

**Zgłoszenie reklamacji (z tyt. rękojmi i gwarancji)
i odstąpienie od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa**

- Zgłoszenie reklamacji, w przypadku ujawnienia się wady towaru, może nastąpić z tytułu:
 - a) rękojmi (art. 556 -576 Kodeksu Cywilnego)
 - b) gwarancji (art. 577 - 581 Kodeksu Cywilnego)
- Odstąpienie od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa może nastąpić w ciągu 14 dni, bez podawania przyczyny i co do zasady bez ponoszenia kosztów (art. 27 - 38 Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r.)
- Zgłoszenie reklamacji i odstąpienie od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa odbywa się poprzez złożenie przez konsumenta wobec przedsiębiorcy **oświadczenia woli** (art. 560 Kodeksu Cywilnego).
- Nabycie towaru przez konsumenta od danego przedsiębiorcy można wykazać poprzez każdy prawnie dopuszczalny dowód m.in. paragon fiskalny, kopię/ zdjęcie/ skan paragonu, fakturę, kartę gwarancyjną, potwierdzenie dokonania przelewu, wydruk z karty płatniczej, korespondencję pomiędzy stronami, świadka itd.
- **Przedsiębiorca nie może uzależnić skuteczności zgłoszenia reklamacji ani odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa od przedstawienia przez konsumenta oryginału paragonu.** Takie działanie stanowi przejaw ograniczania uprawnień konsumenta będący **klauzulą niedozwoloną**. (art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego).

Przykładowe klauzule niedozwolone wg Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- a) „*Podstawą reklamacji jest **oryginał paragonu lub faktury***” sygn. XVII AmC 43/16, numer wpisu 7123,
 - b) "*Do zwracanego towaru należy dołączyć **oryginał paragonu bądź faktury***” sygn. XVII AmC 43/16, numer wpisu 7121,
 - c) "*Zwracany towar należy bezpiecznie zapakować, **dołączyć oryginał paragonu lub kserokopię faktury VAT***”, sygn. XVII AmC 1081/16, numer wpisu 7105,
 - d) „*Zwracany w tym trybie produkt zostanie przyjęty, a **odstąpienie będzie skuteczne tylko i wyłącznie wtedy, gdy będzie odesłany wraz z dowodem zakupu (paragon lub faktura VAT)***”, sygn. XVII AmC 748/16, numer wpisu 6761.
- Niedozwolone postanowienia umowne, tj. takie, które nie były z konsumentem uzgodnione indywidualnie, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, **nie wiążą go** (art. 385(1) § 1. Kodeksu Cywilnego).
 - Stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385(1) Kodeksu Cywilnego, **jest zakazane** (art. 23a. Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 r.).
 - Konsument, któremu uniemożliwiono złożenie reklamacji stosując klauzulę niedozwoloną, ma prawo zgłosić na piśmie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zawiadomienie dotyczące podejrzenia naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych postanowień umownych (art. 99a Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 r.).

Monika Małkowska


adwokat