

## Pomoc dla konsumentów



801 440 220  
222 66 76 76  
opłata wg taryfy operatora



poradydlakonsumentow.pl  
formularz kontaktowy



Rzecznicy Konsumentów  
w Twoim mieście lub powiecie



Inspekcja Handlowa  
w Twoim województwie



Europejskie Centrum  
Konsumenckie  
sprawy transgraniczne

Wojewódzki Inspektorat  
Inspekcji Handlowej we  
Wrocławiu

Ul. Ofiar Oświęcimskich 15a

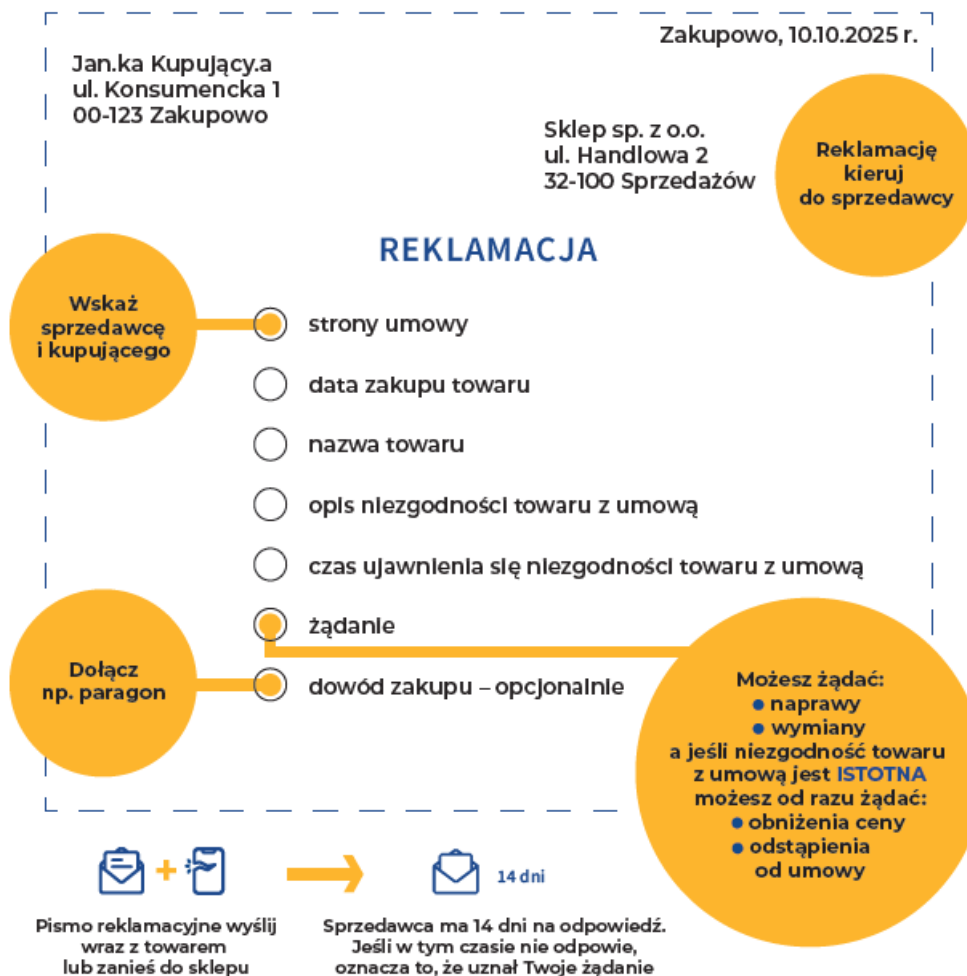
50-069 Wrocław

Tel. 71 344 20 38

UOKiK 2025  [prawakonsumenta.uokik.gov.pl](http://prawakonsumenta.uokik.gov.pl)

    
@uokikgovpl

## JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ



# Reklamacja

**niezgodność**  
towaru z umową

**U·<·<**  
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

## Jesteś konsumentem, gdy:

- kupujesz towar od przedsiębiorcy, wówczas zawierasz z nim umowę,
- celem tej umowy jest zaspokojenie Twoich indywidualnych potrzeb.

Jako konsument masz prawa, np. do reklamacji, gdy towar jest niezgodny z umową.

## Co to dla Ciebie oznacza?

Jeśli towar jest niezgodny z umową, możesz żądać od sprzedawcy naprawy lub wymiany. Jeżeli brak zgodności towaru z umową jest istotny, to możesz od razu zażądać obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.

**Sprzedawca ma prawo nie zgodzić się na naprawę lub wymianę.**

**Zależy to od oceny nadmierności kosztów dla sprzedawcy lub niedogodności dla konsumenta.**

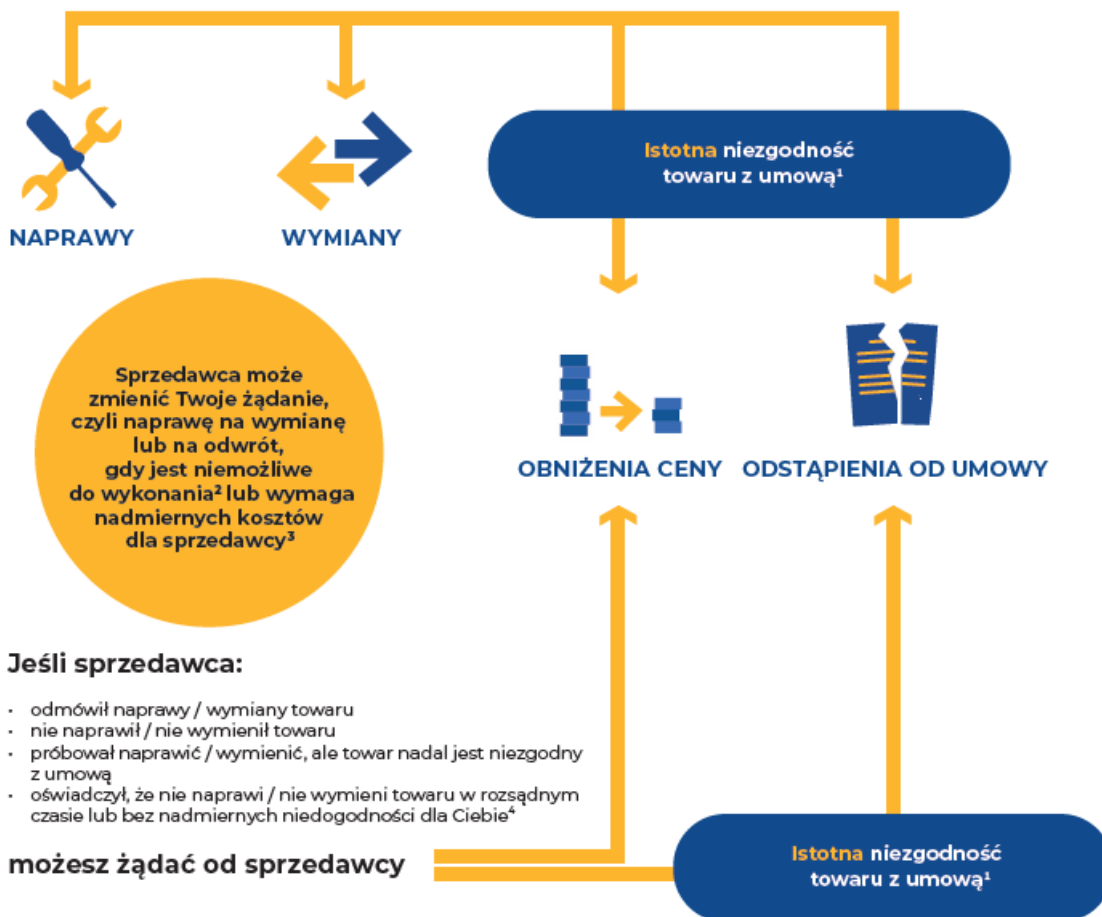
Sprzedawca ma 14 dni, aby odpowiedzieć na reklamację. Jeśli w tym czasie nie odpowie, oznacza to, że uznał Twoje żądanie.

Sprzedawca naprawia / wymienia towar w rozsądnym czasie, bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru i cel jego nabycia.

## REKLAMACJA – NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ

### Czego możesz żądać od sprzedawcy

art. 43d oraz 43e ustawy o prawach konsumenta



### Jeśli sprzedawca:

- odmówił naprawy / wymiany towaru
- nie naprawił / nie wymienił towaru
- próbował naprawić / wymienić, ale towar nadal jest niezgodny z umową
- oświadczył, że nie naprawi / nie wymieni towaru w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie<sup>4</sup>

## Objaśnienia do schematu

- 1 Niezgodność towaru z umową jest istotna, gdy kupiony towar nie nadaje się do używania zgodnie z przeznaczeniem (np. samochód nie jeździ) i celem (np. nieprawidłowo zszyta suknia ślubna dostarczona tuż przed ceremonią)
- 2 Żądanie jest niemożliwe do wykonania, jeśli nie ma technicznych możliwości spełnienia go, np. towar nie jest już produkowany (przy wymianie) albo części zamienne są niedostępne (przy naprawie)
- 3 Spełnienie roszczenia wymaga nadmiernych kosztów wtedy, gdy inne działanie będzie wyraźnie tańsze, np. gdy żądasz wymiany telewizora, w przypadku zepsucia się przycisku na pilocie, naprawa będzie tańszym rozwiązaniem
- 4 Czy dana okoliczność wiąże się z nadmierną niedogodnością, należy analizować indywidualnie dla danego konsumenta; może nią być np. kilkutygodniowy termin naprawy pralki

● Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta

