

jej energochłonność, a także inne dane wskazane w odrębnych przepisach. Sprzedawca jest obowiązany zapewnić w miejscu sprzedaży odpowiednie warunki techniczno-organizacyjne umożliwiające dokonanie wyboru towaru i sprawdzenie jego jakości, kompletności oraz funkcjonowania.

Jeżeli sprzedany towar ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni wadliwą rzecz na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązкови wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.

Konsument nie może odstąpić od umowy, jeśli niezgodność towaru z umową jest nieistotna.

Klient ma prawo do złożenia reklamacji, która oznacza zgłoszenie zastrzeżenia co do niespełnienia przez towar cech, o których zapewniał sprzedawca, bądź cech wynikających z przeznaczenia tego towaru. Reklamacja może być złożona w dowolnej formie (rys. 73.1). Dla celów dowodowych najbezpieczniejsza jest forma pisemna.

Jeżeli żądanie złożone przez konsumenta przy reklamacji dotyczy:

- naprawy towaru,
- wymiany towaru na nowy,
- obniżenia ceny towaru,

to na sprzedawcy spoczywa obowiązek rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Jeżeli sprzedawca w tym terminie nie ustosunkuje się do żądania kupującego, uważa się, iż uznał on to żądanie za uzasadnione.



Rys. 73.1. Formy żądania nabywcy wobec sprzedawcy
Źródło: opracowanie własne.

PRZYKŁAD

Jan Nowak kupił i odebrał gramofon 15.02.2016 r. Jego wadę stwierdził 13.10.2016 r. Do 13.10.2017 r. powinien określić swoje żądanie, aby skutecznie skorzystać z uprawnień z tytułu rękojmi. Zdecydował jednak, że 14.10.2016 r. złożył reklamację wraz z towarem do gwaranta i zażądał naprawy. W tym dniu zawiadomił sprzedawcę (który nie był gwarantem) o stwierdzeniu wady i wyborze formy reklamacji. Gwarant nie uznał jego roszczeń w dniu 26.10.2016 r. i odmówił uwzględnienia gwarancji. Jan Nowak zdecydował, że w związku z powyższym skorzysta z uprawnień przewidzianych w rękojmi. Na sprecyzowanie żądania w stosunku do sprzedawcy ma nadal rok, licząc od 27.10.2016 r., ponieważ między 14 a 26 października okres ten uległ zawieszeniu.

Dostawca towaru, ustosunkowując się do stawianych mu zarzutów reklamacyjnych, sporządza odpowiedź na reklamację. Odpowiedź może mieć charakter **uznania reklamacji** (rys. 73.2) lub **odmowy uznania reklamacji** (rys. 73.3).

Warszawa, dn. 12.02.2017 r.

Przedsiębiorstwo Produkcyjne KREDKA
ul. Pilna 125
11-234 Warszawa

Szkoła Podstawowa nr 5
ul. Słona 22
05-489 Warszawa

Wasze pismo z dnia	Znak	Nasz znak	Data
09.02.2017	SP-09/02/17	PP – 15/02/17	17.02.2017

Sprawa: UZNANIE REKLAMACJI

W odpowiedzi na Państwa reklamację dotyczącą uszkodzenia 10 biurek szkolnych BS-5 stwierdzam, że takie same wady zauważyliśmy w innej partii towaru.

Firma nasza na koszt własny dokona wymiany wadliwego towaru w terminie dla Państwa dogodnym.

Załączam wyrazy szacunku,

Dyrektor sprzedaży
Marian Kowalski
.....
(mgr Marian Kowalski)

Rys. 73.2. Przykład dokumentu – Uznanie reklamacji
Źródło: opracowanie własne.

ZADANIE

Wyszukaj w internecie dowolne pismo reklamacyjne. Na jego podstawie zredaguj odpowiedź na reklamację.