



# BIULETYN INFORMACJI PUBLICZNEJ WOJEWÓDZKIEGO INSPEKTORATU INSPEKCJI HANDLOWEJ W OPOLU

[Start](#) > [Aktualności](#) > [Komunikaty UOKiK](#) > **Reklamacja bez paragonu - decyzja UOKiK**

**Prawo konsumenta do reklamacji nie może być w żaden sposób ograniczane. Nie wolno też sugerować, że nie będzie możliwości jej złożenia w przypadku utraty paragonu - przypominał UOKiK w decyzji wydanej w sprawie Auchan Polska**

Postępowanie UOKiK przeciwko Auchan Polska zostało wszczęte w marcu, po ustaleniu, że spółka umieszczała na paragonach informację: *Paragon jest niezbędnym do reklamacji*.

**Zgodnie z prawem podstawą złożenia reklamacji jest wada zakupionego towaru lub usługi. Paragon jest jednym z wielu możliwych dowodów zakupu, jaki konsument może przedstawić sprzedawcy zgłaszając reklamację.** Gdy paragon zniszczył się, wyblakł albo zaginął, dowodem może być np. potwierdzenie płatności, wyciąg z rachunku bankowego, e-mail czy zeznanie świadków.

W ocenie Urzędu, Auchan mógł wprowadzać konsumentów w błąd przekazując na wydrukach z kasy fiskalnej informacje, które klienci mogli odbierać jako pouczenie o obowiązującym stanie prawnym i rezygnować z przysługującego im uprawnienia do składania reklamacji bez paragonu.

**W toku postępowania Auchan zaniechał stosowania praktyki, a UOKiK przyjął zobowiązanie spółki do podjęcia działań mających na celu wyeliminowanie jej negatywnych skutków dla konsumentów i nałożył obowiązek jego wykonania.** Przez dwa lata od zaniechania zakwestionowanej praktyki Auchan umieszczać będzie na paragonach informację: *„Paragon może ułatwić złożenie reklamacji, ale nie jest niezbędny do jej złożenia”*. Podobne informacje znajdują się również na stronie internetowej spółki, w ogólnopolskich gazetkach ofertowych, na ladzie w Punktach Obsługi Klienta oraz serwisowo-gwarancyjnych we wszystkich sklepach stacjonarnych w formie ogłoszenia o formacie A4.

## INFORMACJA DLA KONSUMENTÓW

Jeżeli kupiony towar ma wadę, masz prawo złożyć **reklamację**, żądając **doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową** (przez naprawę lub wymianę) lub zwrotu całości lub części pieniędzy (przez obniżenie ceny czy odstąpienie od umowy). Podstawą reklamacji może być rękojmia (zawsze) albo gwarancja (o ile została udzielona).

**Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego.** To jeden z wielu możliwych dowodów nabycia rzeczy w danym sklepie i w danej cenie. Inne to: świadkowie, wydruki z karty płatniczej czy kredytowej, e-maile. Niemniej trzeba pamiętać, że **paragon znacznie ułatwia złożenie reklamacji**.

**W przypadku problemów warto skorzystać z bezpłatnej pomocy dla konsumentów:** Rzecznicy konsumentów, Federacja Konsumentów, porady[at]dlakonsumentow[dot]pl. Bezpłatna infolinia: **800 889 866**. Więcej informacji można znaleźć na specjalnej stronie internetowej www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl.

### **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  
Faks 22 826 11 86

E-mail: [biuroprasowe\[at\]uokik\[dot\]gov](mailto:biuroprasowe[at]uokik[dot]gov).

źródło: [https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news\\_id=11630](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=11630)

---

## PLIKI DO POBRANIA

- [20150519\\_wypowiedz\\_krzysztof\\_lehmann\\_delegatura\\_uokik\\_w\\_bydgoszczy\\_auchan.mp3](#)
  - [decyzja\\_rbg\\_nr\\_7\\_2015.pdf](#)
  - [komunikat\\_prasowy\\_uokik\\_\(20150519\).doc](#)
- 

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

Data utworzenia: 2015-05-25 12:51:11  
Data publikacji: 2015-05-25 12:51:13  
Ostatnio aktualizował(a): Kubiński Dariusz  
Data ostatniej zmiany: 2016-09-27 11:52:22

### Historia zmian artykułu:

2016-09-27 11:52:22 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .  
2016-04-07 11:51:49 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .  
2015-09-24 12:12:11 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, .  
2015-09-15 13:05:05 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał,  
Przeniesienie z sekcji "Reklamacja bez  
paragonu - decyzja UOKiK" do sekcji  
"Komunikaty UOKiK 2015"  
2015-05-25 12:53:37 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, korekta  
2015-05-25 12:52:57 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, korekta