

Robiąc zakupy w sklepie stacjonarnym, **konsument nie prawa do odstąpienia od umowy**. Oznacza to, że sprzedawca nie ma obowiązku przyjmowania zwrotu towaru tylko dlatego, że klient zmienił zdanie. Jeżeli sprzedawca oferuje taką możliwość, wynika to wyłącznie z jego dobrej woli oraz odbywa się na zasadach przez niego określonych.

Osoba, która kupi okulary w stacjonarnym salonie optycznym nie może zwrócić okularów.

Zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 roku Prawo farmaceutyczne (Dz.U. nr 126, poz. 1381 z późn. zmianami) produkty lecznicze i wyroby medyczne nie podlegają zwrotowi. Zgodnie z powyższą ustawą, wyroby medyczne można reklamować tylko i wyłącznie w przypadkach jeśli produkt leczniczy lub wyrób medyczny ma :

- Wadę jakościową ujawnioną i zgłoszoną nie później niż w dniu dostawy.
- Został niewłaściwie wydany (np. za niewłaściwą odpłatnością , w innej dawce lub postaci). Taki towar reklamujemy zgodnie z Ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego.

Gwarancja a rękojmia

- **Gwarancja** jest dobrowolnym świadczeniem sprzedawcy, producenta lub obu tych podmiotów razem.
- **Rękojmia** to odpowiedzialność optyka przed konsumentem za jakość okularów kupionych w zakładzie.

Reklamacja z tytułu rękojmi

Reklamację z tytułu rękojmi konsument ma prawo złożyć w ciągu 24 miesięcy od daty zakupu okularów. Klient ma swobodę wyboru podstawy zgłoszenia wady lub reklamacji.

Podstawową i niezbywalną jest rękojmia, która przewiduje 4 przypadki, w których klient ma prawo dochodzić swoich praw:

-Jeśli sprzedane okulary nie mają właściwości, które powinny mieć ze względu na cel do jakiego zostały przeznaczone lub co do okoliczności wykorzystania np. okulary fotochromowe nie zabarwiają się na słońcu.

1. Jeśli okulary nie mają właściwości, o których istnieniu optyk zapewnił kupującego, np. soczewki miały być odporne na uderzenia, a tymczasem pękły.
2. Okulary nie nadają się do celu, o którym kupujący poinformował optyka przy zamówieniu, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego ich wykorzystania.
3. Okulary zostały kupującemu wydane w stanie niezupełnym; np. kupujący zamówił okulary z soczewkami z powłoką antyrefleksyjną, a otrzymał bez powłoki.

Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili zakupu, np. zamówił okulary przeciwsłoneczne. Optyk poinformował go, że wydane okulary mogą nieznacznie różnić się od przedstawionych próbek z powodów technologicznych.

W momencie odbioru okularów kupujący nie może odmówić przyjęcia okularów z powodu nieidentycznego koloru soczewek z próbkami przedstawionymi w salonie.

Żądania w ramach rękojmi

Przepisy przewidują cztery żądania, które może wysunąć klient:

1. Odstąpienie od umowy (zwrot pieniędzy).
2. Obniżenie ceny.
3. Naprawa wadliwej oprawy lub soczewek.
4. Wymiana na nową wolną od wad oprawę lub soczewki.

Wybór należy do klienta, jednak prawo przewiduje pewne ograniczenia.

- **Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeśli wada okularów jest nieistotna z punktu widzenia użytkowania okularów**, np. na krawędzi soczewki zmienia się odcień powłoki antyrefleksyjnej lub zauszniki oprawy są niewygodne.
- **Żądając obniżenia ceny, klient musi określić o jaką kwotę. Kwota obniżki powinna być proporcjonalna do wady.** Klient nie może żądać zwrotu np. pełnej wartości soczewek, jeśli ich wada nie wyklucza ich użytkowania, albo pełnej wartości opraw, jeśli odbarwił się lub ukruszył nanośnik.

