, należy o wadach powiadomić sprzedawcę w ciągu dwóch miesięcy od ujawnienia się ich. Konsument może domagać się bezpłatnej naprawy rzeczy, albo wymiany jej na nową, wolną od wad. Ma prawo też żądać obniżenia ceny (gdy naprawić się nie uda, a wady nie są istotne), a nawet zwrotu gotówki (gdy wady są istotne, a rzecz po naprawie popsuka się ponownie).

Klient wybiera sposób reklamacji

Naprawy rzeczy klient może domagać się zarówno od gwaranta jak i od sprzedawcy. Dlatego w tym przypadku niewielkie znaczenie ma wybór sposobu reklamacji. Natomiast w innych przypadkach konsument powinien sam ocenić, co jest dla niego bardziej korzystne. Gdy nie chce domagać się zwrotu pieniędzy, to wówczas najczęściej nie może domagać się ich od gwaranta. Najczęściej gwarancja nie przewiduje możliwości odstąpienia od umowy lecz jedynie kilkakrotne naprawy jej, a po kilkakrotnej bezskutecznej naprawie tej samej części, wymianę na nowy egzemplarz.

Przed wyborem sposobu reklamacji radzimy też sprawdzić jak długi jest termin ważności gwarancji. Jeżeli jest krótszy niż dwa lata, to dla konsumenta może okazać się konieczne składanie reklamacji u sprzedawcy, ponieważ będzie to robił w okresie, którego gwarancja już nie obejmuje. Natomiast w odwrotnej sytuacji, gdy okres gwarancji jest dłuższy niż dwa lata, a konsument może już nie mieć prawa do reklamacji produktu u sprzedawcy, to wówczas warto zwrócić się do gwaranta.

Źródło: Dziennik Gazeta Prawna