

Reklamacja żywności

Kupiłam wczoraj śmietanę, produkt ma aktualną datę ważności, ale jest kwaśny i nie nadaje się do spożycia. Miejscem zakupu było jedno ze stoisk bazaru. Dziś zadzwoniłam do producenta, aby złożyć reklamację, ale pracownik firmy nie chciał ze mną rozmawiać.

Umowa sprzedaży zawarta została między Panią a sprzedawcą z bazaru i to do niego, a nie do producenta, powinna Pani skierować reklamację. Żywność można reklamować, ale terminy są w tym przypadku krótsze niż dla konsumpcyjnych towarów nieżywnościowych.

Składając reklamację towaru żywnościowego, kupujący powinien zawiadomić sprzedawcę niezwłocznie o niezgodności towaru żywnościowego z umową - nie później niż w terminie 3 dni od dnia otwarcia opakowania (oznakowanego terminem przydatności do spożycia lub datą minimalnej trwałości).

Oczywiście zawiadomienie o stwierdzeniu niezgodności z umową powinno nastąpić nie później niż przed upływem daty minimalnej trwałości towaru lub terminu jego przydatności do spożycia

Podstawa prawna: Rozporządzenie Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 30 stycznia 2003 r. w sprawie terminów zawiadomienia sprzedawcy o stwierdzeniu niezgodności towaru żywnościowego z umową, §1 ust. 1 (Dz. U. z 2003r., Nr 31, poz. 258).

Reklamacja towaru w ciągu 6 miesięcy od zakupu

Kupiłem narty zjazdowe. Po miesiącu, podczas jazdy, narta pękła. Sprzedawca nie uznał reklamacji. Twierdzi, że przyczyną pęknięcia było uderzenie nartą o kamienie lub inne twarde przedmioty. Zaprzeczam. Kto ma udowodnić swoje twierdzenie?

Stwierdzenie pęknięcia narty jest stwierdzeniem niezgodności nart z umową sprzedaży konsumenckiej. Niezgodność polega na tym, że narty nie nadają się do celu swego przeznaczenia. Jednakże taki stan rzeczy nie jest wystarczającym warunkiem odpowiedzialności sprzedawcy - sprzedawca odpowiada za niezgodność, jeśli przyczyna niezgodności istniała w chwili wydania towaru kupującemu.

Data stwierdzenia niezgodności towaru z umową ma znaczenie dla rozkładu ciężaru dowodowego. Jeżeli stwierdzono niezgodność przed upływem 6 miesięcy od wydania nart konsumentowi, to z mocy prawa przyjmuje się, że przyczyna niezgodności istniała w chwili wydania nart. Ma to ten skutek prawny, że to sprzedawca musi wówczas udowodnić (jest obciążony dowodowo przed sądem co do swego twierdzenia), że pęknięcie narty jest skutkiem uderzenia nartą o kamienie lub inne twarde przedmioty.

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, art. 4 ust. 1 (tekst jednolity: Dz. U. z 2002r., Nr 141, poz.1176 ze zm.).

Niekompletny towar

Mama kupiła dla mnie prezent - pokrowce na siedzenia samochodowe. Po rozpakowaniu okazało się, że jednego brakuje. Reklamację zgłosiłem w ciągu tygodnia od daty zakupu. W sklepie nie chcą jej uznać twierdząc, że na zgłoszenie reklamacji miałem trzy dni. Czy to prawda?

Nie. Sprzedawca wprowadził Państwa w błąd. Konsument może złożyć reklamację na niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania tego towaru kupującemu. Ponadto musi to zrobić nie później niż przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

Postępowanie w takim przypadku należy oprzeć o przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. (Dz. U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176) o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 4 tej ustawy, to sprzedawca odpowiada, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili wydania jest niezgodny z umową.

Z przedstawionego przez Pana stanu faktycznego wynika, że Pańska mama zakupiła pokrowce jako komplet. Po rozpakowaniu okazało się, że jednego brakuje. Można więc uznać, że towar jest niezgodny z umową.

Reklamację należy zgłosić pisemnie u sprzedawcy, powołując się na ustawę o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego i zażądać naprawy - w tym przypadku uzupełnienia kompletu pokrowców albo wymiany towaru na nowy zgodny z umową (art. 8 ust. 1), a jeśli to jest niemożliwe - odstąpić od umowy czyli zażądać zwrotu zapłaconej ceny.

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, art. 4 i art. 8 ust. 1 i art. 10 ust. 1 (tekst jednolity: Dz. U. z 2002r.r Nr 141, poz. 1176 ze zm.).

