



BIULETYN INFORMACJI PUBLICZNEJ WOJEWÓDZKIEGO INSPEKTORATU INSPEKCJI HANDLOWEJ W OPOLU

[Start](#) > [Aktualności](#) > [Komunikaty UOKiK](#) > [Reklamacja obuwia](#)

Obowiązek poinformowania konsumenta o rozpatrzeniu reklamacji spoczywa na przedsiębiorcy, a ozdobne elementy obuwia podlegają reklamacji - przypomnieli UOKiK w najnowszych decyzjach dotyczących reklamacji obuwia

Problemy z reklamacją obuwia są jedną z najczęstszych spraw zgłaszanych przez konsumentów do miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów. Z wydawanego corocznie [raportu UOKiK](#) wynika, że skargi dotyczą zwykle odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego. **Urząd wydał dwie decyzje związane z reklamacją butów w działających całym kraju sieciach sklepów Deichmann Obuwie i Bata Polska.**

DEICHMANN OBUWIE - OBOWIĄZKOWA INFORMACJA O ROZPATRZENIU REKLAMACJI

Postępowanie przeciwko Deichmann Obuwie Urząd wszczął w grudniu ubiegłego roku po analizie ponad 600 protokołów reklamacyjnych spółki przesłanych m.in. przez rzeczników konsumentów z całego kraju. UOKiK stwierdził, że w ponad 96 proc. z nich spółka wpisywała, że w celu zapoznania się ze sposobem rozpatrzenia reklamacji klient zgłosił się do sklepu.

Tymczasem zgodnie z prawem to **przedsiębiorca zobowiązany jest ustosunkować się do reklamacji**. Przyjmuje się również, że **przedsiębiorca, który w terminie 14 dni kalendarzowych nie odpowiedział konsumentowi na jego żądanie naprawy, wymiany lub obniżenia ceny uznał jego roszczenie**. UOKiK zarzucił więc Spółce, że przerzuca na konsumentów obowiązek zapoznania się z odpowiedzią na złożone reklamacje poprzez konieczność osobistej wizyty w sklepie, w wyniku czego konsumenci mogli dowiedzieć się o rozstrzygnięciu reklamacji po upływie 14-dniowego terminu od jej złożenia, bez negatywnych konsekwencji dla przedsiębiorcy.

Deichmann w toku postępowanie złożył zobowiązanie, które miało na celu wyeliminowanie bezprawnej praktyki. Urząd zaakceptował propozycję Spółki i nałożył na nią obowiązek wykonania zobowiązania w terminie 45 dni od momentu uprawomocnienia się decyzji. Przedsiębiorca zmodyfikuje stosowany przez siebie formularz reklamacji i zrezygnuje z zamieszczenia w nim m.in. rubryki *sposób powiadomienia* wypełnianej przez sprzedawcę. Spółka - w ramach wewnętrznych procedur - przeszkoli również pracowników z zasad przyjmowania reklamacji zgodnie z przepisami prawa.

BATA POLSKA - ELEMENTY OZDOBNE PODLEGAJĄ REKLAMACJI

Druga z decyzji UOKiK dotyczy Bata Polska. Postępowanie przeciwko przedsiębiorcy zostało wszczęte w listopadzie 2014 r. Urząd analizował dołączane przez przedsiębiorcę do obuwia *Zasady użytkowania i konserwacji obuwia*. Wątpliwości wzbudziła znajdująca się w nich informacja: *Produkty z elementami ozdobnymi w postaci cekinów, koralików oraz innych podobnych nie podlegają reklamacji na ich ścieranie, zgubienie lub uszkodzenie. Elementy ozdobne nie mają wpływu na jakość użytkowanego produktu.*

