

Reklamacja bez paragonu

● Każdy inny dowód zakupu jest tak samo ważny, jak paragon. Może to być np. wydruk z historii konta bankowego lub zdjęcie paragonu wykonane komórką.

Sprawy ważne dla Ciebie

Kupujesz obuwie, sprzęt rtv, komodę czy sofę. Dostajesz od sprzedawcy paragon na potwierdzenie zakupu. Od tej chwili dmuchasz i chuchasz i na to, co kupiłeś, i na... paragon. Bo - jak informują sprzedawcy - bez paragonu możesz zapomnieć o reklamacji. Dlatego szukasz sposobu, aby najbliższe 24 miesiące przetrwać bez uszczerbku. Tyle, że jest to zupełnie niepotrzebne.

- 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 to 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 wadze 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.

- Często słyszę w sklepach regułkę, że na przykład „na buty jest dwuletnia gwarancja, ale za okazaniem paragonu”. Tymczasem uprawnienia konsumenta w żadnym wypadku nie mogą być ograniczone przez sprzedawcę! Nie może on wymagać 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.

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



► Jedynym warunkiem niezbędnym do skorzystania z prawa do reklamacji jest zawiadomienie sprzedawcy w odpowiednim czasie o wadze zakupionego towaru.

sklepowego, na którym widać, jak dokonuje zakupu.

Z kolei zamiast paragonu można przedstawić jego kopię lub np. zdjęcie wykonane 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 paragonu może być utrudnione - wyjaśnia Joanna Puchała, prawnik z Kancelarii DurajReck & Partnerzy.

Czasami prawo wymaga od sprzedawcy pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy i jej warunków (np. przy sprzedaży na raty lub gdy cena rzeczy przekracza 2.000 zł). Konsument ma też prawo zażądać od sprzedawcy pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy (jest wystarczające do reklamacji). ●

AG