



Trading Standards
Perth & Kinross Council
Environment Services
Pullar House
35 Kinnoull Street
Perth
PH1 5GD

Tel 01738 476476
Fax 01738 476410

Czy sprzedawca ma rację?

Kupując towar zawieramy wiążącą umowę zakupu, na podstawie której obydwie strony mają pewne prawa i zobowiązania. Czasami sprzedawcy próbują jednak uniknąć odpowiedzialności. Czy wiesz kiedy sprzedawca ma rację? Oto pytania, które konsumenci zadają najczęściej:

Właśnie kupiłem sprzęt, który okazał się niesprawny. Czy obowiązek naprawy należy do producenta?

Zazwyczaj nie - Producent odpowiada za produkty objęte gwarancją, i to tylko wtedy gdy gwarancja dotyczy danej wady. Z punktu widzenia prawnego umowę sprzedaży zawieramy ze sklepem i to sprzedawca jest odpowiedzialny za produkty, które sprzedaje. Jeśli okaże się, że produkt jest wadliwy (niedotrzymanie umowy) to sprzedawca powinien od nas przyjąć reklamację, nawet wówczas gdy produkt jest objęty gwarancją producenta. W pewnych przypadkach odpowiedzialność spada na producenta np. wówczas gdy zranimy się używając niebezpiecznego produktu, z powodu niedbałości producenta. Takie produkty należy zgłosić do *Trading Standards*.

"Właśnie kupiłem towar który ma defekty. Sprzedawca zgadza się tylko na wymianę towaru lub oferuje credit note (kupony za które można zakupić towar w danym sklepie). Czy sprzedawca ma rację?"

Nie - Zwracając szybko towar, który po zakupieniu okazuje się że ma defekty, mamy prawo do zwrotu pieniędzy. Jeśli towar znajdował się w naszym posiadaniu od jakiegoś czasu i okazał się wadliwy, odpowiednim rozwiązaniem może być naprawa, wymiana, zwrot części kosztów, Nie musimy przyjąć *credit note* od sprzedawcy.

"Kupiłem towar a później okazało się że jest mi on niepotrzebny. Czy sklep powinien zwrócić mi pieniądze?"

Nie - Kupujący ma prawo do zwrotu pieniędzy tylko wtedy gdy: a) zakupiony towar ma defekt, b) nie odpowiada opisowi, c) nie spełnia wymaganej roli. Wielu sprzedawców jednak oferuje zwrot pieniędzy lub *credit note*.

"Przyjąłem credit note od sprzedawcy, ale nic mi się w tym sklepie nie podoba. Czy mogę domagać się od sprzedawcy zwrotu pieniędzy?"

Nie - Konsument traci prawo do zwrotu pieniędzy jeśli przyjął *credit note*. Należy również pamiętać, że *credit note* traci ważność po określonym czasie i staje bezużyteczny.

"Zwróciłem do sklepu towar, który okazał się wadliwy. Sprzedawca wskazał na wywieszkę "Nie zwracamy pieniędzy"(No Refunds). Czy to jest zgodne z prawem?"

Nie - Sprzedawcy nie mogą ograniczać swojej odpowiedzialności za wadliwy towar. Takie wywieszki są niezgodne z prawem i takie przypadki powinny być zgłaszane do *Trading Standards*.

"Kupiłem towar ponad rok temu i gwarancja na produkt skończyła się. Sprzedawca powiedział że teraz nie odpowiada za towar. Czy ma rację?"

Nie - Gwarancja jest dodatkiem do praw konsumenckich obwarowanych prawem. Jeśli produkt jest wadliwy z powodu cechy istniejącej w momencie sprzedaży to w tej sytuacji sprzedawca ma obowiązek przyjęcia reklamacji.

"Kupiłem kilka artykułów na wyprzedaży, które potem okazały się wadliwe. Sprzedawca nie bierze za to żadnej odpowiedzialności jako, że artykuły znajdowały się na wyprzedaży. Czy ma rację?"

Nie - Konsumentowi przysługują takie same prawa zarówno przy zakupie rzeczy na wyprzedaży jak w normalnej sprzedaży. Jednak gdy cena została obniżona bo towar jest wadliwy i wada była widoczna w momencie zakupu, nie możemy żądać zwrotu pieniędzy. W przypadku rzeczy używanych należy pogodzić się z tym, że stan towaru może być gorszy w porównaniu do nowego.

"Kupiłem wadliwy towar ale zgubiłem paragon zakupu. Sprzedawca twierdzi, że bez paragonu nie przysługują mi żadne prawa. Czy ma rację?"

Nie! Paragon nie jest konieczny aby złożyć reklamację w sprawie wadliwego towaru. Prawo jednak wymaga dowodu zakupu danego towaru. Przy zakupie gotówkowym, paragon może być jedynym dowodem zakupu.

"Kupiłem ubrania, które jednak mi nie odpowiadają. Sprzedawca nie chce ich przyjąć z powrotem i zwrócić mi pieniądze. Czy ma rację?"

Tak - Kupujący ma prawo do zażaleń tylko wtedy gdy towar jest wadliwy lub nie odpowiada opisowi. Sklep nie musi nam zwrócić pieniędzy w sytuacji jeśli chcemy zwrócić towar bo przestał nam się podobać.

"Kupiłem aparat fotograficzny, który okazał się wadliwy. Sprzedawca nie zgadza się na przyjęcie towaru z powrotem tylko najpierw chce wystać aparat do producenta do sprawdzenia. Czy ma do tego prawo?"

