PRAWA KONSUMENTA - REKLAMACJA

Kalwaria Zebrzydowska, dnia 21-22 lutego 2026 r.

KONSUMENT

Osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej **niezwiązanej bezpośrednio** z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Kiedy zakupiliśmy produkt?

1 stycznia 2023 r.	
Produkt zakupiony ”PRZED” nowelizacją	Produkt zakupiony ”PO” nowelizacji
1) **Reklamacja** z tytułu **rękojmi** do sprzedawcy z tytułu rękojmi (K.C.) *lub* 2) Gwarancja	1) **Reklamacja** do sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową *lub* 2) Gwarancja

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

stan PO 1 stycznia 2023 r.

Przepisy Kodeksu cywilnego w zakresie:

a) Umów sprzedaży,

b) Umów dostawy,

c) Umów o dzieło,

zostały zastąpione znowelizowanymi przepisami ***ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta*** *(Dz. U. 2014 poz. 827)*

KONSUMENT

nie może zrzec się praw przyznanych mu w ustawie.

Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia ustawy są **nieważne**, a w ich miejsce stosuje się przepisy ustawy.

Strony mogą rozszerzyć odpowiedzialność z tytułu rękojmi.

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

stan PO 1 stycznia 2023 r.

ZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ, gdy zgodnie z umową pozostają w szczególności jego:

1) **opis**, **rodzaj**, **ilość**, **jakość**, **kompletność** i **funkcjonalność**, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji,

2) **przydatność do szczególnego celu**, do którego jest potrzebny konsumentowi, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował,

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

stan PO 1 stycznia 2023 r.

ZGODNY TOWAR Z UMOWĄ, gdy:

3) nadaje się do **celów**, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk,

4) jest dostarczany z **opakowaniem**, **akcesoriami** i **instrukcjami**, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać,

5) jest takiej samej **jakości** jak próbka lub wzór, które przedsiębiorca udostępnił konsumentowi przed zawarciem umowy, i odpowiada opisowi takiej próbki lub takiego wzoru,

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

stan PO 1 stycznia 2023 r.

ZGODNY TOWAR Z UMOWĄ, gdy:

6) występuje w takiej **ilości** i ma takie cechy, w tym **trwałość** i **bezpieczeństwo**, (…), jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że przedsiębiorca wykaże, że:

a) nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,

b) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,

c) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy;

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

stan PO 1 stycznia 2023 r.

Przedsiębiorca **nie ponosi odpowiedzialności**, jeżeli konsument najpóźniej **w chwili zawarcia umowy**

a) został wyraźnie (I.) **poinformowany**, że konkretna cecha towaru odbiega od wymogów zgodności z umową oraz wyraźnie i

b) odrębnie (II.) **zaakceptował** brak konkretnej cechy towaru.

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

stan PO 1 stycznia 2023 r.

Przedsiębiorca **ponosi odpowiedzialność** za brak zgodności towaru z umową wynikający z **niewłaściwego zamontowania towaru**, jeżeli:

a) zostało ono przeprowadzone przez przedsiębiorcę lub na jego odpowiedzialność;

b) niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez konsumenta wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez przedsiębiorcę lub osobę trzecią

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

stan PO 1 stycznia 2023 r.

2 LATA – odpowiedzialność przedsiębiorcy od chwili dostarczenia i ujawnienia niezgodności towaru

DOMNIEMANIE: jeżeli niezgodność towaru z umową ujawniła się przed upływem 2 lat od chwili dostarczenia towaru to przyjmuje się, że **istniała w chwili jego dostarczenia**, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową

!!! PODSTĘPNE ZATAJENIE !!! wyłącza zarzut upływu terminu

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

stan PO 1 stycznia 2023 r.

14 DNI – co do zasady przedsiębiorca **jest obowiązany** w tym terminie udzielić odpowiedzi na reklamację. Termin liczy się od dnia jej otrzymania.

Jeżeli w tym terminie **nie zostanie udzielona odpowiedź** na reklamację to uważa się, że przedsiębiorca **uznał** reklamację (uznał roszczenie konsumenta).

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

stan PO
1 stycznia 2023 r.

Odpowiedź na reklamację przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na **papierze** lub **innym trwałym nośniku**.

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

stan PO 1 stycznia 2023 r.

Konsument może żądać:

1) Naprawy *lub*
2) Wymiany

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

stan PO 1 stycznia 2023 r.

Przedsiębiorca może :

1) **Wymienić**, gdy konsument żądał naprawy, *lub*

2) **Naprawić**, gdy konsument żąda wymiany

jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest **niemożliwe** albo **wymagałoby nadmiernych kosztów** dla przedsiębiorcy.

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

stan PO 1 stycznia 2023 r.

