

# REKLAMACJA TOWARU ZAKUPIONEGO W INTERNECIE

Zakupy przez internet to oszczędność czasu i pieniędzy. Niestety, nie zawsze niska cena towaru oznacza jego wysoką jakość. **Przy zakupach w sieci wyjątkowo często zdarza się, że nabyty towar jest wadliwy**

**G**dy zamówiony przez ciebie produkt okaże się wadliwy, należy złożyć reklamację. Reklamacja jest twoim uprawnieniem, w ramach którego możesz żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową, na przykład naprawy lub wymiany na nowy. Możesz je zrealizować na podstawie rękojmi lub gwarancji, jeżeli sprzedawca ci jej udzielił.

## Rękojmia za wady fizyczne lub prawne

Jeżeli zakupiona przez ciebie rzecz ma wady - fizyczne lub prawne - możesz skorzystać z rękojmi. Rzecz ma wadę fizyczną, gdy:

- nie ma właściwości, które powinna mieć. Na przykład, drukarka wielofunkcyjna, którą zakupiłeś przez internet, nie ma możliwości drukowania w kolorze, wbrew ofercie;
- nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca cię zapewnił, w tym przedstawiając próbkę lub wzór. Na przykład okazuje się, że zamówione buty w rzeczywistości mają inny kolor niż wynikający ze zdjęcia udostępnionego na stronie internetowej sprzedawcy;
- nie nadaje się do celu, o którym poinformowałś sprzedawcę przy zakupie, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia. Na przykład, mimo zapewnień sprzedawcy okazało się, że zakupiony przez ciebie smartwatch nie jest kompatybilny z twoim telefonem;



- została ci wydana w stanie niezupełnym. Na przykład, dostarczono ci kserokopiar-kę bez szuflady na papier albo trampki bez sznurowadeł.
- Z wadą prawną mamy do czynienia, gdy:
- sprzedana ci rzecz stanowi własność osoby trzeciej albo jest obciążona prawem osoby trzeciej. Na przykład kupiłeś na Allegro lub innym portalu aukcyjnym smartfon, który nie należy do sprzedającego (np. został przez niego wcześniej skradziony);
  - w odniesieniu do rzeczy została wydana decyzja, zgodnie z którą korzystanie z niej lub rozporządzanie nią przez sprzedającego jest ograniczone. Na przykład, zakupiłeś laptopa, a tymczasem w ramach tak zwanego postępowania zabezpieczającego sąd zakazał sprzedającemu jego sprzedaży.

## Wymiana czy naprawa?

W ramach rękojmi możesz żądać:

- wymiany wadliwej rzeczy na wolną od wad;
- bezpłatnej naprawy;
- obniżenia jej ceny;
- odstąpienia od umowy - gdy wada jest istotna.

**To ty decydujesz!** Wybór żądania należy do ciebie. Należy jednak pamiętać, że jeśli zażadasz obniżenia ceny lub będziesz chciał odstąpić od umowy, sprzedawca może zaproponować ci zamiast tego inne rozwiązanie: naprawę albo wymianę rzeczy. Jeżeli sprzedawca zaproponu-

je wymianę, możesz jednak zażądać naprawy. W przypadku propozycji naprawy, możesz zamiast tego żądać wymiany. Pamiętaj! Gdy wybrane przez ciebie rozwiązanie okaże się niemożliwe do zrealizowania albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę, sprzedawca i tak usunie wadę w sposób, który sam wskazał pierwotnie.

## Dwa lata na skorzystanie z rękojmi

Sprzedawca odpowiada za wady przez 2 lata od momentu wydania ci rzeczy. W przypadku rzeczy używanych okres ten może zostać skrócony do 1 roku. Po upływie wskazanych okresów złożenie reklamacji nie będzie możliwe. Na zgłoszenie żądań wynikających z rękojmi za wady fizyczne masz 1 rok od daty stwierdzenia wady (trzeba się zmieścić w tych dwóch latach, które limitują odpowiedzialność sprzedawcy). W przypadku wady prawnej termin ten będzie biegł od dnia, w którym dowiedziałeś się o jej istnieniu. Jeżeli nastąpi to na skutek powództwa osoby trzeciej (np. faktycznego właściciela rzeczy), termin roczny należy liczyć od dnia, w którym orzeczenie wydane w sporze z tą osobą trzecią stanie się prawomocne. **Pamiętaj! Im szybciej zgłosisz sprzedawcy swoje żądania, tym lepiej.**

## Kiedy skorzystać z gwarancji?

Gwarancja stanowi zapewnienie, że sprzedana ci rzecz ma właściwości określone w tak zwa-

nym oświadczeniu gwarancyjnym. Jej udzielenie zależy wyłącznie od woli sprzedającego, producenta lub importera rzeczy - mogą oni jej udzielić, ale nie muszą. W oświadczeniu gwarancyjnym znajdziesz informacje o tym:

- jakie są twoje prawa w sytuacji, gdy zakupiona przez ciebie rzecz nie ma określonych w nim właściwości, w szczególności, czego możesz żądać;
- jakie obowiązki ma względem ciebie gwarant, w szczególności może to być obowiązek zwrotu zapłaconej ceny, wymiany rzeczy bądź jej naprawy oraz zapewnienia innych usług;
- jaki jest okres gwarancyjny, w którym możesz zrealizować przysługujące ci uprawnienia.