UOKiK stwierdził, że spółka naruszyła zbiorowe interesy konsumentów i wprowadzała ich w błąd co do przysługującego prawa do reklamacji. W ocenie Urzędu **przedsiębiorca nie miał prawa wyłączyć swojej odpowiedzialności za uszkodzenie elementów ozdobnych obuwia** i informować konsumentów, że nie stanowi ono podstawy do uwzględnienia, a tym bardziej - do złożenia reklamacji. W ocenie Urzędu **uszkodzenie ozdobnych elementów może być dla użytkownika obuwia tak samo istotne, jak innego rodzaju wada fizyczna powstała w samej strukturze buta**. Żaden przedsiębiorca nie może zatem odmówić przyjęcia

reklamacji konsumenta, tylko z tego powodu, że uszkodzeniu uległ element ozdobny obuwia, a funkcjonalność buta nie zmieniła się. Konsumenty mają prawo oczekiwać, że towar, który otrzymają, będzie spełniał ich oczekiwania przez cały okres trwania odpowiedzialności sprzedawcy (tj. dwa lata) - również w zakresie walorów estetycznych.

Bata po wszczęciu postępowania administracyjnego wprowadziła nowy wzór *Zasad użytkowania*, który nie zawiera zakwestionowanego postanowienia. **UOKiK stwierdził zaniechanie niedozwolonej praktyki i nałożył na Batę obowiązek zamieszczenia przy kasach we wszystkich sklepach oświadczenia o następującej treści: *Na podstawie decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-4/2015 informujemy, że przy produktach oferowanych przez Bata Poland Sp. z o.o. reklamacji podlegają również elementy ozdobne obuwia w postaci m.in. cekinów czy koralików.*** Ogłoszenie powinno znajdować się w sklepach do listopada 2016 r. UOKiK zobowiązał też przedsiębiorcę, by oświadczenie było czytelne określając m.in. wielkość czcionki. Decyzja nie jest prawomocna, przedsiębiorca może odwołać się do sądu.

KONSUMENTY - PAMIĘTAJ

1. Jeżeli kupiony towar ma wadę, możesz złożyć **reklamację** w ciągu 2 lat od wydania towaru.
2. W reklamacji powinieneś określić swoje żądanie dotyczące **doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową** (przez naprawę lub wymianę) lub zwrotu całości bądź części wpłaconych środków (przez odstąpienie od umowy lub obniżenie ceny). Warto skorzystać z dostępnego na stronie UOKiK formularza reklamacyjnego.
3. Podstawą reklamacji może być rekojmia (zawsze) albo gwarancja (o ile została udzielona). Do Ciebie należy wybór podstawy składania reklamacji. **Przedsiębiorca nie może zmienić twojej decyzji.**
4. **W przypadku problemów możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy dla konsumentów:** Rzeczniczy konsumentów, Federacja Konsumentów, porady[at]dlakonsumentow[dot]pl. Bezpłatna infolinia: **800 889 866**.

Dodatkowe informacje dla mediów:

Biuro Prasowe UOKiK
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel. 22 827 28 92, 55 60 106, 55 60 314
E-mail: biuroprasowe@uokik.gov.pl

źródło: https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=11587

PLIKI DO POBRANIA

- [20150422_wypowiedz_krzysztof_lehmann_bata_poland.mp3](#)
- [20150422_wypowiedz_krzysztof_lehmann_deichmann.mp3](#)
- [decyzja_RBG_nr_4_2015.pdf](#)
- [decyzja_RBG_nr_6_2015.pdf](#)
- [komunikat_prasowy_uokik_\(20150422\).doc](#)

Wytworzył(a): Sierpiński Rafał
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał
Opublikował(a): Sierpiński Rafał

Data wytworzenia: 2015-05-04 15:09:21
Data publikacji: 2015-05-04 15:09:23
Ostatnio aktualizował(a): Kubiński Dariusz
Data ostatniej zmiany: 2016-09-27 11:57:21

Historia zmian artykułu:
2016-09-27 11:57:21 [Modyfikowano],
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .
2016-04-07 11:46:05 [Modyfikowano],

Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .
2015-09-24 11:24:20 [Modyfikowano],
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, korekta
2015-09-24 10:34:39 [Modyfikowano],
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, korekta
2015-09-15 13:01:46 [Modyfikowano],
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał,
Przeniesienie z sekcji "Reklamacja obuwia"
do sekcji "Komunikaty UOKiK 2015"