

Reklamacja

Jak składać reklamację ?

To ważne, by wiedzieć, jak postępować gdy składamy reklamację. Jeden z najczęstszych problemów konsumenckich powstaje, gdy konsument, to zrobi nieumiejętnie oraz gdy nieuczciwy sprzedawca wykorzystuje niewiedzę konsumenta w tym zakresie.

Często sklep w takich przypadkach zamiast pomóc konsumentowi, robi wszystko, by mu uniemożliwić korzystanie z jego praw konsumenta.

Co musi być w zgłoszeniu reklamacji ?

Zwykle sklep ma druki reklamacyjne, które wystarczy wypełnić. Jeśli sklep druku nie ma, może, to być odręcznie zapisane na czystej kartce papieru. W zgłoszeniu konsument musi domagać się zapisania jakie towar ma wady i czego się domaga od sprzedawcy. Może być, to i udanie naprawy, wymiany na nowy towar, zwrot gotówki - można podać wszystkie razem lub dowolnie wybrane.

Dlaczego to takie ważne ?

Jest to ważne ponieważ przepisy mówią, że jeśli sprzedawca nie poinformuje "nie odpowie" w terminie 14 dni, to znaczy, że z reklamacją się zgadza. Ułatwia to dochodzenie swoich praw i w sędzie daje szansę na wygranę. Sklep musi więc odpowiedzieć na reklamację w terminie 14 dni - przesłać odpowiedź konsumentowi lub dać odpowiedź jeśli konsument się zgłosi osobiście i jeżeli nie odpowie, to przyjmuje się, że się z naszym udaniem reklamacyjnym zgodzi [tak mówią przepisy "art. 8 pkt. 3. Jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego udanie określone w ust. 1, nie ustosunkowa się do tego udania w terminie 14 dni, uważa się, że uzna je za uzasadnione." - Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r. (Dz. U. 141 poz. 1176).