



WIADOMOŚCI

FIRMA

PODATKI

FINANSE

NIERUCHOMOŚCI

PRZETARGI

PRACA

PRAWO

ZAKUPY

PORADY

NARZĘDZIA

Artykuły

Akty prawne

Kodeksy

Katalog firm

Baza wiedzy

eGospodarka.pl > Prawo > Prawo konsumenckie > [Reklamacja bez paragonu? To łatwiejsze niż myślisz](#)

Reklamacja bez paragonu? To łatwiejsze niż myślisz

2014-09-07 00:15



Paragon nie jest niezbędny do skorzystania z prawa do reklamacji
(c) Andrzej Wilusz - Fotolia.com

Kupujesz obuwie, sprzęt RTV, czy upragnioną sofę. Dostajesz paragon. Od tej chwili dmuchasz i chuchasz i na to co kupiłeś, i na... paragon. Bo - jak informują sprzedawcy - bez paragonu o potencjalnej reklamacji możesz zapomnieć. Dlatego szukasz sposobu, aby najbliższe 24 miesiące przetrwać bez najmniejszego uszczerbku. Tyle, że... zupełnie niepotrzebnie. - Każdy inny dowód zakupu jest tak samo ważny jak paragon - tłumaczy Daniel Reck, Partner z Kancelarii DurajReck & Partnerzy w Katowicach.

Sprzedawca nie może wymagać paragonu

Choć mało kto wie, paragon nie jest niezbędny do skorzystania z prawa do [reklamacji zakupionego towaru](#). Co więcej, w świetle regulacji z zakresu sprzedaży konsumenckiej, jedynym warunkiem niezbędnym do skorzystania z prawa do reklamacji jest zawiadomienie sprzedawcy w odpowiednim czasie o wadzie zakupionego towaru. Konsument ma dwa miesiące na złożenie reklamacji od momentu zauważenia, że zakupiony towar jest niezgodny z umową. Oczywiście z zastrzeżeniem, że niezgodność musi nastąpić maksymalnie do 24 miesięcy od zakupu.

„Bardzo często słyszę w sklepach regułkę, że np. 'na buty jest 2-letnia gwarancja, ale za okazaniem paragonu'. Tymczasem uprawnienia [konsumenta](#) w żadnym wypadku nie mogą być ograniczone przez sprzedawcę! Nie może on wymagać od nas paragonu, a tym bardziej paragonu z potwierdzeniem płatności kartą, bo i z takimi przypadkami można się spotkać. Aby ubiegać się o [prawo do reklamacji](#) potrzebujemy jakiegokolwiek dowodu zakupu - jasno zaznacza Daniel Reck.



fot. Andrzej Wilusz - Fotolia.com

KLIKNIJ, ABY

POWIEKSZYĆ

Paragon nie jest niezbędny do skorzystania z prawa do reklamacji

Aby skorzystać z reklamacji wystarczy udowodnić zakup towaru - może to być wydruk z historii konta bankowego, potwierdzenie płatności kartą czy nawet nagranie monitoringu sklepowego.

Nowe technologie, nowe dowody zakupu

A ponieważ przepisy kodeksu postępowania cywilnego nie wprowadzają zamkniętego katalogu dowodów, kupujący może wykorzystać wszelkie dowody, aby wykazać, że doszło do zawarcia umowy sprzedaży. I tak klient może m.in. okazać wydruk z historii konta bankowego, potwierdzenie płatności kartą lub dokumenty potwierdzające odbiór towaru. Możliwe jest także wskazanie świadka, który potwierdzi fakt dokonania zakupu. Wystarczającym dowodem jest również oświadczenie napisane przez sprzedającego. Klient dodatkowo może wykorzystać nagranie monitoringu sklepowego, na którym widać jak dokonuje zakupu.

POPULARNE

KOMENTOWANE



Wypowiedzenie umowy o pracę a zwolnienie natychmiastowe

Akta osobowe pracowników a kontrola PIP

Zasiłek dla bezrobotnych 2014

Zmiany w prawie od 1 do 15 lipca 2014 r.

Czas pracy niepełnosprawnych: do VII 2014 zmiana przepisów

Świadczenie pielęgnacyjne będzie wyższe

Czas pracy osób niepełnosprawnych - będą zmiany



newsletter



rss



rss Prawo

REKLAMA

PORADY PRAWNE

NOWE PYTANIA

Odstąpienie od umowy kupna - zakup przez internet

Witam, 24.04.2014 kupiłem na aukcji Allegro komputer. Zgodnie z opisem, komputer nowy, pochodzący z polskiej dystrybucji, w fabrycznym ...

Kolejna reklamacja roweru

20 lutego 2012 r. kupiłem w sklepie internetowym rower magnetyczny. Rower miał służyć jako sprzęt rehabilitacyjny przy schorzeniu kęgosłupa. ...

Więcej porad znajdziesz w dziale Porady »

EKSPERCI EGOSPODARKA.PL



ADAM SROGA - RADCA PRAWNY

Nowa praca a zwolnienie z powodu ciąży



GRZEGORZ FALUSZCZYK GFX-CONSULTING

Likwidacja spółki zoo zatrudniającej 10 pracowników

NAJNOWSZE W SERWISIE



Polska: wydarzenia tygodnia 36/2014



Europa: wydarzenia tygodnia 36/2014



Świat: wydarzenia tygodnia 36/2014



Wartość środka trwałego: wycena biegłego gdy znana cena zakupu



Praca biurowa - 4 pochłaniające czasu

Z kolei zamiast paragonu można przedstawić jego kopię lub np. zdjęcie zrobione np. telefonem komórkowym, smartfonem, a nawet tabletem.

„ Nowe technologie dają wiele nowych możliwości. Coraz popularniejsze w Polsce są aplikacje na urządzenia mobilne, które przechowują i archiwizują potwierdzenia zakupów. Dowody pochodzące z takich aplikacji również są wystarczające do dokonania reklamacji, ponieważ są nośnikami danych, które stanowią dowód zawarcia umowy sprzedaży. Dowodem na dokonanie zakupu może być także uzyskana od sprzedawcy kopia paragonu, do przechowywania której sprzedawca jest zobowiązany. Jednak nawet przy dobrych chęciach sprzedawcy, odnalezienie kopii właściwego paragonu może być wysoce utrudnione - wyjaśnia Joanna Puchała, prawnik z Kancelarii DurajReck & Partnerzy.

W pewnych przypadkach prawo wymaga od Sprzedającego pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy oraz jej warunków (np. przy sprzedaży na raty lub gdy cena rzeczy przekracza 2.000 zł). Konsument ma ponadto prawo zażądać od sprzedawcy pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy. Również takie potwierdzenia są wystarczające przy reklamacji.



ZDANIEM EKSPERTA:

Co w przypadku, kiedy sprzedawca odmawia przyjęcia rzeczy do reklamacji bez paragonu?

„ **D**aniel Reck, Partner w Kancelarii DurajReck & Partnerzy: Na początek można wysłać do sprzedawcy pismo, w którym wskażemy, że zgodnie z art. 11 Ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r., sprzedawca nie może ograniczyć uprawnień konsumenta wynikających z ww. ustawy przez wymaganie przedstawienia paragonu w celu reklamacji towaru. Można również wskazać przykłady klauzul niedozwolonych, których rejestr prowadzi Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przykładowo, za klauzule niedozwolone UOKiK uznał postanowienia: "Podstawą przyjęcia reklamacji jest dowód zakupu towaru (paragon fiskalny lub faktura VAT)" oraz "Do reklamowanego lub zwracanego produktu konieczne jest dołączenie paragonu". W piśmie warto również zażądać wskazania podstawy prawnej, na podstawie której sprzedawca odmawia przyjęcia reklamacji. Mając pisemną odpowiedź sprzedającego możemy zwrócić się z pozwem o uznanie klauzuli za niedozwoloną do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie. Wystąpić z takim pozwem możemy również bez ww. odpowiedzi sprzedającego, jednak posiadanie takiej pisemnej odpowiedzi z pewnością zapewni nam korzystniejszą pozycję procesową i wpłynie na przyspieszenie procesu. - tłumaczy adwokat.

Innym rozwiązaniem jest zwrócenie się do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów. Rzecznik powinien zażądać od nieuczciwego sprzedawcy wyjaśnień, do złożenia których jest on zobowiązany. W razie niezłożenia wyjaśnień przedsiębiorca naraża się na karę grzywny w wysokości nie mniejszej niż 2.000 złotych.

www.durajreck.com

oprac. : eGospodarka.pl

eGospodarka.pl

Zobacz także



Reklamacja towaru:
kiedy można ją
odrzuć?



Bankowy rzecznik
klienta



Zimowe wyprzedaże:
porady UOKiK



Wadliwy towar a
prawa kupującego

Więcej na ten temat:

reklamacja bez paragonu, reklamacja towaru, wadliwy towar, prawa konsumenta, reklamacja towaru bez paragonu, prawa konsumenta, reklamacja

KODEKSY

- » kodeks karny skarbowy
- » kodeks spółek handlowych
- » ordynacja podatkowa
- » prawo budowlane
- » prawo zamówień publicznych



[POKAŻ WSZYSTKIE](#)

NIEZBĘDNIK FIRMOWY

KALKULATORY



Podatek dochodowy
Kalkulator płac
Przelicznik walut
Kalkulator VAT

[POKAŻ WSZYSTKIE](#)

FIRMY US ZUS PUP BANKI

Wpisz nazwę miasta, dla którego chcesz znaleźć jednostkę ZUS.

[SZUKAJ](#)

ZUS Warszawa	ZUS Kraków
ZUS Poznań	ZUS Szczecin
ZUS Wrocław	ZUS Lublin

WZORY DOKUMENTÓW

Bezpłatne wzory dokumentów i formularzy.

Wyszukaj i pobierz za darmo:

Szukane słowa

[SZUKAJ](#)

umowa darowizny	umowa pożyczki
umowa użyczenia	reklamacja towaru
wypowiedzenie umowy	odstąpienie od umowy

NA SKRÓTY

tematy	usenet
kodeks pracy	Bezpłatne porady prawne