W przypadku kiedy klient składając reklamację zażąda obniżenia ceny o określoną kwotę albo odstąpienia od umowy, optyk może zaproponować szybkie i dogodne dla klienta usunięcie wady, np. dogięcie zauszników, naprawę podnosków.

Klient musi zgodzić się na zmianę sposobu realizacji reklamacji. Może wybrać, czy woli wymianę czy naprawę. Co ważne, klient nie może upierać się przy wymianie np. całej oprawy w przypadku wady części, która jest wymienna i której koszt jest znacznie niższy niż koszt całej oprawy. Jeśli oprawa nie jest już dostępna w dystrybucji to również jest to okoliczność, kiedy klient musi zgodzić się na naprawę.

W sytuacji kiedy klient od razu oczekuje wymiany lub naprawy może okazać się, że np. pozyskanie takiej samej oprawy wymaga ściągnięcia jej nie od dystrybutora a od producenta z innego kontynentu. **Gdy spełnienie oczekiwań klienta wymaga nadmiernych kosztów lub jest niemożliwe do zrealizowania, klient ma wtedy do wyboru czy zamiast wymiany godzi się na naprawę lub odwrotnie. Może też zmienić swoje wymaganie na obniżenie ceny lub zwrot pieniędzy. Jeśli tak postąpi, to zakład może obstawać przy naprawie zamiast zwrotu pieniędzy.**

Czas zgłoszenia reklamacji

Prawo nie zmusza konsumenta do złożenia reklamacji niezwłocznie po wykryciu wady. Jednak w zależności od tego kiedy użytkownik okularów zgłosi reklamację optyk ma inne prawa i obowiązki.

W sytuacji kiedy konsument stwierdzi wadę okularów w ciągu pierwszego roku od ich otrzymania z założenia jest to wada towaru. Optyk, który chciałby zakwestionować wadliwość soczewek czy opraw, musi udowodnić, że wada nie tkwiła w towarze w dniu jego wydania.

Natomiast, jeśli klient zauważy wadę po upływie jednego roku od odebrania okularów, to optyk może od klienta oczekiwać wykazania, że wada tkwiła w towarze, a nie wynika z niewłaściwego użytkowania, pielęgnacji bądź przechowywania.

Gdzie złożyć reklamację ?

Reklamację z tytułu rękojmi konsument składa w miejscu zakupu. Salon optycznym, w którym okulary zostały zakupione ma obowiązek przyjąć zgłoszenie klienta. Zgodnie z prawem musi być ono przyjęte przez każdego pracownika zakładu. Klient nie musi składać reklamacji osobiście, może ją przesłać. Nie musi również wypełniać żadnych druczków. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta zaleca pisemną formę reklamacji.

Jaki jest termin na decyzję i realizację reklamacji ?

Na decyzję o odrzuceniu reklamacji lub odrzuceniu sposobu jej realizacji optyk ma 14 dni. Bez względu na to, czy oprawy lub soczewki zostały odesłane do producenta w celu rozpatrzenia reklamacji, to zawsze Optyk odpowiada przed konsumentem za sprzedane mu okulary.

Jeśli w ciągu 14 dni klient nie otrzyma odpowiedzi na piśmie, oznacza to uznanie reklamacji oraz akceptację sposobu jej realizacji. Co do zasady jednak również decyzja zgodna z oczekiwaniem klienta powinna mu być przedstawiona na piśmie, natomiast może być doręczona wraz z naprawionymi, wymienionymi okularami, lub podczas rozliczania zwrotu pieniędzy.

Na realizację reklamacji, zwłaszcza naprawy lub wymiany optyk nie ma ograniczeń terminowych. Klient może zażądać pisemnie realizacji reklamacji w dogodnym dla siebie terminie. Termin taki jest obowiązkowy do spełnienia przez zakład optyczny.

Artykuł opracowany w oparciu o artykuł magazynu Sfera Nr. 39 Czerwiec 2017 r. oraz <http://kasprzak-optyk.pl/reklamacja-czy-zwrot-okularow/>

Materiały wykorzystane w artykule dostępne na stronie www.porady.konsumenci.org powstałej na zamówienie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta .