

Reklamacja bez paragonu? To jest możliwe

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: piątek, 22, luty 2013 23:00

Barbara Łączna

Odsłony: 5577

Czy mogę reklamować towar, jeżeli nie mam paragonu? Sprzedawca przyjął moją reklamację, ale odmawia zwrotu pieniędzy, ze względu na brak paragonu, co robić? Stowarzyszenie Konsumentów Polskich prowadzi Konsumentckie Centrum E-porad, w ramach którego każdy konsument może skorzystać drogą e-mailową z bezpłatnej porady prawnej. Projekt finansowany jest ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Eksperci Centrum wyjaśniają wątpliwości dotyczące reklamowania towarów bez paragonu. Kwestię uprawnień konsumentckich w przypadku zakupu wadliwego towaru reguluje ustawa z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumentckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 141, poz. 1176). Przepisy tej ustawy nie uzależniają możliwości złożenia reklamacji od przedstawienia paragonu ani jakiegokolwiek innego dowodu zakupu. Oczywiście jest jednak, że sprzedawca ma prawo domagać się wykazania, że zakup został dokonany właśnie u niego. Należy jednak pamiętać o tym, że bardzo często paragon nie jest jedynym dowodem zakupu, z zwłaszcza w przypadku zakupów przez Internet. Historia zamówienia, korespondencja ze sprzedawcą, czy dowód płatności kartą, ze względu na to, że wskazany jest tam adres sklepu, data i godzina zakupu są Państwo w stanie uprawdopodobnić, że towar został zakupiony w tym konkretnym sklepie. Warto również poprosić sprzedawcę aby mając dokładną datę i godzinę zakupu odnalazł w systemie sprzedażowym kopię paragonu.

Niestety często zdarza się jednak, że sprzedawca choć nie kwestionuje, że zakup został dokonany u niego, odmawia przyjęcia reklamacji tylko ze względu na brak paragonu. Należy pamiętać, że w świetle ww. ustawy jest to bezpodstawne.

Kolejny problem może się pojawić w przypadku odstąpienia od umowy - sprzedawcy odmawiają bowiem zwrotu pieniędzy, powołując się na brak paragonu. W przypadku odstąpienia od umowy (czy to w wyniku reklamacji, zakupu przez internet lub na pokazie), powstaje obowiązek zwrotu świadczeń - kupujący ma obowiązek zwrócić zakupiony towar, zaś sprzedawca pieniądze.

Paragon jest dokumentem księgowym, potwierdzeniem fiskalnym transakcji handlowej, jak również dowodem zawarcia umowy sprzedaży, nie jest natomiast świadczeniem ze strony sprzedawcy. Wobec powyższego wstrzymywanie się ze zwrotem pieniędzy do czasu przedstawienia paragonu, nie ma uzasadnienia prawnego, a sprzedawca ma obowiązek zwrócić zapłaconą za towar sumę. Obowiązki księgowo-podatkowe sprzedawcy nie wpływają bowiem nacywilnoprawne uprawnienia kupującego.

Warto jednak przechowywać paragony, bo to znaczenie ułatwia dochodzenie roszczeń reklamacyjnych.

Źródło: www.konsumenci.org