

Pomoc dla konsumentów



801 440 220
222 66 76 76
opłata wg taryfy operatora



dlakonsumentow.pl
formularz kontaktowy



Rzecznicy Konsumentów
w Twoim mieście lub powiecie



Inspekcja Handlowa
w Twoim województwie



Europejskie Centrum
Konsumentckie
sprawy transgraniczne

.....
.....
.....
.....
.....

UOKiK 2025



prawakonsumenta.uokik.gov.pl



@uokikgovpl

JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ



Reklamacja niezgodność towaru z umową

Jesteś konsumentem, gdy:

- kupujesz towar od przedsiębiorcy, wówczas zawierasz z nim umowę,
- celem tej umowy jest zaspokojenie Twoich indywidualnych potrzeb.

Jako konsument masz prawa, np. do reklamacji, gdy towar jest niezgodny z umową.

Co to dla Ciebie oznacza?

Jeśli towar jest niezgodny z umową, możesz żądać od sprzedawcy naprawy lub wymiany. Jeżeli brak zgodności towaru z umową jest istotny, to możesz od razu zażądać obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.

Sprzedawca ma prawo nie zgodzić się na naprawę lub wymianę.

Zależy to od oceny nadmierności kosztów dla sprzedawcy lub niedogodności dla konsumenta.

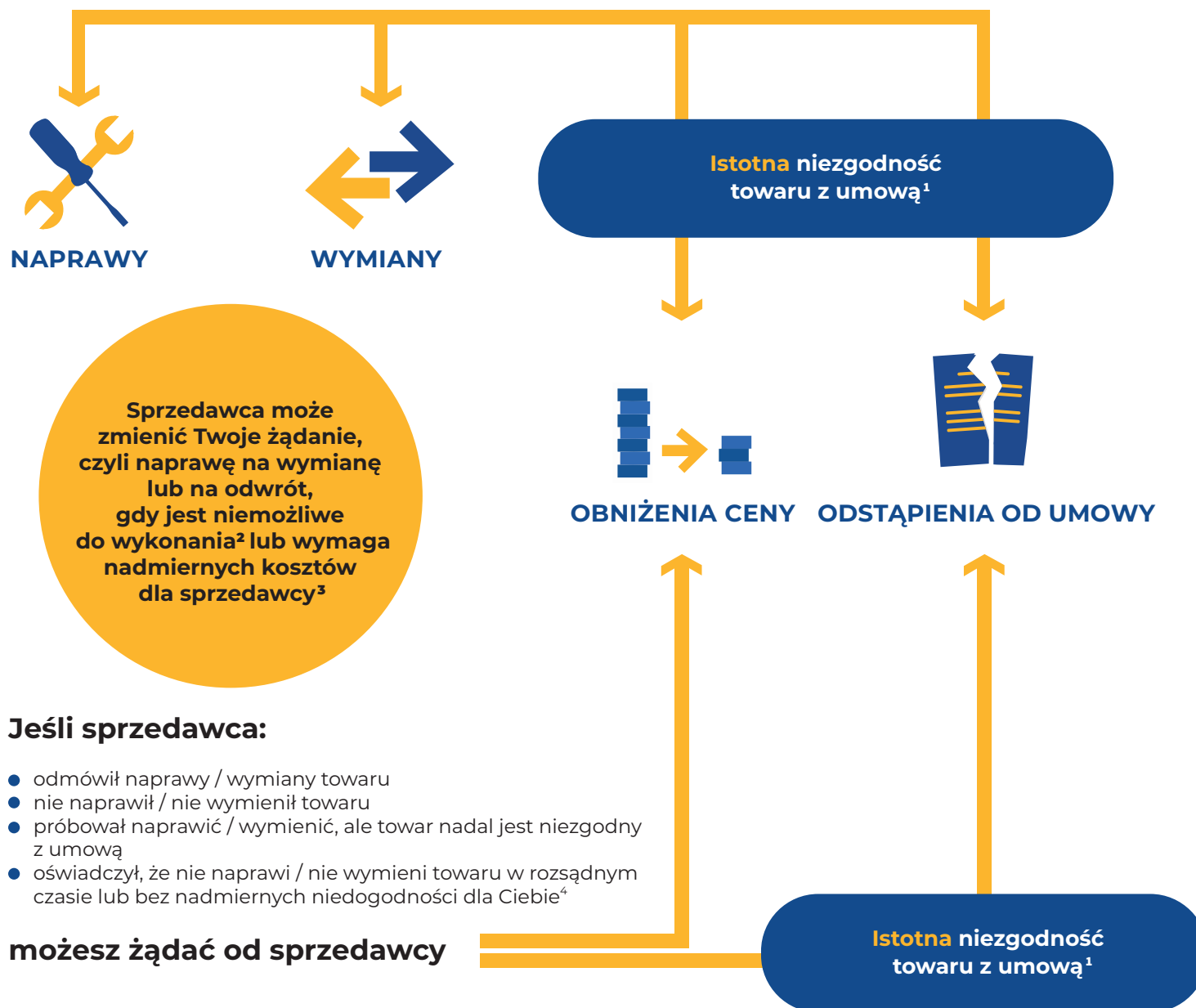
Sprzedawca ma 14 dni, aby odpowiedzieć na reklamację. Jeśli w tym czasie nie odpowie, oznacza to, że uznał Twoje żądanie.

Sprzedawca naprawia / wymienia towar w rozsądnym czasie, bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru i cel jego nabycia.

REKLAMACJA – NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ

Czego możesz żądać od sprzedawcy

art. 43d oraz 43e ustawy o prawach konsumenta



Jeśli sprzedawca:

- odmówił naprawy / wymiany towaru
- nie naprawił / nie wymienił towaru
- próbował naprawić / wymienić, ale towar nadal jest niezgodny z umową
- oświadczył, że nie naprawi / nie wymieni towaru w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie⁴

Objaśnienia do schematu

- 1 Niezgodność towaru z umową jest istotna, gdy kupiony towar nie nadaje się do używania zgodnie z przeznaczeniem (np. samochód nie jeździ) i celem (np. nieprawidłowo zszyta suknia ślubna dostarczona tuż przed ceremonią)
- 2 Żądanie jest niemożliwe do wykonania, jeśli nie ma technicznych możliwości spełnienia go, np. towar nie jest już produkowany (przy wymianie) albo części zamienne są niedostępne (przy naprawie)
- 3 Spełnienie roszczenia wymaga nadmiernych kosztów wtedy, gdy inne działanie będzie wyraźnie tańsze, np. gdy żądasz wymiany telewizora, w przypadku zepsucia się przycisku na pilocie, naprawa będzie tańszym rozwiązaniem
- 4 Czy dana okoliczność wiąże się z nadmierną niedogodnością, należy analizować indywidualnie dla danego konsumenta; może nią być np. kilkutygodniowy termin naprawy pralki

