

Kupuj cym b dzie troch łatwiej, ale...

Weszła w życie nowelizacja ustawy konsumenckiej, w efekcie której zyskujemy nieco więcej praw wobec sprzedawcy. Diabeł jednak - jak zwykle - tkwi w szczegółach...

Najważniejszą nowelizacją jest przywrócenie rolności jako rodzaju odpowiedzialności sprzedawcy za wadliwy towar, który sprzedał. Przy drugiej reklamacji będziemy mogli żądać zwrotu pieniędzy, a nie czekać na kolejną "naprawę" towaru. Dotychczas zdarzały się sytuacje, że klient reklamował produkt nawet kilka razy i sprawy ciągnęły się miesiącami bez specjalnego efektu.

Nowa ustawa weszła w życie 25 grudnia. Jej przepisy precyzują, kiedy towar może być naprawiany, wymieniany, żądania obniżenia ceny, a kiedy zwrotu pieniędzy.

Ustawa wymienia też informacje, jakie będą musiały być przekazane klientom. Oprócz danych o sprzedawcy klient musi być m.in. poinformowany o cenie towaru, trybie rozpatrywania reklamacji i czasie obowiązywania umowy.

Nie jest to całkowita nowość. W sklepach i tak znajdujemy wiele danych na temat towarów. Informacje opisujące tryb reklamacji też raczej nie będą od teraz wręczane każdemu klientowi osobno. Powinniśmy ich raczej wypatrywać w jakimś widocznym miejscu sklepu, bo - i tu pojawia się pierwszy "rozmyty" przepis ustawy: nie precyzuje ona formy, w jakiej mamy być poinformowani o dostępnych dla nas sposobach reklamowania towarów.

Ustawa przywraca rolę rolności jako sposób odpowiedzialności sprzedawcy za wadliwy towar. Rolność jest obowiązkiem, a jej okres trwa dwa lata od daty zakupu. W jej ramach zawsze odpowiada sprzedawca. Nie może już tłumaczyć, że to nie jego wina, a np. wada produkcyjna, i odsyła klienta do producenta. Musi przyjąć naszą reklamację.

Towar może być reklamowany w ramach gwarancji udzielanej przez producenta czy dystrybutora. Tu ważna uwaga: to kupujący wybiera, z którego trybu będzie chciał skorzystać.

Organizacje prokonsumenckie rekomendują, by korzystać z rolności, bo wtedy mamy większą pewność posiadanych praw i można dokładniej przewidzieć postępowanie sprzedawcy z wadliwym towarem.

Gwarancja natomiast może się opłacić np. wtedy, gdy udzielona jest na dłuższy okres niż rolność, czyli na więcej niż dwa lata.

Warto też pamiętać, że nie na każdy towar w ogóle udzielana jest gwarancja - to zależy tylko od dobrej woli i troski o klienta ze strony producenta.

Procedura reklamacyjna, zgodnie z nową ustawą, wygląda następująco: jeżeli korzystamy z rolności, reklamację składamy w sklepie, w którym kupiliśmy towar. Najlepiej złożyć ją na piśmie.

Sprzedawca odpowiada za towar przez dwa lata od momentu jego wydania. Natomiast jeżeli kupujemy używany towar, sprzedawca może ograniczyć swoją odpowiedzialność z tytułu rolności do roku, ale musi klienta o tym poinformować.

Również ważna informacja: reklamację z tytułu rolności należy złożyć w ciągu roku od momentu zauważenia wady, ale... najlepiej zrobić to zaraz po jej wykryciu. Nie czekajmy z takimi rzeczami!

I koniec z "odwiecznym" zwyczajem przechowywania latami opakowań po zakupionym towarze. Jak może być to uciążliwe wiesz wszyscy, którym po zakupie dużej sprzątaczkowej RTV (lodówki, telewizory, pralki) przyszło upychać w małej piwnicy wielkie pudła... Okazuje się, że sklep nie może uzależnić przyjęcia reklamacji od zwrócenia go w oryginalnym opakowaniu.