Brak instrukcji obsługi w języku polskim

Kupiłam w supermarkecie robota kuchennego. Eksploatację bardzo utrudnia mi fakt, że nie dostałam żadnych instrukcji w języku polskim

Zgodne z ustawą z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. 02.141.1176.) „sprzedawca dokonujący sprzedaży w Rzeczypospolitej Polskiej jest obowiązany udzielić kupującemu jasnych, zrozumiałych i nie wprowadzających w błąd informacji w języku polskim, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania ze sprzedanego towaru konsumpcyjnego (art. 3 ustawy).

Ponadto sprzedawca jest obowiązany wydać kupującemu wraz z towarem konsumpcyjnym wszystkie elementy jego wyposażenia oraz sporządzone w języku polskim instrukcję obsługi, konserwacji i inne dokumenty wymagane przez odrębne przepisy" (art. 3 ust. 5).

To oznacza, że brak instrukcji obsługi w języku polskim, ale także nieprawdziwe informacje udzielone przez sprzedawcę, mogą być podstawą do złożenia reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową.

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, art. 3 ust 1 i ust. 5 (tekst jednolity: Dz. U. z 2002r., Nr 141, poz.1176 ze zm.).

Wadliwy towar kupiony przez Internet

Kupiłem w sklepie internetowym część do komputera. Po zainstalowaniu okazało się, że jest niesprawna.

Towar wadliwy - niezgodny z umową można reklamować u sprzedawcy w ciągu 2 lat od jego wydania konsumentowi, niezależnie od tego czy kupiony był w sklepie tradycyjnym, internetowym czy od akwizytora.

Powinien Pan więc złożyć reklamację do sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową na podstawie ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U.02.141.1176). Reklamację można złożyć, jeśli od wykrycia niezgodności z umową nie minęły 2 miesiące, żądając naprawy rzeczy lub wymiany na nową; najlepiej zrobić to listem poleconym.

Sklep internetowy ma nawet obowiązek określić miejsce i sposób składania reklamacji nie powodujący nadmiernych trudności po stronie konsumenta - należy to sprawdzić w umowie albo w regulaminie sklepu.

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, art. 8 ust. 1 i art. 10 ust. 1 (tekst jednolity: Dz. U. z 2002r., Nr 141, poz.1176 ze zm.).

Opóźniona dostawa towaru kupionego przez Internet

Zamówiłam w sklepie internetowym książki. Czekam na realizację zamówienia już 20 dni. Ile jeszcze muszę czekać, jeżeli regulamin sklepu milczy na ten temat?

Zakup przez Internet jest umową sprzedaży na odległość. Przedsiębiorca powinien wykonać umowę sprzedaży na odległość najpóźniej w terminie 30 dni od złożenia zamówienia przez konsumenta.

Jeżeli nie może wykonać umowy z tego powodu, że przedmiot świadczenia nie jest dostępny, powinien najpóźniej w terminie 30 dni od zawarcia umowy poinformować konsumenta o tym i zwrócić całą otrzymaną sumę pieniężną. Jeżeli się opóźni, konsument może żądać odsetek ustawowych za opóźnienie.

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, art. 12 ust. 1 (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 22, poz.271 ze zm.)

Reklamacja wyrobów ze srebra

Czy do wyrobów ze srebra stosuje się przepisy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej? Kupiłam srebrną broszkę, w której przy kolejnym zakładaniu odpadło zapięcie. Tymczasem sprzedawca uchyla się od rozpatrzenia mojej

reklamacji na podstawie przepisów o sprzedaży konsumenckiej, mówiąc, że jeśli podejmie się naprawy, to będzie to wynikało tylko z jego dobrej woli. Czy ma rację?

Sprzedawca nie ma racji, sugerując, że do wyrobów ze srebra nie mają zastosowania przepisy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Z art. 1 ust.2 i 3 omawianej ustawy wynika wyraźnie, że nie stosuje się jej w stosunku do:

1. energii elektrycznej, gazu, wody, chyba że są sprzedawane w ograniczonej ilości lub określonej objętości a także,
2. sprzedaży egzekucyjnej oraz sprzedaży dokonywanej w postępowaniu upadłościowym albo innym postępowaniu sądowym.

Kupiona przez Panią broszka okazała się wadliwa - jest niezgodna z umową, bowiem nie może Pani z niej korzystać, jeśli nie da się jej zapiąć. Jeżeli od zakupu nie upłynęły jeszcze dwa lata, a od ujawnienia się wady nie upłynęły dwa miesiące, powinna Pani złożyć u sprzedawcy reklamację, najlepiej w formie pisemnej, aby mieć dowód.

Sprzedawca nie może odmówić przyjęcia reklamacji składanej przez konsumenta, co oczywiście nie oznacza, że musi ją uznać za słuszną.

