

REKLAMACJE U SPRZEDAWCY-poradnik dla sprzedawcy i kupującego

Reklamacje nie zawsze są one uzasadnione. Zasady reklamacji określa ustawa w sprawie sprzedaży konsumenckiej. Stosuje się ją wtedy, gdy klientem jest osoba fizyczna, która dokonała transakcji w celu, który nie jest związany z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Sprzedawcą musi być natomiast przedsiębiorca. To ważne zastrzeżenie, bo gdy kupującym w naszym sklepie jest ktoś biorący fakturę na firmę, do składanych przez niego reklamacji stosuje się przepisy kodeksu cywilnego, które określają prawa i obowiązki stron w trochę inny sposób.

Przepisy ustawy konsumenckiej są skomplikowane, warto zapoznać z nimi pracowników sklepu i uczulić ich na najtrudniejsze problemy. Wiążące decyzje reklamacyjne w imieniu sklepu powinna też podejmować tylko jedna osoba, aby miała nad tym kontrolę. Trzeba też mieć zgromadzoną całą korespondencję nie tylko z klientami, ale i rzeczoznawcami, serwisami producenta, inspekcją handlową, rzecznikami konsumentów i sądami.

Gdy klient wykryje tzw. niezgodność towaru z umową, (czyli najczęściej wadę produktu), może najpierw zażądać od nas (sprzedającego) bezpłatnej wymiany na nowy albo jego darmowej naprawy.

Warto pamiętać, że to do konsumenta należy wybór w tej mierze i, że jesteśmy z nim związani. Sprzedawca nie może, więc np. samowolnie naprawić reklamowany sprzęt, gdy klient chciał jego wymiany na nowy. Klient nie ma natomiast prawa od razu żądać zwrotu pieniędzy. Obniżka ceny albo rezygnacja z umowy jest ostatecznością. Dzieje się tak dopiero wtedy, gdy naprawa lub wymiana byłaby niemożliwa lub zbyt kosztowna. Przedsiębiorca musi też oddać zapłatę lub spuścić z ceny, gdy naprawa czy wymiana nie jest możliwa w odpowiednim czasie. Warto też pamiętać, że chodzi tylko o sytuacje, gdy wada jest istotna. Na korzyść sklepu przemawia to, że klienci najczęściej żądają od razu zwrotu pieniędzy.

Odrzucając reklamację sprzedawca (odpisując listem poleconym), musi zaznaczyć w odpowiedzi, że klient nie miał racji, a ponadto źle sformułował żądanie. Gdy racja jest po stronie klienta, to w ciągu 14 dni trzeba mu odpowiedzieć i wezwać do wyboru pomiędzy naprawą a wymianą. Gdy sprzedawca dostanie pisemną reklamację klienta, która jest całkowicie niezasadna, powinien jak najszybciej przygotować odpowiedź i klientowi ją odesłać. Niedotrzymanie terminu może oznaczać, że przez zaniedbanie dotrzymania terminu dojdzie do uznania reklamacji. Tak, bowiem wynika z przepisów uswsk.

Podobnie jest, gdy sprzedawca milczy i w ogóle nie odpisuje na reklamację klienta. Dlatego uswsk przewiduje 14-to dniowy termin, ustosunkowania się na żądania klienta. Co się stanie, gdy sprzedający nie zdąży? Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza, że sprzedawca przyznaje rację klientowi, co do wad

produktu i zgadza się na załatwienie reklamacji zgodnie z jego żądaniem. W praktyce czasu na odpowiedź klientowi jest mniej, bo w terminie 14 dni musi on dostać odpowiedź, a właściwie mieć szansę zapoznania się z jej treścią.

Tak wynika z art. 61 kodeksu cywilnego. List polecony z odpowiedzią powinniśmy, więc wysłać tak, aby pocztowcy zdążyli go przekazać klientowi najpóźniej 14 dnia od złożenia reklamacji (albo przynajmniej zostawić awizo w jego skrzynce). Nie wystarczy jednak poinformować klienta o wysyłce towaru do ekspertyzy, bo nie jest to ustosunkowanie się do jego żądań. Tak samo przesłanie mu opinii rzeczoznawcy bez przedstawienia naszego stanowiska nie ma znaczenia.

Co zrobić, gdy uznamy reklamację klienta i zgodzimy się naprawić produkt. Trzeba sprecyzować termin naprawy, bo inaczej klient może odstąpić od umowy ze względu na brak naprawy w odpowiednim czasie. Termin naprawy może być różny, nie zawsze 14-dniowy.

Gdy ktoś reklamuje garnitur ślubny, to trzeba mu to naprawić szybciej, aby zdążyć przed terminem uroczystości. Inaczej mógłby zażądać zwrotu pieniędzy i pójść na zakupy gdzie indziej.

W innych przypadkach naprawa nie może przekroczyć 14 dni od otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego. Często klient zgłasza wadę produktu, ale nie określa, jakie są jego żądania.

Co wtedy zrobić?

Przepisy traktują to jako zawiadomienie o wadzie, a nie zgłoszenie reklamacji. Sklep nie musi wtedy na nie odpowiadać, bo klient nie skierował do niego żadnych żądań, lecz jedynie powiadomił o niezgodności towaru z umową. Często klienci myślą uprawnienia, jakie mają wobec sklepu z tytułu niezgodności towaru z umową, a gwarancją jakości, której powinni dochodzić w serwisie producenta. To szansa dla sklepu na korzystne dla niego załatwienie sprawy. Dlaczego?

Bo gdy klient najpierw chce skorzystać z gwarancji jakości udzielonej przez producenta i udaje się do serwisu, a dopiero potem – niezadowolony np. z nieskutecznej naprawy, długich terminów oczekiwania – przychodzi do sprzedawcy. Ten nie zawsze musi się zająć żądaniem klienta, bo warunkiem złożenia skutecznej reklamacji jest zawiadomienie (o niezgodności z umową) przed upływem dwóch miesięcy od jej stwierdzenia. Gdy klient tego nie robi, a sklep wie, że był w serwisie gwarancyjnym, to kupujący traci uprawnienia reklamacyjne. Najczęściej dotyczy to takich sytuacji, gdy naprawa w ramach gwarancji się przedłużyła i przekracza dwa miesiące. Klient przyszedł do sklepu z roszczeniami reklamacyjnymi. Jednak nie ma już wtedy do nich prawa.

Nie dotrzymał, bowiem dwumiesięcznego terminu na zawiadomienie o wadzie towaru (uswsk art. 9 ust. 1). Można w takim wypadku odrzucić reklamację, trzeba klienta jednak o tym poinformować (najlepiej pisemnie, aby mieć dowód). Warto jednak pamiętać, że udzielenie gwarancji jakości przez producenta nie oznacza, że nie odpowiadamy wobec klienta za wady.

To do niego należy wybór, z których uprawnień klient skorzysta. Niezadowolony klient może nas podać do sądu, ale rzadko, który się na to decyduje. Klient może też zaproponować rozwiązanie sporu przez polubowny sąd konsumencki przy Inspekcji Handlowej.

Przedsiębiorca nie musi się na to godzić, bo nie ma za to żadnych kar ani negatywnych konsekwencji.