



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



# RĘKOJMIĄ JAK REKLAMOWAĆ?

Warszawa 2014

**K**upując od przedsiębiorcy towar, zawierasz z nim **umowę**. Jeśli jej celem jest zaspokojenie wyłącznie Twoich prywatnych potrzeb, to jesteś **konsumentem**. Przysługują Ci wówczas prawa, które umożliwiają ochronę Twoich interesów.

**J**ednym z nich jest **prawo do reklamacji** w przypadku wadliwości rzeczy. W ramach **reklamacji** możesz wówczas żądać od sprzedawcy **naprawy, wymiany, obniżenia ceny** albo – przy wadzie istotnej – **odstąpienia od umowy**. W określonych okolicznościach przedsiębiorcy wolno się jednak nie zgodzić na spełnienie Twojego roszczenia. Zależy to od łatwości i szybkości naprawy/wymiany oraz od tego czy produkt był już reklamowany.

**S**przedawca ma **14 dni na udzielenie Ci odpowiedzi** (uwaga – nie dotyczy to odstąpienia od umowy). Jeśli tego nie zrobi, możesz przyjąć, że uznał Twoje żądanie. Nie oznacza to, że w tym czasie przedsiębiorca musi przywrócić rzecz do stanu zgodnego z umową. Termin na naprawę lub wymianę nie jest bowiem precyzyjnie określony – **nie powinno to jednak trwać dłużej, niż jest niezbędne**.

Poznaj szczegóły – działaj skutecznie!

[www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl](http://www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl)

#### PODSTAWA PRAWNA

- > Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014, poz. 827)
- > Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. 2014, poz. 121 ze zm.)

#### PAMIĘTAJ!

Opisane tu zasady obejmują wyłącznie **umowy zawarte od 25 grudnia 2014 r.**, czyli po wejściu w życie ustawy o prawach konsumenta. Wobec umów zawartych przed tą datą – zastosowanie mają przepisy poprzednio obowiązujące.

## TOWAR Z WADĄ – PIERWSZA REKLAMACJA

### Twoje pierwsze możliwe żądanie wobec przedsiębiorcy

art. 560 § 1 oraz art. 561 § 1 Kodeksu cywilnego



Naprawa



Wymiana



Obniżenie ceny



Odstąpienie od umowy

jeśli wada jest istotna<sup>3</sup>

Przedsiębiorca może odmówić spełnienia Twojego żądania, jeśli jest:  
**niemożliwe do wykonania**<sup>1</sup>  
albo  
**wymaga nadmiernych kosztów**<sup>2</sup>  
art. 561 § 3 Kodeksu cywilnego

Przedsiębiorca może nie uznać tych żądań i w zamian zaproponować:  
**naprawę**                      **wymianę**  
(pod warunkiem ich **niezwłocznej realizacji** i **braku nadmiernej niedogodności**<sup>4</sup> dla Ciebie)

W takiej sytuacji  
**możesz zmienić swój wybór i żądać:**  
**naprawy** (jeśli wcześniej wnioskowałeś o wymianę)  
**wymiany** (jeśli wcześniej wnioskowałeś o naprawę)  
**obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy** ...  
art. 560 § 1 oraz art. 561 § 1 Kodeksu cywilnego

**Możesz zmienić propozycję przedsiębiorcy**  
(naprawę na wymianę albo wymianę na naprawę),  
chyba że Twój wybór jest  
**niemożliwy do wykonania**<sup>1</sup>  
albo  
**wymaga nadmiernych kosztów**<sup>2</sup>  
art. 560 § 2 Kodeksu cywilnego

**PAMIĘTAJ!** Jeśli przedsiębiorca nie wywiąże się ze swoich obowiązków i nie usunie wady – **możesz żądać obniżenia ceny** albo – przy wadzie istotnej – **odstąpienia od umowy** i Twoje żądanie musi być spełnione.  
**Zawsze możesz żądać naprawy albo wymiany.**

art. 560 § 1 oraz art. 561 § 1 Kodeksu cywilnego

## TOWAR Z WADĄ – DRUGA/KOLEJNA REKLAMACJA (inna lub ta sama wada)

### Twoje możliwe żądanie wobec przedsiębiorcy

art. 560 § 1 oraz art. 561 § 1 Kodeksu cywilnego



Naprawa



Wymiana



Obniżenie ceny



Odstąpienie od umowy  
jeśli wada jest istotna<sup>3</sup>

Przedsiębiorca może odmówić spełnienia Twojego żądania, jeśli jest:  
**niemożliwe do wykonania**<sup>1</sup>  
albo  
**wymaga nadmiernych kosztów**<sup>2</sup>  
art. 561 § 3 Kodeksu cywilnego

Twoje żądanie musi być spełnione  
(jeśli rzecz była już wymieniona lub naprawiana  
albo  
jeśli przedsiębiorca nie wywiązał się ze swoich obowiązków)  
art. 560 § 1 Kodeksu cywilnego

W takiej sytuacji  
**możesz zmienić swój wybór i żądać:**

**naprawy** (jeśli wcześniej wnioskowałeś o wymianę)  
**wymiany** (jeśli wcześniej wnioskowałeś o naprawę)

**obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy**

art. 560 § 1 oraz art. 561 § 1 Kodeksu cywilnego



## WYJAŚNIENIA DO SCHEMATÓW

- <sup>1</sup> Należy przeanalizować, czy istnieją **techniczne możliwości** wykonania Twojego żądania, np. czy towar jest produkowany (przy wymianie) albo czy są **dostępne części zamienne** (przy naprawie).
- <sup>2</sup> Należy przeanalizować, które roszczenie niesie za sobą **niższe koszty**, np. w przypadku żądania wymiany tosterka na nowy, jeśli usterka została spowodowana przepalonym przewodem, tańszym rozwiązaniem może jednak okazać się naprawa.
- <sup>3</sup> Należy przeanalizować **znaczenie wady dla przeznaczenia** (np. samochód nie jeździ) i celu zakupionego towaru (np. nieprawidłowo zszyta suknia ślubna dostarczona tuż przed ceremonią).
- <sup>4</sup> Należy to przeanalizować **indywidualnie** dla danego konsumenta; nadmierną niedogodnością może być np. trzytygodniowy termin naprawy pralki.

Gdzie można uzyskać bezpłatną pomoc  
konsumentką w sprawach indywidualnych:

- **Konsumenckie Centrum E-porad**  
[porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)
- **Miejscy/Powiatowi Rzecznicy Konsumentów**  
Dane teleadresowe do Rzecznika najbliższego miejscu zamieszkania można uzyskać poprzez wyszukiwarkę dostępną na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)
- **Wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej**  
Dane teleadresowe dostępne na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)
- **Federacja Konsumentów**  
[www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl)
- **Stowarzyszenie Konsumentów Polskich**  
[www.konsumenci.org](http://www.konsumenci.org)
- **Europejskie Centrum Konsumenckie**  
[www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl)  
Pomoc w przypadku problemów z transakcjami ponadgranicznymi (teren UE, w Norwegii i Islandii)

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
pl. Powstańców Warszawy 1 < 00-950 Warszawa  
tel. 22 55 60 800 < [uokik@uokik.gov.pl](mailto:uokik@uokik.gov.pl)  
[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