W przypadku uznania reklamacji, sprzedawca może niezgodny z umową towar (broszkę) nieodpłatnie naprawić go lub wymienić na nowy (art. 8 ust.1 ustawy). Gdy naprawa lub wymiana jest z jakichkolwiek przyczyn niemożliwa lub wymaga nadmiernych kosztów - konsument może żądać obniżenia ceny lub po prostu odstąpić od umowy i żądać zwrotu pieniędzy (art.8 ust.4). Z tego uprawnienia można skorzystać także, gdy sprzedawca nie zdoła naprawić lub wymienić towaru na nowy w odpowiednim czasie, a także gdy wymiana lub naprawa narażałaby kupującego na znaczne niedogodności. Czas na wykonanie obowiązku może być ustalony przez strony, przez jedną z nich, bądź w razie braku takiego ustalenia, może wynikać z okoliczności - na przykład z rodzaju towaru.

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, art. 1 ust. 2 i ust. 3 i art. 8 ust. 1 i ust. 4 (tekst jednolity: Dz. U. z 2002r., Nr 141 poz.1176 ze zm.).

Czas trwania gwarancji

Kupiłam w supermarkecie radio. Radio zepsuło się po 5 miesiącach. Kiedy próbowałam złożyć reklamację w sklepie, odpowiedziano mi, że radio ma tylko 3 miesięczną gwarancję i jest już za późno. Czy to zgodne z prawem, aby gwarancja trwała tak krótko?

Tak, gwarancja może trwać dowolnie krótko, może się nawet zdarzyć, że w ogóle nie zostanie udzielona - nie ma obowiązku udzielania gwarancji. Równocześnie konsument nie musi korzystać z gwarancji, nawet jeśli została ona udzielona.

Należy jednak pamiętać, że za to radio - podobnie jak za każdy kupiony towar konsumpcyjny - odpowiedzialność (dwuletnią) ponosi sprzedawca (przedsiębiorca prowadzący sklep) i można od niego żądać naprawy albo wymiany radia na nowe, zgodne z umową.

Pracownik sklepu nie ma prawa decydować za konsumenta, z jakiego tytułu (gwarancja czy niezgodność towaru z umową) składa on reklamację.

A więc, jeśli termin złożenia reklamacji z tytułu gwarancji upłynął lub konsument nie chce z gwarancji korzystać, może złożyć reklamację do sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową. Reklamację do sprzedawcy należy zgłosić na piśmie, wyrażając swoje żądanie co do sposobu jej załatwienia (nieodpłatna naprawa lub wymiana rzeczy na nową). Można to zrobić, jeśli od ujawnienia się niezgodności towaru z umową nie minęły 2 miesiące, a od zakupu - dwa lata.

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, art. 8 ust. 1 i art. 13 (tekst jednolity: Dz. U. z 2002r., Nr 141 poz.1176 ze zm.).

Nieskuteczna naprawa gwarancyjna

Kupiłem telefon komórkowy, który po kilku dniach się zepsuł. W związku z tym złożyłem reklamację posługując się przy tym kartą gwarancyjną. Serwis gwaranta zwleka z naprawą telefonu. Czy mogę w tym wypadku zażądać nowego telefonu albo zwrotu pieniędzy?

Posługując się kartą gwarancyjną konsument wybrał gwarancję jako podstawę reklamacji. W tej sytuacji można domagać się jedynie tego, co jest wskazane w karcie gwarancyjnej.

Jeżeli karta gwarancyjna przewiduje konkretny termin naprawy i termin ten zostanie przekroczony, to konsument może domagać się odszkodowania za zwłokę tzn. pokrycia szkody majątkowej wywołanej przekroczeniem terminu naprawy. W tym celu jednak należy wykazać szkodę majątkową i związek przyczynowy pomiędzy opóźnieniem gwaranta a tą szkodą, tzn. na przykład wykazać, że z powodu opóźnienia gwaranta konsument nie mógł używać tego telefonu, a przez ten czas musiał płacić abonament za usługę, z której nie mógł korzystać, bo innego telefonu nie miał. Wówczas konsument mógłby domagać się pokrycia tej straty - tzn. wartości abonamentu za okres kiedy gwarant przetrzymywał telefon dłużej niż przewiduje karta gwarancyjna.

Dlatego zawsze przed podjęciem decyzji o skorzystaniu z gwarancji, należy zapoznać się z jej warunkami podanymi w karcie gwarancyjnej. Jeśli te warunki nie są dla konsumenta korzystne - zawsze może złożyć reklamację do sprzedawcy.

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, art. 477 § 1 (Dz. U. z 1964r., Nr 16 poz. 93. ze zm.)

