

Kiedy można składać reklamację? Konsument zawsze ma możliwość dochodzenia swoich praw

Data publikacji: 21.09.2017 17:45

Bardzo często podczas różnego rodzaju wyprzedaży można spotkać się z informacją "towar przeceniony nie podlega zwrotowi ani wymianie". Owszem, oznacza to że jeżeli produkt przestanie nam się z jakiegoś powodu podobać, nie możemy oddać go do sklepu bez podania przyczyny. Jednak nawet wtedy warto zachować dowód zakupu, ponieważ niezależnie od tego, jakie informacje otrzymamy od sprzedawcy, odpowiada on za swój towar nawet przez 2 lata.

Kiedy możemy jednak reklamować produkt, który nabyliśmy w czasie promocji, przeceny, bądź wyprzedaży? Praktycznie zawsze, kiedy jest on wadliwy. Sprzedawca zawiera z klientem swojego rodzaju umowę, która zakłada, że w zamian za określoną kwotę wydaje towar o określonych właściwościach. Za zgodność tego towaru z umową (czyli brak wad, odpowiednia trwałość itp.) odpowiada aż przez 2 lata od daty wydania towaru, w związku z czym w tym okresie konsument ma prawo reklamować towar wadliwy.

Niestety, nie zawsze sprzedawca chce uznać reklamację. W sklepie możemy spotkać się z informacją, że towar reklamacji nie podlega. Z kolei w przypadku złożenia reklamacji może zostać odrzucona. **- *Jakiś czas temu kupiłam w sklepie legginsy, które posiadały elementy skóropodobne. Podczas drukowania paragonu sprzedawca poinformował mnie, że towar przeceniony nie podlega reklamacji, ani wymianie. Po pierwszym praniu, zgodnym z zaleceniami na metce materiał skóropodobny popękał. Poszłam do sklepu, prosząc o wymianę produktu, niestety, spotkałam się z odmową. Gdy złożyłam pisemną reklamację została ona odrzucona. Sprzedawca powoływał się na fakt, że informował mnie o braku możliwości reklamowania przecenionego towaru*** – mówi jedna z mieszanek Cieszyna, która dochodziła swoich praw u Powiatowego Rzecznika Konsumenta.

-*Towar przeceniony również może być reklamowany. Wyjątkiem od tej reguły, są wady towaru, który były widoczne już w czasie zakupu – na przykład asymetryczne rękawy, czy też dziura. Jeżeli jednak towar jest sprzedawany, jako towar pełnowartościowy, podlega on normalnej reklamacji z tytułu rękojmi, jeżeli w trakcie użytkowania okaże się, że towar jest wadliwy. Jeżeli sprzedawca odrzuci reklamację, konsument ma prawo zwrócić się do Rzecznika Praw Konsumenta, z pisemnym wnioskiem o interwencję. Rzecznik występuje wtedy do sprzedawcy o ponowne rozpatrzenie reklamacji* – mówi Klaudia Bohucka, pełniąca funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie.

W tym wypadku interwencja zadziałała. Sprzedawca po interwencji Rzecznika wymienił wadliwy towar, który tym razem nie był obciążony żadnymi wadami. **- *W sytuacji jednak, kiedy po interwencji Rzecznika sprzedawca w dalszym ciągu nie zgadza się na polubowne załatwienie sprawy, konsument ma prawo zgłosić się do Inspekcji Handlowej, która zajmuje się pozasądowym rozstrzygnięciem sporów. Jeżeli to również nie przyniesie efektów pozostaje droga sądowa. Za zgodą obu stron może to być polubowny sąd konsumencki, bądź też powództwo do właściwego sądu, jeżeli sprzedawca nie wyrazi zgody na sąd polubowny*** – informuje Klaudia Bohucka.

Warto wiedzieć, jakie prawa przysługują konsumentowi. Jeżeli towar posiada wady ukryte, zawsze możemy domagać się jego wymiany, bądź w niektórych momentach zwrotu pieniędzy. Nawet jeżeli sprzedawca informuje o braku możliwości reklamacji, pierwszeństwo w tym wypadku mają określone regulacje prawne, które stanowią inaczej. Odpowiednie przepisy możemy znaleźć w Kodeksie Cywilnym oraz w przepisach prawnych dotyczących rękojmi. Bardzo często już sama interwencja Rzecznika Praw Konsumenta skutkuje polubownym rozstrzygnięciem

sprawy, w przypadku dalszego braku porozumienia, istnieją również inne drogi dochodzenia swoich praw.

Joanna Świba