

Najczęściej zadawane pytania dotyczące reklamacji wad fizycznych rzeczy

Poniżej Rzecznik przedstawia najczęściej zadawane przez konsumentów pytania dotyczące reklamacji wad fizycznych rzeczy, wraz z odpowiedziami.

Czy przepisy określają w jakiej formie należy złożyć reklamację wad fizycznych rzeczy?

Przepisy prawa nie określają zasadniczo obowiązkowej formy w jakiej należy złożyć, wnieść reklamację wad fizycznych rzeczy. Istnieją przepisy szczególne, regulujące określoną sferę życia które wyraźnie wskazują w jakiej formie można złożyć reklamację (np. w przepisach wykonawczych prawa telekomunikacyjnego), jednakże nawet w takich przepisach ich katalog jest bardzo szeroki: ustnie (w tym osobiście do protokołu lub telefonicznie), na piśmie (w tym pismo wniesione osobiście lub przesyłką pocztową), w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (np. email). Takie formy reklamacji przewiduje przepis § 3 ust. 1 i 2 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej [Dz.U.2014.284], przy czym w przypadku reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej musi zostać spełniony warunek, że takie środki zostały do tego celu wskazane przez dostawcę usług telekomunikacyjnych.

Podsumowując: reklamację wad fizycznych rzeczy można złożyć w dowolnej formie, w tym ustnie lub np. poprzez email (o ile sprzedawca posiada adres email). Najlepiej jednak dla celów dowodowych reklamację złożyć pisemnie (np. z potwierdzeniem jej złożenia na kopii lub listem poleconym), bądź wysłać mailowo (ewentualnie SMS), wówczas prościej, łatwiej będzie udowodnić okoliczność złożenia reklamacji, jej treść, w tym żądania kupującego, ustalić termin w jakim sprzedawca winien udzielić odpowiedzi.

Czy sprzedawca może żądać złożenia reklamacji na formularzu lub odmówić przyjęcia reklamacji składanych w inny sposób niż przez niego wskazany?

Sprzedawca nie może skutecznie w świetle prawa narzucać sposobu, formy składania reklamacji. Dotyczy to również braku obowiązku wnoszenia reklamacji z użyciem opracowanego przez sprzedawcę formularza.

W jakim terminie sprzedawca powinien rozpoznać reklamację?

Jeżeli reklamacja obejmuje żądanie wymiany rzeczy, naprawy lub obniżenia ceny ze wskazaniem kwoty obniżenia, sprzedawca winien ją rozpoznać w ciągu 14 dni od daty jej otrzymania. Uchybienie temu terminowi skutkuje milczącym uznaniem reklamacji. Dobrze praktyką jest zatem określenie w składanej reklamacji również swoich żądań. W przypadku innych żądań (gdy żądaniem reklamacji jest tylko zwrot pieniędzy [odstąpienie od umowy z uwagi na wady rzecz] lub nieokreślono żądań), termin na rozpatrzenie reklamacji konsumenta przez sprzedawcę wynosi 30 dni.

Czy w przypadku wystąpienia wady fizycznej sprzedanej rzeczy mogę od razu żądać zwrotu pieniędzy (odstąpić od umowy z uwagi na wady)?

Tak, ale nie jest to uprawnienie bezwarunkowe. Pierwszorzędnie by konsument mógł odstąpić od umowy z uwagi na wady rzeczy (żądać zwrotu pieniędzy, ceny sprzedaży), stwierdzona wada fizyczna musi być istotna. Nawet jeżeli wada jest istotna przedsiębiorca może zaproponować wymianę towaru na wolny od wad lub naprawę towaru (co winien uczynić niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego).

Czy sprzedawca może wadliwą rzecz naprawić, mimo że reklamacja zawiera żądanie wymiany rzeczy na wolną od wad?

Sprzedawca może zaproponować inny sposób usunięcia wady, jeżeli sposób usunięcia wady wskazany przez konsumenta jest niemożliwy albo wymagałby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby kupującego inny sposób zaspokojenia.