Gdy:

a) naprawa i wymiana są **niemożliwe** *lub*

b) wymagałyby **nadmiernych kosztów** dla przedsiębiorcy

Przedsiębiorca może **odmówić** doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

„NADMIERNOŚĆ KOSZTÓW DLA PRZEDSIĘBIORCY”

Przy ocenie nadmierności kosztów dla przedsiębiorcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności:

1) **znaczenie braku** zgodności towaru z umową,
2) **wartość towaru** zgodnego z umową oraz
3) **nadmierne niedogodności dla konsumenta** powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

stan PO 1 stycznia 2023 r.

Przedsiębiorca dokonuje naprawy / wymiany:

1) **w rozsądnym czasie** od chwili, w której przedsiębiorca został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową i
2) **bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta**, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim konsument go nabył.

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

stan PO 1 stycznia 2023 r.

Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności **koszty opłat pocztowych**, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi **przedsiębiorca**.

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

stan PO 1 stycznia 2023 r.

Konsument **udostępnia** przedsiębiorcy towar podlegający naprawie lub wymianie.

Przedsiębiorca odbiera od konsumenta towar na swój koszt.

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

stan PO 1 stycznia 2023 r.

Jeżeli towar został **zamontowany** przed ujawnieniem się braku zgodności towaru z umową, przedsiębiorca **demontuje** towar oraz **montuje** go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo **zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.**

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

stan PO
1 stycznia 2023 r.

Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z towaru, który następnie został wymieniony.

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

stan PO 1 stycznia 2023 r.

Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć:

(I) **oświadczenie o obniżeniu ceny** albo

(II) **odstąpieniu** od umowy.

.

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

stan PO 1 stycznia 2023 r.

a) Przedsiębiorca **odmówił doprowadzenia** towaru do zgodności z umową

b) **Nie doprowadził towaru do zgodności** z umową (po naprawie, wymianie)

c) Brak zgodności towaru z umową **nadal występuje** mimo, że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

stan PO 1 stycznia 2023 r.

d) Brak zgodności towaru jest na tyle **istotny**, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony w postaci wymiany/naprawy;

e) z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że **nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie** lub **bez nadmiernych niedogodności** dla konsumenta

Obniżona cena musi pozostawać w takiej **proporcji** do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową.

Przedsiębiorca zwraca konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, **nie później niż w terminie 14 dni** od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny.

Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest **nieistotny**.

Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.

Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie **niektórych towarów** dostarczonych na podstawie umowy konsument może odstąpić od umowy jedynie **w odniesieniu do tych towarów**, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez konsumenta wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.

W razie odstąpienia od umowy konsument **niezwłocznie zwraca towar** przedsiębiorcy na jego koszt.

Przedsiębiorca zwraca konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.

Przedsiębiorca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu **takiego samego sposobu zapłaty**, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

REKLAMACJA Z TYTUŁU GWARANCJI

- „*coś dodatkowego*”
- nie każdy produkt taką gwarancję otrzymuje np. obuwie
- **Gwarancja** = **KARTA GWARANCYJNA** = dokument opisujący warunki gwarancji
- Co do zasady na **2** lata, ale może być na rok, 5 lat, 10 lat etc.
- W warunkach gwarancji: wyłączenia, zasady reklamacji i wszelkie inne warunki, które ustala sam przedsiębiorca w ramach tego stosunku
- Gwarancja nie oznacza, że konsument ma większe prawa

REKLAMACJA Z TYTUŁU GWARANCJI

- Obowiązki gwaranta mogą w szczególności polegać na zwrocie zapłaconej ceny, wymianie rzeczy bądź jej naprawie oraz zapewnieniu innych usług
- Dokument gwarancji (na żądanie) powinien być wydany na papierze lub innym trwałym nośniku
- **Kupujący może wykonywać uprawnienia z tytułu niezgodności rzeczy sprzedanej z umową niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.**

NIEUWZGLĘDNIONA REKLAMACJA

1) Opinia rzeczoznawcy
2) Mediacja
3) Rzecznik konsumenta
4) Powództwo cywilne

WADY REKLAMACJI

- brak złożenia reklamacji **w formie pisemnej**
- Brak potwierdzenia złożenia reklamacji
- Brak wskazania w treści reklamacji co oczekuje konsument
- Brak przedstawienia dowodu zakupu (to nie tylko paragon, faktura, to także wyciąg z rachunku bankowego)

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

ADWOKAT
JUSTYNA
PODLIŃSKA
KANCELARIA ADWOKACKA

PRZYKŁAD 1 – Czy reklamacja zostanie uznana?

- Konsument kupił lodówkę 10 miesięcy temu.
- Urządzenie przestało chłodzić.
- Złożył pisemną reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową.
- Żąda wymiany towaru.
- Załączył potwierdzenie płatności kartą.

PRZYKŁAD 1 – ODPOWIEDŹ

- Reklamacja zasadna.

- ✓ Złożona w terminie 2 lat.
- ✓ Działa domniemanie istnienia wady.
- ✓ Wskazane konkretne żądanie.
- ✓ Załączony dowód zakupu.

PRZYKŁAD 2 – Czy reklamacja zostanie uznana?

- Konsument kupił szafę z usługą montażu.
- Po tygodniu drzwi wypadają z prowadnic.
- Składa reklamację i żąda naprawy.

PRZYKŁAD 2 – ODPOWIEDŹ

- Reklamacja zasadna.

- ✓ Montaż wykonywał przedsiębiorca.
- ✓ Odpowiedzialność obejmuje montaż.
- ✓ Zgłoszenie w terminie.
- ✓ Prawidłowe roszczenie.

PRZYKŁAD 3 – Czy reklamacja zostanie uznana?

- Obuwie sportowe – podeszwa pękła po 4 miesiącach.
- Konsument żąda naprawy.
- Sprzedawca nie odpowiedział w ciągu 14 dni.

PRZYKŁAD 3 – ODPOWIEDŹ

- Reklamacja zasadna.

- ✓ Brak odpowiedzi w 14 dni = uznanie reklamacji.
- ✓ Wada w terminie 2 lat.
- ✓ Prawidłowe żądanie.

PRZYKŁAD 4 – Czy reklamacja zostanie uznana?

- Telewizor przestał się włączać po 8 miesiącach.
- Konsument żąda naprawy.
- Sprzedawca żąda wysyłki na koszt konsumenta.

PRZYKŁAD 4 – ODPOWIEDŹ

- Reklamacja zasadna.

- ✓ Koszty transportu ponosi przedsiębiorca.
- ✓ Wada ujawniona w terminie 2 lat.
- ✓ Żądanie zgodne z ustawą.

PRZYKŁAD 5 – Czy reklamacja zostanie uznana?

- Laptop był już 3 razy naprawiany.
- Nadal się przegrzewa.
- Konsument składa oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

PRZYKŁAD 5 – ODPOWIEDŹ

- Reklamacja zasadna.

- ✓ Brak zgodności nadal występuje.
- ✓ Wcześniejsze próby naprawy.
- ✓ Wada istotna – możliwe odstąpienie od umowy.

PRZYKŁAD 6 – Czy reklamacja zostanie uznana?

- Czajnik zgłoszony do reklamacji po 3 latach.
- Konsument żąda wymiany.
- Brak dowodu zakupu.

PRZYKŁAD 6 – ODPOWIEDŹ

- Reklamacja niezasadna.

- ❌ Przekroczony 2-letni termin odpowiedzialności.
- ❌ Brak dowodu zakupu.
- ❌ Brak podstaw do domniemania wady.

PRZYKŁAD 7 – Czy reklamacja zostanie uznana?

- Po miesiącu użytkowania telefonu konsument
- żąda natychmiastowego zwrotu pieniędzy.
- Sprzedawca proponuje naprawę.

PRZYKŁAD 7 – ODPOWIEDŹ

- Reklamacja w tej formie niezasadna.

- ❌ Brak wcześniejszego skorzystania z naprawy/wymiany.
- ❌ Brak wykazania istotności wady.
- ❌ Pominięcie podstawowego trybu reklamacyjnego.

PRZYKŁAD 8 – Czy reklamacja zostanie uznana?

- Telewizor ekspozycyjny z widoczną rysą.
- Konsument został poinformowany i zaakceptował wadę.
- Po tygodniu składa reklamację tej samej rysy.

PRZYKŁAD 8 – ODPOWIEDŹ

- Reklamacja niezasadna.

- ❌ Konsument został wyraźnie poinformowany.
- ❌ Zaakceptował brak konkretnej cechy.
- ❌ Brak odpowiedzialności przedsiębiorcy.

PRZYKŁAD 9 – Czy reklamacja zostanie uznana?

- Telefon upadł i ekran pękł.
- Konsument składa reklamację z tytułu niezgodności z umową.

PRZYKŁAD 9 – ODPOWIEDŹ

- Reklamacja niezasadna.

- ❌ Uszkodzenie mechaniczne z winy konsumenta.
- ❌ Brak wady istniejącej w chwili dostarczenia.
- ❌ Domniemanie nie ma zastosowania.

PRZYKŁAD 10 – Czy reklamacja zostanie uznana?

- Konsument powołuje się na 'ustną gwarancję sprzedawcy'.
- Produkt nie posiada karty gwarancyjnej.

PRZYKŁAD 10 – ODPOWIEDŹ

- Reklamacja z tytułu gwarancji niezasadna.

- ❌ Brak dokumentu gwarancyjnego.
- ❌ Brak określonych warunków gwarancji.
- ❌ Mylenie gwarancji z niezgodnością towaru z umową.