

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.