Źle wykonana usługa fryzjerska

Miałam ochotę na zmianę fryzury. Niestety pomysł okazał się chybiony. Trwała spaliła włosy. Fryzjerka mówi, że przesadzam, a włosy odrosną. Co mogę zrobić?

Usługa fryzjerska jest to umowa o dzieło - umowa rezultatu i stosuje się do niej przepisy kodeksu cywilnego (art. 627 - 646 kc).

Jeżeli dzieło ma wady (włosy zostały spalone), zamawiający może żądać ich usunięcia. Jeśli wady nie dadzą się usunąć, zamawiający może od umowy odstąpić - pod warunkiem, że wady

są istotne. Jeżeli wady są nieistotne, zamawiający może żądać obniżenia wynagrodzenia w odpowiednim stosunku (art. 637 kc).

W Pani przypadku należy zgłosić reklamację u fryzjera (najlepiej na piśmie), zażądać zwrotu wartości usługi oraz ewentualnego wykonania zabiegów mających na celu doprowadzenie włosów do stanu sprzed zabiegu.

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, art. 471 i art. 637 (Dz. U. z 1964r., Nr 16 poz. 93 ze zm.)

Źle uprana suknia

Oddałam do pralni suknię ślubną, zaznaczając, że zależy mi na usunięciu konkretnych plam. Jednak po upływie wyznaczonego terminu, kiedy przyszłam po odbiór sukni, okazało się, że pralnia nie była w stanie usunąć plam zwykłymi w tym przypadku środkami. W związku z tym wyprano suknię w ten sam sposób po raz drugi. Kiedy ponownie, po upływie określonego terminu, zgłosiłam się do pralni po odbiór sukni - plamy niezmiennie widniały tam, gdzie przed zleceniem usługi - nie udało się ich wywabić. Pomimo tego zażądano ode mnie pełnej opłaty za usługę. Czy muszę płacić za nie wykonaną usługę?

Nie. W opisanej sytuacji racja leży po stronie konsumentki.

Umowa z pralnią chemiczną o czyszczenie odzieży ma charakter umowy o dzieło (art. 627 kc) - Wyrok Sądu Najwyższego - Izba Cywilna i Administracyjna z dnia 20 maja 1986 r. III (CRN 82/86, OSNCP 1987/8 poz. 125). Zakład pralniczy zobowiązuje się do wykonania usługi polegającej na wyczyszczeniu ubrania, a klient zobowiązuje się do zapłaty oznaczonego wynagrodzenia.

Zobowiązanie przyjmującego zamówienie do wykonania dzieła jest zobowiązaniem rezultatu, który musi być osiągnięty i strony muszą uważać jego osiągnięcie za pewne. Umowa o usługę pralniczą - wyczyszczenie ubrania - jest procesem weryfikowalnym w warunkach dzisiejszej technologii, dlatego też rezultat ten musi być na tyle skonkretyzowany w umowie, aby można było ocenić po realizacji zamówienia, czy został on osiągnięty i czy dzieło zostało wykonane należycie.

Zgodnie z art. 634 kc - pracownik pralni - przyjmujący zamówienie jest zobowiązany do zbadania garderoby pod kątem możliwości osiągnięcia rezultatu. Jako profesjonalista powinien wykazać się odpowiednimi kwalifikacjami w tym przedmiocie. Jeżeli w wyniku takiego badania powźmie wątpliwości co do prawidłowości umówionego rezultatu - powinien niezwłocznie zawiadomić o tym konsumenta, aby ten podjął decyzję co do wykonania dzieła z ryzykiem co do rezultatu. - art. 634 kc. Jeżeli zakład pralniczy tego nie uczyni, poniesie wówczas odpowiedzialność z tytułu nienależytego wykonania umowy i rękojmi za wady dzieła.

W sytuacji, gdy zakład pralniczy poinformował konsumenta o ryzyku związanym z cechami powierzonego materiału, brak reakcji klienta na powyższą informację może być potraktowany jako brak koniecznego współdziałania (art. 640 kc). Konsument powinien więc wypowiedzieć się, czy godzi się na dalsze wykonanie umowy z ryzykiem powstania wad dzieła. O każdym

ryzyku wykonania usługi pralniczej, konsument powinien być powiadomiony wyraźnie, kontynuowanie umowy powinno być wynikiem porozumienia stron, a przede wszystkim zgody zamawiającego na poniesienie ryzyka wadliwego wykonania dzieła.

W tym przypadku, oddając suknię do pralni konsumentka zaznaczyła, iż chodzi jej o usunięcie konkretnych plam. Rezultat, jaki miał być osiągnięty został zatem wyraźnie określony. Ponieważ nie zdołano usunąć plam, a tym samym osiągnąć rezultatu, pralnia nie powinna żądać opłaty za świadczenie.