



Dariusz Cezary Dracewicz
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Instrukcja musi być po polsku

Kupując w sklepach towary, których obsługa jest skomplikowana, mamy prawo otrzymać wraz z nimi instrukcję obsługi w języku polskim

Brak takiej instrukcji może być podstawą zgłoszenia reklamacji.

Jeden z naszych czytelników kupił w Warszawie aparat cyfrowy, ale po jego rozpakowaniu nie znalazł w nim instrukcji po polsku. Nie było też tekstu angielskiego, a jedynie hiszpański, włoski, francuski i niemiecki.

Po złożeniu reklamacji w sklepie bez trudu jednak dostał polski tekst instrukcji.

Dołączanie polskiej instrukcji to bowiem nie tylko dobra wola sprzedawcy sprzętu RTV i AGD, ale jego ustawowy obowiązek. Problem ten reguluje ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r. nr 141, poz. 1176 ze zm.).

Jej art. 3 przewiduje, że sprzedawca musi wraz z towarem dać kupującemu polską instrukcję obsługi, konserwacji oraz inne niezbędne dokumenty.

W szczególnych wypadkach (które przy skomplikowanym sprzęcie elektronicznym raczej nie mają miejsca) wystarczy powszechnie zrozumiała forma graficzna instruktażu.

Co może zrobić klient, gdy w opakowaniu nie znajdzie polskiej instrukcji? Eksperti Stowarzyszenia Konsumentów Polskich radzą, aby składać reklamacje u sprzedawcy z tytułu niezgodności zakupionego towaru z umową.

Sklepy czasem żądają od klientów zapłaty za polską instrukcję. Nie jest to jednak zgodne z prawem, bo taką instrukcję powinniśmy dostać wraz z towarem, bez konieczności ponoszenia dodatkowych wydatków.

Także wielu producentów oferuje odpłatnie polskie instrukcje. Tak robi np. Panasonic z instrukcjami do najnowszych modeli aparatów cyfrowych. Przykładowo, za instrukcję do aparatu DMC-LZ2 zapłacimy 38 złotych plus koszty przesyłki. Przed skorzystaniem z takiej oferty warto jednak wybrać się z reklamacją do sklepu, w którym sprzedano nam sprzęt bez polskiej instrukcji. Po interwencji powinniśmy otrzymać ją bezpłatnie.