Tak - Choć sprzedawca jest odpowiedzialny za wadliwy towar, to ma prawo do zasięgnięcia opinii producenta, aby stwierdzić źródło wady.

"Kupiłem pralkę z wystawy, która miała zniszczoną obudowę. Sprzedawca nie chce przyjąć pralki z powrotem. Czy ma rację?"

Tak - Nie można reklamować wad które były widoczne w momencie zakupu. Pamiętajmy jednak że taka pralka musi być sprawna i funkcjonować prawidłowo.

"Chcę kupić meble z wystawy ale sklep odmawia sprzedaży. Czy sprzedawca ma prawo odmówić sprzedania towaru?"

Tak - Według prawa sklep może odmówić sprzedaży. Aby umowa sprzedaży była prawnie wiążąca musi odbyć się process złożenia oferty przez kupującego i przyjęcia oferty przez sprzedającego. Choć każdy ma prawo złożyć ofertę zakupu towaru, sklep nie ma obowiązku akceptacji oferty

"Chciałem kupić towar w sklepie ale sprzedawca odmówił sprzedaży po cenie widocznej na półce, mówiąc że to pomyłka. Czy sklep ma prawo odmówić sprzedaży towaru po widocznej cenie?"

Tak - Sklep ma prawo odmówić sprzedaży towaru tzn. nie zgodzić się na ofertę kupna. Gdy istnieje prawdopodobieństwo, że sprzedawca rozmyślnie wprowadza w błąd konsumenta co do ceny towaru to takie przypadki należy zgłaszać do wydziału *Trading Standards*.

"Dostałem prezent, który po jakimś czasie okazał się wadliwy. Sprzedawca nie chce wziąć odpowiedzialności za towar, mimo iż sprzedał produkt. Czy może odmówić przyjęcia reklamacji ode mnie?"

Tak - Tylko osoba, która kupiła towar ma prawo do reklamacji wadliwego towaru, ponieważ umowa sprzedaży istnieje między kupującym a sprzedającym. Jednak w praktyce wiele firm przyjmie reklamacje prezentu aby utrzymać korzystne stosunki z klientem.

"Zamówiłem towar który miał być dostarczony w określonym terminie. Termin minął a towar nie został dostarczony. Towar nie jest mi dłużej potrzebny. Sprzedawca nie chce przyjąć odwołania zamówienia. Czy mam prawo do odwołania zamówienia?"

Tak - Pod warunkiem, że termin dostawy został precyzyjnie określony i był częścią umowy sprzedaży. Konsument ma prawo do rezygnacji z umowy o zakup, bez żadnych kar pieniężnych, po upływie terminu dostawy. Jeśli data dostawy nie została precyzyjnie określona to dostawa powinna się odbyć w "rozsądnym" czasie od daty zamówienia.

Jak złożyć pisemne zażalenie?

Kiedy mamy kłopoty z wadliwym towarem lub źle wykonaną usługą warto złożyć pisemną reklamację. W sytuacjach gdy sklep nie zajął się problemem we właściwy sposób, lub gdy zwracamy się do głównej siedziby firmy, dostaliśmy wadliwy towar zamówiony z katalogu czy przez internet lub zapłaciliśmy za towar kartą kredytową, należy wnieść pisemne zażalenie.

Aby zażalenie na piśmie miało odpowiedni efekt należy pamiętać o następujących szczegółach:

- ◆ Należy napisać pod właściwy adres firmy
- ◆ Należy załączyć kopie (nie oryginały!) dokumentacji np: paragon czy inny dowód zakupu, kopie umowy, faktury
- ◆ Należy podać odpowiedni numer konta/klienta/faktury itp.
- ◆ Należy podać konkrety: daty i inne dane dotyczące problemu, krótko i zwięźle, nie należy łać wody
- ◆ Należy jasno podać czego oczekujemy i jak sprzedawca/usługodawca może rozwiązać problem
- ◆ Należy podać datę do kiedy oczekujemy rozwiązania problemu
- ◆ Należy zebrać dowody wspierające reklamację, np: opinię rzeczoznawcy, dołączając kopię opinii do listu
- ◆ Należy wysłać list jako polecony za potwierdzeniem
- ◆ Należy zachować kopię listu;
- ◆ Należy działać szybko - opóźnienia mogą wpłynąć niekorzystnie na naszą reklamację
- ◆ Należy być upartym - trzeba napisać przypomnienie jeśli nie dostaniemy odpowiedzi na pierwszy list w terminie.

Jeśli nie możemy osiągnąć porozumienia ze sprzedawcą w sprawie reklamacji drogą polubowną to istnieje możliwość rozwiązania sprawy drogą sądową poprzez **Small Claims in The Sheriff Court**. Z tej uproszczonej procedury sądowej można skorzystać w sprawach, w których wartość roszczenia nie przekracza wartości £750. Szczegóły znajdują się na stronie internetowej:

www.scotcourts.gov.uk/sheriff/small_claims/index.asp

Przydatne informacje dla konsumentów:

Trading Standards Institute:

<http://www.tradingstandards.gov.uk/consumers/consumers.cfm>

DTI factsheets:

<http://www.dti.gov.uk/consumers/fact-sheets/index.html>

Strona w języku polskim. Przewodnik dla konsumenta

<http://www.dolceta.eu/polska/index.php>

Small Claims in Sheriff Court:

www.scotcourts.gov.uk/sheriff/small_claims/index.asp

Scottish Consumer Council

<http://www.scotconsumer.org.uk/>