REKLAMACJA – NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ

Czego możesz żądać od sprzedawcy

art. 43d oraz 43e ustawy o prawach konsumenta

Istotna niezgodność towaru z umową[1]

NAPRAWY

WYMIANY

OBNIŻENIA CENY

ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Sprzedawca może zmienić Twoje żądanie, czyli naprawę na wymianę lub na odwrót, gdy jest niemożliwe do wykonania[2] lub wymaga nadmiernych kosztów dla sprzedawcy[3]

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 Ciebie[4]

możesz żądać od sprzedawcy

Istotna niezgodność towaru z umową[1]

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

● Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta

prawakonsumenta.uokik.gov.pl

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

@uokikgovpl

UOKiK 2025