_____, _____
miejscowość data

_____
nazwa sprzedawcy

_____
adres, NIP

_____
imię i nazwisko klienta

_____
adres albo e-mail

ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ

Dotyczy: reklamacji z dnia _____, otrzymanej w dniu _____,
data reklamacji data wpływu

dotyczącej _____, zamówienie nr
nazwa towaru albo usługi

_____.
numer

(wariant 1 – uznanie) Uznajemy reklamację. Zgodnie z Pani/Pana żądaniem

_____.
naprawimy towar w terminie do … / wymienimy towar na nowy i wyślemy go do dnia … / zwrócimy kwotę … zł na rachunek … w terminie … dni

Koszty odesłania towaru pokrywamy w następujący sposób: _____.
sposób

(wariant 2 – odmowa) Nie uznajemy reklamacji z następujących przyczyn:

_____.
konkretne uzasadnienie, np. wynik oględzin, charakter uszkodzenia, data powstania

Informujemy, że w razie nieuwzględnienia reklamacji może Pani/Pan skorzystać z pomocy miejskiego albo powiatowego rzecznika konsumentów lub z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, między innymi przed wojewódzkim inspektorem Inspekcji Handlowej.

_____ na udział w takim postępowaniu.
Wyrażamy zgodę / Nie wyrażamy zgody

_____
podpis osoby upoważnionej

Odpowiedź na reklamację konsumenta

JAK UŻYĆ TEGO WZORU

- Pola z linią są aktywne: kliknij i wpisz dane na komputerze albo wydrukuj pusty wzór i wypełnij go ręcznie. Podpis zawsze własnoręczny.
- Tę stronę zostaw dla siebie – do pisma jej nie dołączasz.

Na co uważać, zanim wyślesz

- Wzór ma charakter informacyjny i nie jest poradą prawną. Dostosuj go do swojej sytuacji.
- Liczy się data otrzymania reklamacji, a odpowiedź musi w ciągu 14 dni trafić do klienta na trwałym nośniku.
- Odmowę uzasadnij konkretnie. „Uszkodzenie mechaniczne" bez opisu oględzin nie obroni się w sporze.
- Zachowaj dowód wysłania odpowiedzi.

Podstawy prawne

- Ustawa o prawach konsumenta art. 7a (Dz.U. 2026 poz. 1244)
- Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich art. 32 (Dz.U. 2016 poz. 1823 ze zm.)
- Stan prawny: listopad 2026 r.

Ten wzór to jeden krok. Całą sytuację – terminy, kolejność działań i typowe błędy – prowadzi poradnik **„Sprzedajesz w sieci. Pierwsze 30 dni z fiskusem"**.
enfie.pl/ksiazka/sprzedaz-online.html

Wzór ma charakter informacyjny i nie jest poradą prawną. Aktualna wersja i omówienie: enfie.pl/wzory/wzor-odpowiedz-na-reklamacje-konsumenta.html. Wydawnictwo Enfie (PJ&AB sp. z o.o.).