

# Najczęściej odrzucana reklamacja

W ostatnim czasie do rzecznika konsumentów zgłaszają się konsumenci z obuwem, w którym bardzo krótkim czasie od daty zakupu, wytarła się podeszwa lub fleki obcasa.

Często reklamacja była odrzucana już na etapie rozmowy klient – sprzedawca, w której sprzedawca informował, iż obuwie się zużyło i reklamacja nie przysługuje.

Konsumenci nie mają świadomości, iż wadą może być materiał z którego został wyprodukowany dany towar.

Wynika to z faktu, że konsumenci nie znają swoich praw co jest bardzo często wykorzystywane przez sprzedawców. Reklamacja jest możliwa w przypadku niezgodności towaru z umową, a w takim przypadku możemy mieć do czynienia. Kwestie dotyczące reklamacji zostały uregulowane m.in. w ustawie o prawach konsumenta.

Reklamację można zgłaszać do sprzedawcy rękojmi za wady towaru lub do producenta, na podstawie gwarancji producenta, co jest rzadkością, wręcz nie spotykaną.

## **Reklamacja na podstawie gwarancji**

Tego rodzaju reklamacji dokonuje się u producenta. W tym wypadku reklamujący powołuje się na gwarancję, której udziela producent przy zakupie produktu.

Czas trwania gwarancji oraz zasady reklamacji określa producent. W większości przypadków producenci udzielają jednorocznej gwarancji na sprzedawane obuwie.

Gwarancja określa również sposób reklamowania obuwia w tym m.in. to w jaki sposób buty zostaną naprawione, jak powinna przebiegać procedura zwrotu czy też jak należy zgłaszać zauważone wady.

## **Reklamacja z tytułu rękojmi za wady towaru**

Jest to reklamacja dokonywana u sprzedawcy na podstawie przepisów ustawy o prawach konsumenta. Prawo do skorzystania z

tej reklamacji mamy w ciągu 2 lat od dnia zakupu towaru. Termin ten nie może zostać skrócony w przypadku gdy chodzi o towary nowe. Jeżeli przedmiotem sprzedaży jest rzecz używana, strony mogą termin dwóch lat skrócić, jednakże maksymalnie do jednego roku.

Nie ma tu znaczenia czy obuwie zostało zakupione w sklepie stacjonarnym, czy też na stronie internetowej.

Należy zaznaczyć, że jeśli wada ujawni się w terminie do roku od dnia wydania obuwia, domniemywa się, że istniała już w chwili wydania. W każdym innym wypadku trzeba będzie udowodnić, że wada istniała już w chwili sprzedaży.

Pismo reklamacyjne nie musi spełniać jakichś określonych wymogów formalnych – należy wskazać w nim swoje żądanie oraz opisać okoliczności w jakich odkryto wadę butów. Sprzedawca powinien w ciągu 14 dni ustosunkować się do naszego pisma. Jeżeli sprzedawca nie odpowie to przyjmujemy, że zaakceptował żądanie konsumenta.

## **WAŻNE**

W przypadku braku paragonu fiskalnego można jako dowód zakupu posłużyć się wydrukiem z karty płatniczej, e-mailem lub świadkiem.

### **Czego możemy żądać w ramach reklamacji z tytułu rękojmi:**

- nieodpłatnej naprawy uszkodzonego obuwia;
- wymiany butów;
- obniżki ceny;
- zwrotu pieniędzy.

W przypadku reklamacji z tytułu gwarancji to gwarant ustala zasady złożenia i rozpatrzenia reklamacji.