

Formularz reklamacji

przygotowany na bazie wzoru udostępnionego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/wzory-pism/>

Miejscowość, data

Sprzedawca: Sklep Popaopa ISO Sp. z o.o. ul. Gackowskiego 1c 85-137 Bydgoszcz	Konsument: _____ Imię i nazwisko _____ _____ Adres
---	--

Reklamacja towaru (żądanie naprawy/wymiany)

Zawiadamiam, że zakupiony przeze mnie w dniu _____ produkt _____ [nazwa towaru]
jest niezgodny z umową. Niezgodność z umową polega na:

Brak zgodności z umową został stwierdzony w dniu _____. W związku z tym na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (art. 43d) żądam:

wymiany towaru na nowy*	nieodpłatnej naprawy towaru*
-------------------------	------------------------------

* oznaczyć okręgiem preferowany sposób załatwienia reklamacji
(uwaga! sprzedawca może zmienić sposób załatwienia reklamacji jeżeli spełnienie żądania konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów)

Dane kontaktowe - na które zostanie udzielona odpowiedź:

nr telefonu _____ i/lub adres email _____

Podpis konsumenta

Ważne informacje:

1. Podstawa prawna.

USTAWA z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta - Dziennik Ustaw Dz.U.2024.1796 t.j.
Wersja od: 27 listopada 2025 r.

Art. 43d. [Uprawnienia konsumenta w przypadku braku zgodności z umową]

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.
6. 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.
7. Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z towaru, który następnie został wymieniony.

2. Okres odpowiedzialności przedsiębiorcy

Odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową trwa 2 lata od dnia wydania towaru, chyba że przedsiębiorca (jego poprzednik prawny lub osoby działające w ich mieniu) określił dłuższy termin przydatności towaru do użycia.

Podstawa prawna: art. 43c ust. 1 ustawy o prawach konsumenta

3. Forma i terminy reklamacji

Reklamację można złożyć w dowolnej formie. Dla celów dowodowych najbezpieczniej zrobić to pisemnie. Należy opisać zauważony brak zgodności towaru z umową i określić swoje żądanie przewidziane w ramach niezgodności towaru z umową. Ważne! Paragon fiskalny nie jest konieczny do zareklamowania produktu, choć znacznie to ułatwia. To jeden z wielu dowodów nabycia towaru w danym sklepie i w danej cenie. Inne to: świadkowie, wydruki z karty płatniczej czy kredytowej, e-maile.

Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego.

Warto złożyć reklamację niezwłocznie po zauważeniu niezgodności towaru z umową – ze względów dowodowych. Termin przedawnienia roszczenia z tego tytułu wynosi 6 lat.

Sprzedawca powinien odpowiedzieć na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli tego nie zrobił, uważa się, że ją uznał.

Podstawa prawna: art. 7a i 43d ustawy o prawach konsumenta; art. 118 Kodeksu cywilnego

4. Żądania konsumenta

W sytuacji wystąpienia braku zgodności towaru z umową konsument może złożyć do sprzedawcy reklamację z tego tytułu i zażądać: naprawy towaru, wymiany towaru.

Jeśli sprzedawca: odmówił naprawy lub wymiany towaru, nie naprawił lub nie wymienił towaru, próbował naprawić lub wymienić, ale towar nadal jest niezgodny z umową, oświadczył, że nie naprawi lub nie wymieni towaru w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta,

to konsument ma prawo do żądania obniżenia ceny lub – w przypadku istotnej niezgodności z umową – odstąpienia od umowy. Jeśli brak zgodności z umową jest istotny, konsument może żądać obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy, bez uprzedniego skorzystania z prawa do żądania naprawy lub wymiany.

Podstawa prawna: art. 43d i art. 43e ustawy o prawach konsumenta

5. Wymiana lub naprawa

Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której 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 ponosi sprzedawca, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów. Wybór pomiędzy wymianą a naprawą należy do konsumenta. Jeżeli jednak spełnienie żądania konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla sprzedawcy, to może on:

wymienić towar – zamiast go naprawić, naprawić towar – zamiast go wymienić.

Jeżeli zarówno naprawa, jak i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów, sprzedawca może odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową. Przy ocenie nadmierności kosztów dla sprzedawcy 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.

Podstawa prawna: art. 43d ustawy o prawach konsumenta

6. Pomoc dla konsumentów

Poradę w prostej sprawie uzyskasz: telefonicznie 801 440 220 lub 222 66 76 76 (opłata wg taryfy operatora) lub przez formularz: poradydlakonsumentow.pl

Pomoc w bardziej złożonych sprawach możesz otrzymać od rzecznika konsumentów lub Inspekcji Handlowej.

Miejski Rzecznik Konsumentów
ul. Grudziądzka 9-15, budynek A, pokój 215
85-130 Bydgoszcz
tel. 52 585 84 28
mrk@um.bydgoszcz.pl
<https://um.bydgoszcz.pl>