

Procedura reklamacyjna i procedura zwrotów

adw. Michał Żmijewski

Lubasz i Wspólnicy Kancelaria Radców Prawnych

10.06.2025

Webinarium jest realizowane przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości,
w ramach projektu Centrum Rozwoju Małych i Średnich Przedsiębiorstw.



Plan prezentacji:

1. B2C czy B2B, czyli rozróżnienie konsumentów, quasi-konsumentów i przedsiębiorców.
2. Rękojmia, czyli surowy reżim odpowiedzialności niezależny od winy.
3. Niezgodność towaru z umową, czyli rękojmia konsumencka.
4. Gwarancja, czyli odpowiedzialność, która może być zaciągnięta przez inne podmioty niż sprzedawca.
5. Odpowiedzialność odszkodowawcza, czyli inne przepisy wykorzystywane przy reklamacjach.
6. Prawo do zwrotu, czyli odstąpienie od umowy.
7. Sprawnie działająca procedura reklamacyjna w firmie, czyli jak radzić sobie z roszczeniami.
8. Pytania i odpowiedzi.



Rozdział I

B2C czy B2B,
czyli rozróżnienie konsumentów, quasi-konsumentów i przedsiębiorców.



Skróty B2B/B2C

- **B2B – *Business to Business***
„Firma do firmy”

Sprzedaż lub usługa świadczona dla innego przedsiębiorcy

Przykład: hurtownia sprzedaje produkty do sklepu detalicznego

- **B2C – *Business to Consumer***
„Firma do konsumenta”

Sprzedaż lub usługa świadczona dla osoby prywatnej

Przykład: sklep internetowy sprzedaje buty klientowi indywidualnemu



Przepisy znajdujące zastosowanie w kontekście roszczeń klientów

Kodeks cywilny

- Przedsiębiorcy

Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta

- Konsument
- Przedsiębiorcy objęci ochroną konsumencką (quasi-konsument)



Konsument

Osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Konsumentem jest jedynie osoba fizyczna - człowiek – a nie np. stowarzyszenie, fundacja, spółka.



Przedsiębiorca

Przedsiębiorca: osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 33(1) § 1, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

Działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły (art. 3 ustawy Prawo przedsiębiorców t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 236 z późn. zm.).



Przedsiębiorcy objęci ochroną konsumencką (quasi-konsumenci)

Osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Quasi-konsumentów obejmują dotyczące konsumentów przepisy o odstąpieniu od umowy (prawo zwrotu), rękojmi i regulacje dotyczące klauzul niedozwolonych.



Zawodowy charakter umowy - przykłady

- Adwokat kupujący drukarkę?
- Lekarz wykonujący wizyty domowe kupuje samochód?
- Cukiernik remontujący lokal służący do obsługi klientów?



Reżimy odpowiedzialności

Rękojmia:

- udziela sprzedawca,
- obligatoryjna w obrocie B2C – pod inną nazwą („niezgodność towaru z umową”).

Gwarancja:

- udzielić może producent/sprzedawca/dystrybutor/importer,
- fakultatywna.



Rozdział II

Rękojmia, czyli surowy reżim odpowiedzialności niezależny od winy.



Rękojmia

Art. 558 Kodeksu cywilnego

§ 1. Strony mogą odpowiedzialność z tytułu rękojmi rozszerzyć, ograniczyć lub wyłączyć. [...].

§ 2. Wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest bezskuteczne, jeżeli sprzedawca zataił podstępnie wadę przed kupującym.



Rękojmia

Art. 556 Kodeksu cywilnego

Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia).

Art. 559 Kodeksu cywilnego

Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili.



Rękojmia

Art. 556(1) Kodeksu cywilnego

§ 1. Wada polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową.

W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:

1. nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
2. nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
3. nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
4. została kupującemu wydana w stanie niezupełnym.



Rękojmia

Art. 556(1) Kodeksu cywilnego

...

§ 3. Rzecz sprzedana ma wadę także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez kupującego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od sprzedawcy.



