

Poświęteczne reklamacje towarów

Elk, 29.12.2007r.



Po świętach klienci znowu ruszają do sklepów. Tym razem nie po to, by kupić, ale zwrócić nietrafione prezenty. Mało kto pamięta, że sprzedawca nie ma obowiązku przyjęcia pełnowartościowego towaru. Musi jedynie – w ramach złożonej reklamacji przyjąć towar wadliwy. Okres pomiędzy świętami, a sylwestrem to czas, w jakim co roku w sklepach pojawiają się klienci usiłujący zwracać rozmaite zakupy – są to zwykle prezenty, które nie spodobały się obdarowanym rzeczy, które okazały się być w niewłaściwym rozmiarze, kolorze itp. Wiele osób reaguje zdziwieniem, gdy sprzedawca odmawia przyjęcia z powrotem towaru, który nie ma żadnej wady. Są przekonani, że nadal istnieje możliwość zwrotu towaru w ciągu 5 dni, która nie obowiązuje już prawie... 10 lat. Rozgoryczenie klientów osiąga zwykle apogeum, gdy zamiast zwrotu w ostateczności godzą się na zamianę nietrafionego zakupu na inny, a sprzedawca nie zgadza się również na to. Sprzedawca może, ale nie musi przyjmować z powrotem pełnowartościowego towaru. Nie ma również obowiązku zamiany dokonanego zakupu na inny. Musi przyjąć jedynie taki towar, który ma jakąś wadę /wówczas musi sporządzić protokół reklamacyjny/.

Wyjątkiem jest sytuacja, w której przedsiębiorca z własnej woli godzi się na zwrot pełnowartościowych produktów. Niektóre sklepy ustalają w swoich regulaminach sprzedaży, że w określonym czasie klient może zwrócić niewadliwy towar. Wówczas należy przedstawić paragon, a towar musi mieć metkę i nie może być używany. W takich sklepach sprzedawca ma więc, w ustalonym terminie, obowiązek przyjęcia towaru, a klient nie musi tłumaczyć, dlaczego oddaje daną rzecz /takich sklepów jest niestety bardzo mało/.

Jeżeli więc nie jesteśmy pewni danego zakupu, zanim go dokonamy, warto najpierw dowiedzieć się, czy sklep przyjmuje zwroty pełnowartościowych produktów. Jeśli tak – to na jakich zasadach i w jakim terminie od momentu zakupu. Jeżeli sklep nie przewiduje możliwości zwrotu niewadliwych towarów w swoim regulaminie sprzedaży – nie oznacza to wcale, że zwrot będzie niemożliwy. Należy po prostu indywidualnie ustalić ze sprzedawcą, czy będzie można zwrócić albo zamienić towar (np. na większy rozmiar, inny kolor czy zupełnie inną rzecz).

Jeśli sprzedawca zgodzi się na zwrot, poprośmy o pisemne potwierdzenie – np. informację na odwrocie rachunku: do kiedy towar może zostać zwrócony, wraz z podpisem sprzedawcy. Będziemy wówczas mieli pewność, że taki zwrot rzeczywiście zostanie przyjęty – wyłącznie ustne uzgodnienia skutkują niekiedy tym, że sprzedawca, który obiecał towar przyjąć, później nie przypomina sobie takiego zapewnienia. Problem z takimi ustnymi zapewnieniami powstaje też wówczas, gdy zwrot gwarantował nam inny sprzedawca niż ten, którego zastaliśmy w sklepie.

Na sprzedawcy zawsze ciąży obowiązek przyjęcia wyłącznie takiego towaru, który posiada wadę, w ramach składanej przez kupującego reklamacji. Chodzi o zwykły tryb reklamacyjny, czyli tzw. niezgodność towaru z umową, w którym reklamację zawsze składa się u sprzedawcy. Jeśli bowiem chcemy skorzystać z gwarancji (która udzielana jest tylko na niektóre towary – m.in. sprzęt AGD i RTV, samochody, komputery), wówczas w dokumencie gwarancyjnym wskazane jest, do kogo złożyć reklamację. Gwarantem bywa zwykle nie sprzedawca, ale najczęściej serwisant lub producent.

To od klienta zależy, który tryb reklamacyjny wybierze. Często zdarza się, że jeśli towar jest objęty gwarancją, kupujący są błędnie informowani przez sprzedawców, że mogą skorzystać wyłącznie z gwarancji. To nieprawda, gdyż klient mimo posiadanej gwarancji, może złożyć zwykłą reklamację u sprzedawcy. Ma również prawo raz skorzystać z trybu niezgodności towaru z umową, a innym razem – z gwarancji. Po prostu warto zastanowić się, który tryb reklamacyjny jest dla nas korzystniejszy – może np. okazać się, że aby skorzystać z gwarancji, musimy dostarczyć towar do odległego punktu serwisowego.

Warto pamiętać, że udzielenie gwarancji jest zawsze dobrowolne – udziela jej zwykle producent, importer bądź sprzedawca. Nie można więc domagać się udzielenia gwarancji, jeśli osoby te nie przewidują takiej możliwości. Jeśli jednak gwarancja na towar zostaje udzielona – musi być nieodpłatna. Często zdarza się, że, mimo iż klientowi kończy się gwarancja (np. udzielona na rok), może on jeszcze dochodzić roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową (ma na to 2 lata od momentu zakupu).

Aby zwrócić towar pełnowartościowy albo złożyć reklamację, musimy potwierdzić, że kupiliśmy rzecz w danym sklepie. Warto więc zachowywać rachunki. Jeśli klient zapłacił kartą, dowodem zakupu może być również bankowe potwierdzenie zapłaty. Reklamując towar, nigdy nie zostawiamy rachunku sprzedawcy, gdyż w ten sposób łatwo pozbyć się jedyne dowodu dokonania zakupu (warto wcześniej zrobić ksero rachunku dla sprzedawcy).

Przy sprzedaży na raty, na przedpłaty, na zamówienie, według wzoru lub na próbę oraz sprzedaży za cenę powyżej dwóch tysięcy złotych – sprzedawca ma obowiązek potwierdzenia na piśmie wszystkich istotnych elementów umowy. W pozostałych przypadkach sprzedawca wydaje pisemne potwierdzenie zawarcia umowy (czyli tzw. paragon), na którym powinny znaleźć się: oznaczenie sprzedawcy z jego adresem, data sprzedaży, określenie towaru oraz jego nazwa i cena.

Reasumując gdy towar jest pełnowartościowy (nie ma wad, ale np. przestał nam się podobać) - Sprzedawca nie ma obowiązku przyjęcia zwrotu towaru lub wymiany go na inny, chyba że sprzedawca dopuszcza taką możliwość (wynika to z regulaminu sklepu lub z umowy ze sprzedawcą). Natomiast gdy towar jest wadliwy Klient powinien złożyć reklamację. Ma do wyboru dwa tryby – zwykły (uprawnienia z tytułu tzw. niezgodności towaru z umową-zawsze trwa 2 lata od daty zakupu obojętnie co kupujemy lub skorzystanie z gwarancji jeżeli na dany towar udzielono gwarancji). To klient decyduje o tym, z którego skorzysta, może skorzystać z nich na przemian.

Jeśli klient chce skorzystać z trybu niezgodności towaru z umową :

- klient może złożyć reklamację w ciągu 2 lat od wydania towaru,
- reklamację składa się u sprzedawcy,
- klient musi powiadomić sprzedawcę o wadzie w ciągu 2 miesięcy od dnia, w którym zauważył wadę,
- klient ma w pierwszej kolejności prawo do nieodpłatnej naprawy lub wymiany towaru na nowy; dopiero jeśli jest to utrudnione lub niemożliwe, może żądać zwrotu pieniędzy lub obniżenia ceny,
- sprzedawca powinien ustosunkować się do żądania reklamacyjnego w ciągu 14 dni, jeśli tego nie zrobi, uważa się, że uznał nasze roszczenie za uzasadnione.

Korzystamy z gwarancji

- sprzedawca (lub producent, hurtownik itp.) może, ale nie musi, udzielić gwarancji,
- gwarancja trwa tyle, ile określono w karcie gwarancyjnej,
- reklamację składa się tam, gdzie wskazuje gwarancja (najczęściej jest to punkt serwisowy),
- dokument gwarancyjny określa sytuacje, w których można skorzystać z gwarancji (np. wskazuje, jakich usterek gwarancja nie obejmuje),
- dokument gwarancyjny wskazuje również, w jakim terminie gwarant rozpatrzy reklamację.