Pomoc dla konsumentów

801 440 220
222 66 76 76
opłata wg taryfy operatora

poradydlakonsumentow.pl
formularz kontaktowy

Rzecznicy Konsumentów
w Twoim mieście lub powiecie

Inspekcja Handlowa
w Twoim województwie

Europejskie Centrum Konsumenckie
sprawy transgraniczne

.....

.....

.....

.....

.....

UOKiK 2025

prawakonsumenta.uokik.gov.pl

@uokikgovpl

JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ

Zakupowo, 10.10.2025 r.

Jan.ka Kupujący.a
ul. Konsumencka 1
00-123 Zakupowo

Sklep sp. z o.o.
ul. Handlowa 2
32-100 Sprzedażów

Reklamację kieruj do sprzedawcy

REKLAMACJA

Wskaż sprzedawcę i kupującego

- [x] strony umowy
- [ ] data zakupu towaru
- [ ] nazwa towaru
- [ ] opis niezgodności towaru z umową
- [ ] czas ujawnienia się niezgodności towaru z umową
- [x] żądanie
- [x] dowód zakupu – opcjonalnie

Dołącz np. paragon

Możesz żądać:
- **naprawy**
- **wymiany**

a jeśli niezgodność towaru z umową jest ISTOTNA możesz od razu żądać:
- **obniżenia ceny**
- **odstąpienia od umowy**

Pismo reklamacyjne wyślij wraz z towarem lub zanieś do sklepu

14 dni

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

Reklamacja

niezgodność towaru z umową

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

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.

Czego możesz żądać od sprzedawcy

art. 43d oraz 43e ustawy o prawach konsumenta

NAPRAWY

WYMIANY

Istotna niezgodność towaru z umową[1]

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