Rękojmia

Art. 560 Kodeksu cywilnego

§ 1. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.

§ 3. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.

§ 4. Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.



Rękojmia

Art. 561 Kodeksu cywilnego

§ 1. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady.

§ 2. Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego.

§ 3. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeżeli kupującym jest przedsiębiorca, sprzedawca może odmówić wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązkowi przewyższają cenę rzeczy sprzedanej.



Uprawnienia wynikające z rękojmi (B2B)

- Obniżenie ceny wadliwego towaru.
- Odstąpienie od umowy (jeśli wada jest istotna).
- Naprawa.
- Wymiana rzeczy na wolną od wad.



Rękojmia

Art. 566 Kodeksu cywilnego

§ 1. Jeżeli z powodu wady fizycznej rzeczy sprzedanej kupujący złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny, może on żądać naprawienia szkody, którą poniósł przez to, że zawarł umowę, nie wiedząc o istnieniu wady, choćby szkoda była następstwem okoliczności, za które sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności, a w szczególności może żądać zwrotu kosztów zawarcia umowy, kosztów odebrania, przewozu, przechowania i ubezpieczenia rzeczy oraz zwrotu dokonanych nakładów w takim zakresie, w jakim nie odniósł korzyści z tych nakładów. Nie uchybia to przepisom o obowiązku naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

§ 2. Przepis § 1 stosuje się odpowiednio w razie dostarczenia rzeczy wolnej od wad zamiast rzeczy wadliwej albo usunięcia wady przez sprzedawcę.



Rękojmia

Art. 568 Kodeksu cywilnego

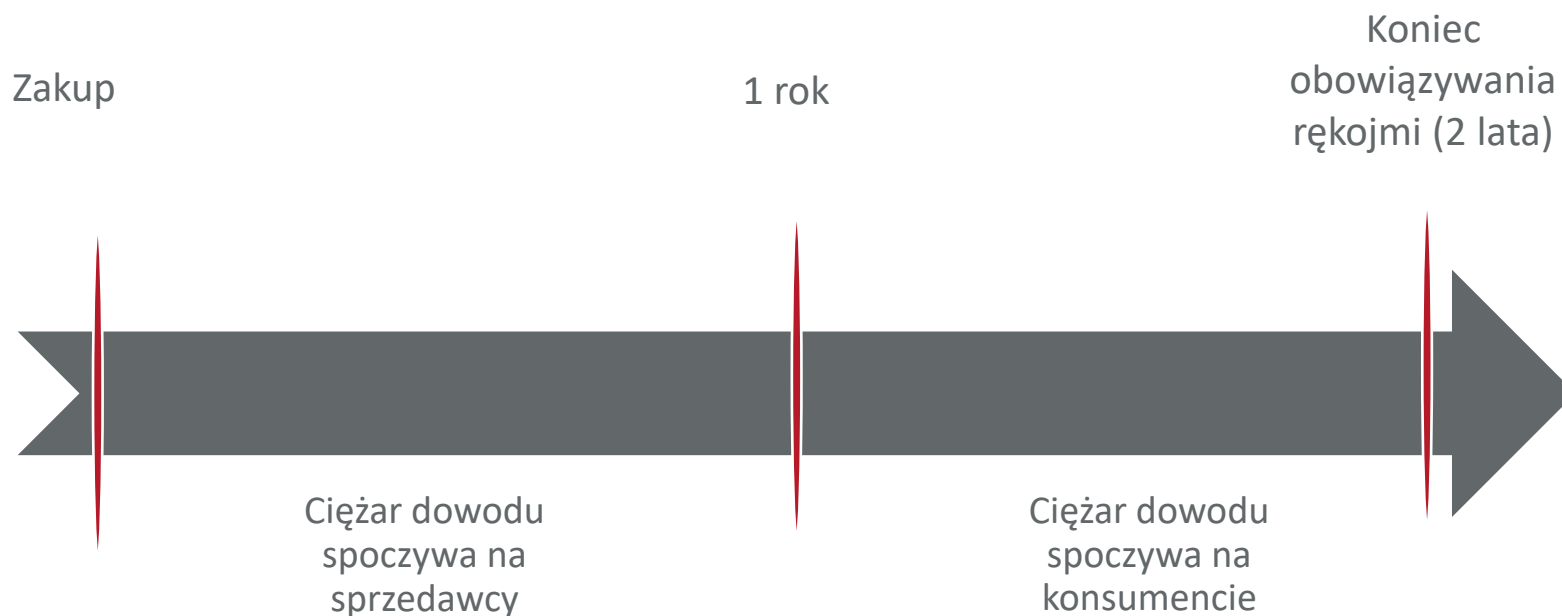
§ 1. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat, a gdy chodzi o wady nieruchomości - przed upływem pięciu lat od dnia wydania rzeczy kupującemu.