A teraz - niestety - najgorszy przepis nowej ustawy: czas na usunięcie wady towaru. Nie wiem, czy zadziałało tu lobby producenckie, czy ustawodawcom zabrakło wyobraźni (a może własnych doświadczeń ??), ale zapis, że sprzedawca powinien to zrobić w "rozsadnym" terminie, to otwarta "puszka Pandory" dla wszystkich klientów.

Bo jak to pojemny termin, rozciągliwy i potencjalne źródło konfliktu... Załóżmy, że klient po oczekiwaniu miesięcznym na naprawę butów uzna, że "rozsadny" termin stracił swoje znamiona i stał się wariacko długim? Teoretycznie ów klient może zagrozić sprzedawcy, że odstąpi od umowy i żąda zwrotu pieniędzy. Ale zdanie sprzedawcy na temat utraty "rozsadku" przez naprawienie tego towaru producenta może być daleko odmienne...

I co, mamy spotkać się w sądzie? Kto ma rozstrzygnąć na temat "rozsadnych terminów" naprawy? Ot, klient - zgodnie z tym przepisem - znowu znalazł się w sytuacji tej słabszej strony umowy.

Mimo wszystko doprecyzowano nieco procedur reklamowania wadliwego towaru. Między innymi nowe przepisy pozwalają klientom wybrać, jak wadliwy towar ma być doprowadzony do stanu używalności.

Można zlecić naprawę, żądać wymiany, zwrotu pieniędzy lub obniżenia jego ceny, choć sprzedawca może odmówić, jeżeli wybrany przez nas tryb nie da się zrealizować. Może np. nie wymieni zepsutego

telewizora na nowy, jeżeli dany model nie jest już produkowany.

Sprzedawca może tak to uznać, że naprawa uszkodzonego sprzętu jest zbyt droga (np. naprawa lodówki, tosterka), ale w zamian musi zaproponować wymianę na nowy, zwrot pieniędzy lub obniżenie ceny proporcjonalnie do stwierdzonej usterki.

I kolejną ważną sprawą jest: jeżeli reklamujemy wadliwy towar po raz pierwszy, sprzedawca ma prawo zaproponować nam naprawę lub wymianę na nowy.

Tu znowu ustawodawcy nie popisali się, bo odstąpienie od umowy, a więc i zwrot pieniędzy, może być tylko, jeżeli wada jest "istotna". Co to znaczy? Kto to ma rozstrzygnąć, jeżeli nasze zdanie i ocena sprzedawcy znacząco się różni?

Na pocieszenie - już przy drugiej i kolejnych reklamacjach tego samego towaru (i tej samej wady!) sprzedawca nie ma wyjścia - na nasze żądanie musi obniżyć cenę lub zwrócić pieniądze. Niestety ponownie w grę wchodzi nieostry termin - jeżeli wada jest "istotna"...

Wierzę, że zamiarem ustawodawców było ułatwienie życia polskim konsumentom, nie potrafię zrozumieć pozostawienia przez nich tak konfliktotwórczych terminów jak: rozsądny termin czy istotna wada.

To wielki, ogromny ukłon w stronę producentów, którzy i tak zwykle obłożeni są stadami prawników, którzy żyją z tego, aby zminimalizować odpowiedzialność firm z tytułu wad towarów.

I to chyba z mojej strony istotna i rozsądna uwaga...

(md) Skomentuj to na FORUM DYSKUSYJNYM

Wydawca

portalu

lesko.net.pl
nie

ponosi

odpowiedzialności
za

tre

komentarzy

zamieszczanych
przez

użytkowników.

Osoby

zamieszczające

wypowiedzi

naruszaj ce
prawo
lub

prawem

chronione

dobra

osób

trzecich

mog

ponie

z

tego

tytułu

odpowiedzialno

karn

lub

cywiln .

REKLAMA: