



## Zarządzanie reklamacją konsumencką w okresie epidemii

Z uwagi na wprowadzony stan epidemii, przedsiębiorcy powinni dostosować procedury rozpatrywania reklamacji zgodnie z obowiązującym prawem. Liczne przeszkody, utrudniające reklamacje konsumentów mogą dotyczyć zarówno przedsiębiorcy (braki kadrowe), jak i okoliczności zewnętrznych (brak możliwości odbioru towaru od konsumenta i jego zbadania, brak części zamiennych). Jednocześnie obowiązująca regulacja (tzw. tarcza antykryzysowa), przewiduje wprowadzenie ułatwień dotyczących rozpatrywania reklamacji konsumenckich jedynie dla podmiotów działających na rynku finansowym.

### Konieczność weryfikacji procesów reklamacyjnych

Kluczowe obszary ryzyka i wyzwania mogą dotyczyć w szczególności następujących zagadnień:

#### ➤ Zarządzania reklamacją z poszanowaniem interesów konsumentów i pracowników przedsiębiorcy

- > Czy mogę przyjmować reklamacje e-mailowo?
- > Czy mogę poprosić, żeby kupujący wysłał rzecz kurierem?
- > Czy z uwagi na strach przed zakażeniem mogę odmówić wykonania naprawy?
- > Czy termin na rozpatrzenie reklamacji rozpoczął bieg, jeśli punkt serwisowy jest nieczynny?

#### ➤ Terminowości rozpatrywania żądań z tytułu rękojmi i terminowości przywrócenia stanu zgodnego z umową

- > Jak długo mogę czekać z rozpatrzeniem żądań sformułowanych w reklamacji i od kiedy zaczyna biec termin na ich rozpoznanie?
- > Kiedy muszę naprawić/wymienić rzecz i czy mogę to zrobić po ustaniu epidemii?
- > Czy mogę nie uwzględnić reklamacji, a po zakończeniu epidemii rozpatrzyć ją ponownie?
- > Czy mogę odrzucić reklamację złożoną po terminie, gdy kupujący wykaże, że był na kwarantannie?

#### ➤ Możliwości zmiany warunków gwarancji

- > Czy w okresie pandemii mogę jednostronnie zmienić warunki gwarancji lub zawiesić ich obowiązywanie z uwagi na okoliczności związane z epidemią?

#### ➤ Współpraca z organami

- > Czy UOKiK może skorzystać z tajemniczego klienta, żeby sprawdzić moje procesy reklamacyjne? Czy i jak mogę współpracować z UOKiK?
- > Jak mogę współpracować z rzecznikami konsumentów i organizacjami społecznymi?

### Ryzyka związane z niewłaściwym rozpatrywaniem reklamacji

Niewłaściwe działanie przedsiębiorcy w zakresie rozpatrywania reklamacji może doprowadzić do:

- > roszczeń cywilnych kierowanymi przez konsumentów;
- > interwencji Prezesa UOKiK;
- > konfrontacji z organizacjami konsumenckimi i rzecznikami konsumentów;
- > czarnym PR i utratą zaufania klientów.