§ 2. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady. Jeżeli kupującym jest konsument, bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminów określonych w § 1 zdanie pierwsze.



Ciężar dowodu – B2B

Jeżeli kupującym jest konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego.



Rozdział III

Nie zgodność towaru z umową, czyli rękojmia konsumencka.



Niezgodność towaru z umową...

- Niezgodny z umową będzie jego opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność lub funkcjonalność,
- nie zapewni kompatybilności, interoperacyjności i dostępności aktualizacji (w przypadku towarów z elementami cyfrowymi),
- nie będzie się nadawać do szczególnego celu, określonego przez konsumenta, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę, a przedsiębiorca ten cel zaakceptował,
- nie będzie się nadawać do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju.



Niezgodność towaru z umową...

- nie będzie posiadać takich cech i nie będzie w takiej ilości, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których konsument może oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez przedsiębiorcę, np. w reklamie lub na etykiecie,
- nie zostanie dostarczony z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać,
- nie będzie w takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które przedsiębiorca udostępnił konsumentowi przed zawarciem umowy.



Niezgodność towaru z umową...

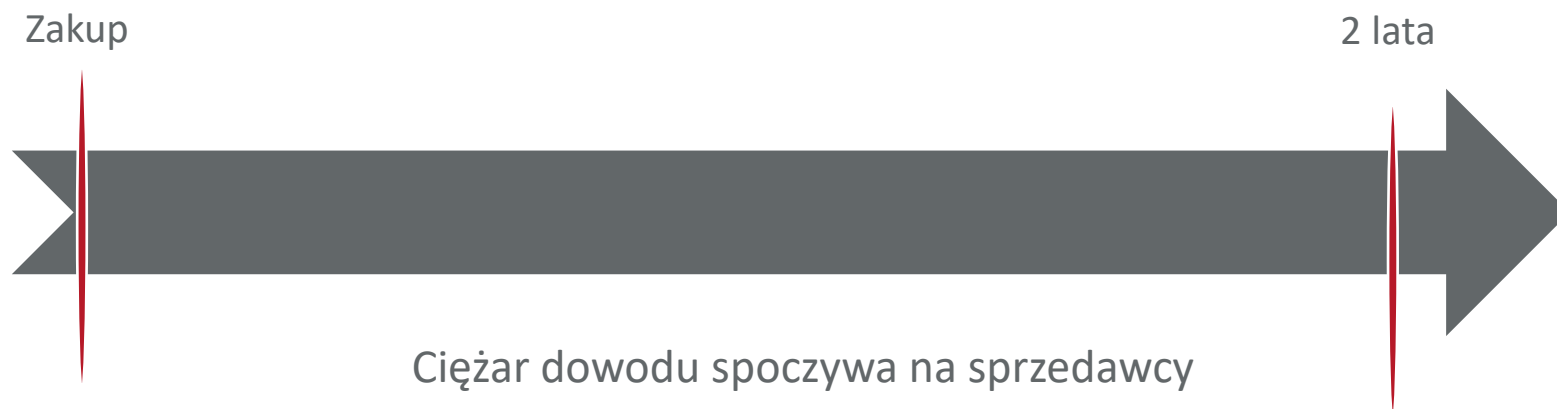
Art. 43c ustawy o prawach konsumenta

1. Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową.
2. Przedsiębiorca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności towaru z umową określonego w ust. 1, jeżeli brak ten podstępnie zataił.



Ciężar dowodu – B2C

Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub jeżeli domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności z umową.



Niezgodność towaru z umową (B2C):

1. naprawa

2. wymiana



1. odstąpienie od umowy

2. obniżenie ceny



Niezgodność towaru z umową (B2C):

Art. 43d ustawy o prawach konsumenta

1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.
2. Przedsiębiorca może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy, lub przedsiębiorca może dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
3. Przy ocenie nadmierności kosztów dla przedsiębiorcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności towaru z umową, wartość towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
4. Przedsiębiorca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której przedsiębiorca został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim konsument go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi przedsiębiorca.
5. Konsument udostępnia przedsiębiorcy towar podlegający naprawie lub wymianie. Przedsiębiorca odbiera od konsumenta towar na swój koszt.



Niezgodność towaru z umową (B2C):

Art. 43e ustawy o prawach konsumenta

Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:

- przedsiębiorca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 2;
- przedsiębiorca nie doprowadził towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 4-6;
- brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
- brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w art. 43d;
- z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.



Niezgodność towaru z umową (B2C):

Art. 43e ustawy o prawach konsumenta

- Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową.
- Przedsiębiorca zwraca konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny.
- Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.
- Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych towarów dostarczonych na podstawie umowy konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych towarów, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez konsumenta wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.
- W razie odstąpienia od umowy konsument niezwłocznie zwraca towar przedsiębiorcy na jego koszt. Przedsiębiorca zwraca konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.
- Przedsiębiorca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.



Rozdział IV

Gwarancja, czyli odpowiedzialność, która może być zaciągnięta przez inne podmioty niż sprzedawca.



Podstawy prawne gwarancji

Art. 577 Kodeksu Cywilnego

§ 1. Udzielenie gwarancji następuje przez złożenie oświadczenia gwarancyjnego, które określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu.

Oświadczenie gwarancyjne może zostać złożone w reklamie.



Ograniczenie odpowiedzialności gwaranta

Uprawnionemu z gwarancji nie przysługują wobec gwaranta inne roszczenia, aniżeli wprost wskazane w jej warunkach (nie dotyczy gwarancji trwałości w relacji B2C).



Termin gwarancji

Dwa lata licząc od dnia, kiedy rzecz została kupującemu wydana (o ile nie zastrzeżono inaczej)

Jeżeli w ramach gwarancji wymieniono rzecz na wolną od wad lub dokonano istotnej naprawy - **termin gwarancji biegnie na nowo** od chwili dostarczenia rzeczy wolnej od wad lub zwrócenia rzeczy naprawionej.

Jeżeli wymieniono część rzeczy – termin biegnie na nowo w stosunku do wymienionej części. W przypadku pozostałych niewymienionych części gwarancja nie ulega odnowieniu.

Termin gwarancji ulega też przedłużeniu o czas, w ciągu którego wskutek wady rzeczy objętej gwarancją uprawniony z gwarancji nie mógł z niej korzystać.



Termin gwarancji

Art. 43g.

Gwarancja trwałości nie może przewidywać warunków naprawy albo wymiany mniej korzystnych dla konsumenta, niż określone w art. 43d.

Odstępstwo od warunków gwarancji określonych w reklamie na niekorzyść konsumenta jest bezskuteczne, chyba że oświadczenie gwarancyjne złożone w reklamie przed zawarciem umowy zostało sprostowane, z zachowaniem warunków i formy w jakiej reklama została przeprowadzona lub w porównywalny sposób.



Gwarancja konsumencka (art. 43d)

Konsument może żądać naprawy lub wymiany (co najmniej),

Gdy konsument żąda naprawy, przedsiębiorca może dokonać wymiany; gdy konsument żąda wymiany, przedsiębiorca może dokonać naprawy, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy,

Jeżeli niemożliwość lub nadmierność kosztów dotyczą zarówno naprawy, jak i wymiany, przedsiębiorca może odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

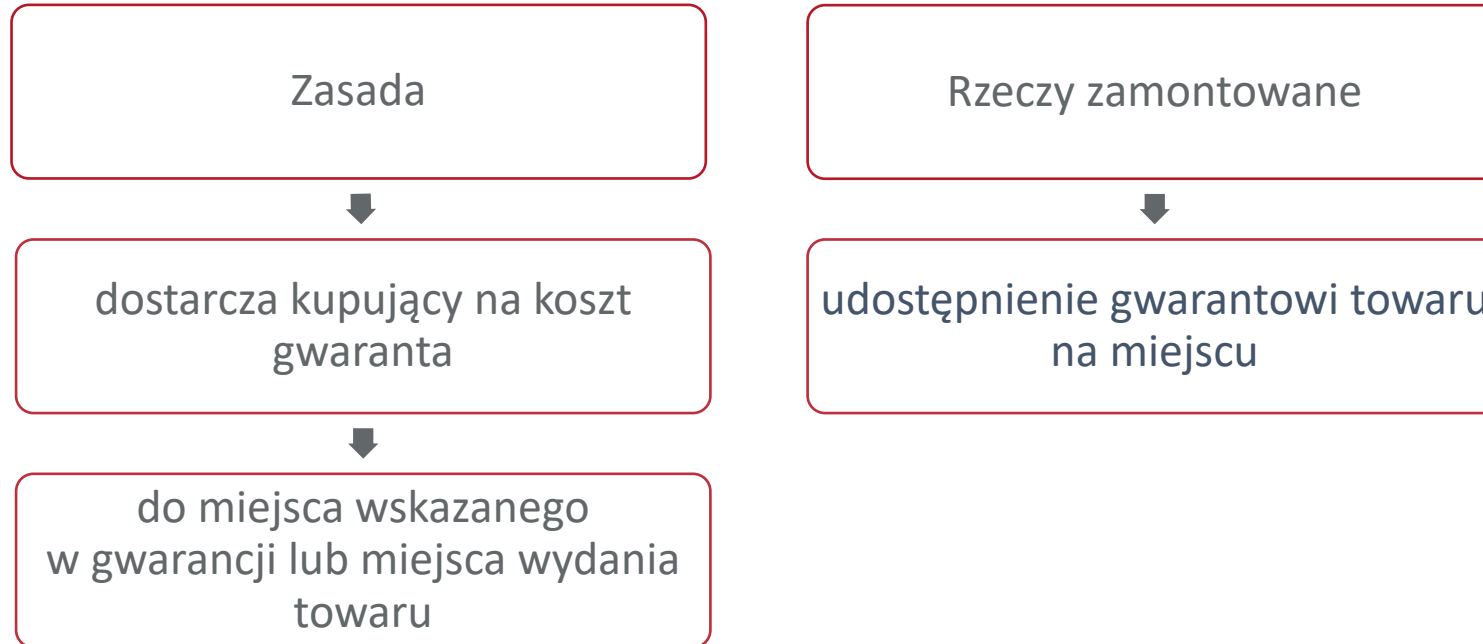


Gwarancja konsumencka (art. 43d)

- Przedsiębiorca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, dla którego konsument go nabył.
- Koszty naprawy lub wymiany ponosi przedsiębiorca.
- Przedsiębiorca odbiera od konsumenta towar na swój koszt.
- Jeżeli towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności towaru z umową, przedsiębiorca demontuje towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.



Dostarczenie wadliwej rzeczy do gwaranta



Rozdział V

Odpowiedzialność odszkodowawcza, czyli inne przepisy wykorzystywane przy reklamacjach.



Odpowiedzialność kontraktowa

Art. 471 Kodeksu Cywilnego

Dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi.



Odpowiedzialność kontraktowa

Przesłanki:

- Szkoda majątkowa
- Nienależyte wykonanie zobowiązania
- Wina dłużnika (domniemana).



Odpowiedzialność deliktowa

Art. 415 k.c. - Kto z winy swej wyrządził drugiemu szkodę, obowiązany jest do jej naprawienia.

Przesłanki odpowiedzialności:

- Szkoda majątkowa,
- adekwatny związek przyczynowy między zdarzeniem a szkodą,
- wina sprawcy.



Rozdział VI

Prawo do zwrotu, czyli odstąpienie od umowy



Prawo do zwrotu towaru

Konsument (i quasi-konsument), który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów (jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania albo wycieczki, termin do odstąpienia od umowy wynosi 30 dni).

W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą.

Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru. Płatność może być wstrzymana do momentu otrzymania towaru albo dowodu jego odesłania.



Kiedy prawo do odstąpienia nie przysługuje

1. Usługi wykonane w pełni za zgodą konsumenta, który został poinformowany o utracie prawa do odstąpienia.
2. Gdy cena jest zależna od wahań rynkowych, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli.
3. Towar prefabrykowany, przygotowany wg specyfikacji konsumenta lub służący jego zindywidualizowanym potrzebom.
4. Towary szybko psujące się lub z krótkim terminem ważności.
5. Towary w zapieczętowanym opakowaniu, których nie można zwrócić po otwarciu (ze względu na higienę i kwestie zdrowotne).
6. Towary trwale połączone z innymi po dostarczeniu.
7. Alkohol z odroczoną dostawą i ceną zależną od wahań rynku.



Kiedy prawo do odstąpienia nie przysługuje – c.d.

8. Pilna naprawa na żądanie konsumenta – bez prawa odstąpienia, jeśli usługa została wykonana.
9. Zapieczętowane nagrania lub programy – bez prawa zwrotu po otwarciu.
10. Gazety, czasopisma, z wyjątkiem prenumeraty.
11. Umowy zawarte na aukcji publicznej.
12. Usługi z określonym terminem: zakwaterowanie, przewóz, wynajem samochodów, gastronomia, wypoczynek, wydarzenia sportowe i kulturalne.
13. Treści cyfrowe online (bez nośnika), gdy konsument wyraził zgodę na korzystanie przed upływem 14 dni i został poinformowany o utracie prawa odstąpienia.
14. Usługi naprawcze z dojazdem do klienta wykonane w pełni na wyraźne życzenie konsumenta.



Problemy praktyczne

- Kto ponosi koszty zwrotu?
- Co ze śladami zużycia?
- Czy można żądać zwrotu nienaruszonego opakowania?
- Co z umowami powiązanymi z towarem, którego dotyczy odstąpienie?



Problemy praktyczne

- Konsument z zasady ponosi koszty bezpośredniego zwrotu rzeczy.
- Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.
- Nie można żądać nienaruszenia opakowania – prawo do odstąpienia służy zbadaniu właściwości rzeczy.
- Jeśli konsument odstąpi od umowy, wygasają także powiązane z nią umowy dodatkowe, o ile były zawarte z przedsiębiorcą lub za porozumieniem z nim.



Rozdział VII

Sprawnie działająca procedura reklamacyjna w firmie,
czyli jak radzić sobie z roszczeniami.



O czym należy pamiętać organizując proces reklamacyjny?

- Obsługa procesu reklamacyjnego stanowi koszt sam w sobie.
- Eskalacja emocji zwykle nie służy adresatowi roszczenia.
- Termin 14 dni na odpowiedź w relacji B2C.
- W relacji B2C przy niezgodności towaru z umową stanowisko producenta lub gwaranta nie jest decydujące.
- W relacji B2B nie da się prawidłowo prowadzić komunikacji reklamacyjnej bez znajomości umowy ze stroną kierującą roszczenie lub bez szczegółowego odniesienia się do warunków gwarancji.



Rozdział VIII

Pytania i odpowiedzi.



Dziękuję za udział w webinarium, które zostało zrealizowane w ramach projektu Centrum Rozwoju Małych i Średnich Przedsiębiorstw.

Kontakt:

Adw. Michał Żmijewski

tel.: +48 502 330 213

e-mail:

michal.zmijewski@lubasziwspolnicy.pl

www.lubasziwspolnicy.pl