Okres, na jaki jest udzielana gwarancja, zależy wyłącznie od woli gwaranta. Może on trwać na przykład 6 miesięcy, 1 rok, 10 lat, a nawet dożywotnio. Jeśli gwarant nie ustalił oświadczeniu gwarancyjnym okresu gwarancyjnego, będzie on wynosił 2 lata, licząc od dnia, w którym rzecz została ci wydana.

## Jak złożyć reklamację?

W przypadku stwierdzenia wady, powinieneś złożyć reklamację. Wybór podstawy reklamacji - rękojmia czy gwarancja - zależy od ciebie. O tym, która forma jest korzystniejsza, decyduwać będzie:

- **zakres przysługujących ci na ich podstawie uprawnień** - może się okazać, że lista żądań, jakie możesz zgłosić na podstawie gwarancji, jest krótsza niż w przypadku rękojmi;
- **okres, w którym możesz dochodzić swoich uprawnień** - może okazać się, że dwuletni termin odpowiedzialności sprzedawcy za

## REKLAMACJA PRODUKTÓW O OBNIŻONYCH CENACH

Masz prawo złożyć reklamację w odniesieniu do każdego produktu, który jest niezgodny z umową. Reklamacja może dotyczyć zatem zarówno rzeczy zakupionych po regularnej cenie, jak i rzeczy, których cena została obniżona. Nie jest ważna przyczyna przeceny: sezonowa wyprzedaż czy wadliwość. W tym drugim przypadku musisz mieć jednak na uwadze, że nie możesz reklamować tych samych wad, które stanowiły przyczynę obniżki.



wady na podstawie przepisów o rękojmi upłynął, a gwarancja obowiązuje przez 5 lat; ■ **czy posiadasz opakowanie** - jeżeli gwarant żąda dostarczenia produktu w oryginalnym pudełku, którego od dawna nie masz, powinieneś skorzystać z rękojmi. Uzależnienie rozpatrzenia reklamacji od dostarczenia wadliwej rzeczy w oryginalnym pudełku jest w jej przypadku niedopuszczalne.

Reklamację możesz złożyć w dowolnej formie. Najlepiej jednak zrobić to na piśmie i wysłać do sprzedawcy listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Niektóre sklepy internetowe formularze reklamacyjne udostępniają na swoich stronach, umożliwiając ich złożenie w formie elektronicznej. Taką formą reklamacji jest również bezpieczna, bo podobnie jak przy wysłaniu listu, masz dowód jej złożenia w postaci e-maila.

- Reklamacji wskaż:
- rodzaj wady (najlepiej krótko ją opisać);
- kiedy wada została stwierdzona (wskaż datę lub przybliżony czas, kiedy ją zauważyłeś);
- zakres żądania - napisz, czego żadasz;
- podstawę swoich żądań (rękojmia czy udzielenie ci gwarancji).

Do reklamacji dołącz dokument potwierdzający zakup. Nie musi to być paragon. Zamiast niego możesz przedstawić na przykład potwierdzenie przelewu, wydruk z karty płatniczej, korespondencję e-mail. Pamiętaj też o dostarczeniu sprzedawcy wadliwej rzeczy. Musi nią dysponować, żeby miał

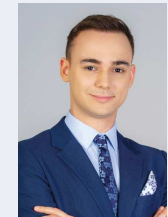
możliwość rozpatrzenia reklamacji. Koszty dostawy rzeczy, a także koszty jej wymiany lub naprawy ponosi sprzedawca.

## 30 dni na rozpatrzenie reklamacji

Sprzedający co do zasady na rozpatrzenie reklamacji ma 30 dni. W tym czasie powinien ci poinformować, czy reklamację uznaje się nie. Po upływie tego terminu i braku odpowiedzi ze strony przedsiębiorcy uznaje się, że reklamacja została uwzględniona.

**Pamiętaj!** Sprzedający jest zobowiązany przekazać ci odpowiedź na reklamację na papierze lub innym trwałym nośniku (np. za pośrednictwem poczty elektronicznej).

## Autorzy



**PAWEŁ JEDRYSIAK**  
Prawnik w Kancelarii  
Andersen Tax & Legal  
pawel.jedrysiak@andersentaxlegal.pl



**NATALIA GAWEŁ**  
Adwokat w Kancelarii  
Andersen Tax & Legal  
natalia.gawel@andersentaxlegal.pl