

Negatywne rozpatrzenie reklamacji na towar objęty gwarancją

Wymagane dokumenty:

Jeśli konsument jest niezadowolony ze sposobu załatwienia reklamacji może się zwrócić do powiatowego rzecznika konsumentów przedkładając wniosek zawierający:

- 1) imię i nazwisko wraz z adresem zamieszkania,
- 2) uzasadnienie, dlaczego kupujący nie zgadza się z negatywnym rozpatrzeniem reklamacji,
- 3) określenie swoich żądań,
- 4) kartę gwarancyjną (oryginał lub ksero) wraz z dowodem zakupu,
 - należy pamiętać, aby gwarancja była prawidłowo wystawiona, a więc powinna zawierać: nazwę i adres gwaranta oraz sklepu gdzie towar kupiono, określenie rzeczy sprzedanej, datę transakcji, czas na jaki udzielono gwarancji, adresy zakładów naprawczych (serwisowych),
 - kupujący powinien pilnować, aby przy reklamacji rzeczy w karcie gwarancyjnej zapisy były dokonywane w sposób czytelny i dokładny, aby wpisywano daty dostarczenia rzeczy do naprawy, daty wymiany itp., oraz wyraźnie określono rodzaj dokonanych napraw (zapis „regulacja” oznacza, że nie było naprawy, czyli rzecz nie była wadliwa),
- 5) odpisy pism związanych z dochodzeniem swych roszczeń gwarancyjnych.

Miejsce złożenia dokumentów:

Kancelaria Ogólna Starostwa Powiatowego w Gryficach, ul Plac Zwycięstwa 37 .

Opłaty:

Brak opłat.

Termin załatwienia sprawy:

Od 14 do 30 dni.

Jednostka odpowiedzialna:

Powiatowy Rzecznik Praw Konsumenta.

Tryb odwoławczy:

Nie załatwione roszczenia konsumentów w drodze negocjacji rzecznik może kierować do rozpatrzenia przez polubowne sądy konsumenckie lub sądy rejonowe przygotowując stosowne dokumenty.

Konsument może również dochodzić swych roszczeń przed Sądem samodzielnie.

Ulgi:

Brak.

Dodatkowe informacje:

Powiatowy Rzecznik Praw Konsumenta, Tomasz Malczewski, przyjmuje interesantów we wtorki i czwartki w godzinach 8.00 - 10.00 w budynku Powiatowego Urzędu Pracy, ul. Trzygłowska 31, pok. nr 17

Podstawa prawna:

Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. z dnia 5 września 2002 r. Nr 141, poz. 1176).