



Jak napisać zażalenie?

- [Wprowadzenie](#)
- [Przeczytaj](#)
- [Film](#)
- [Sprawdź się](#)
- [Dla nauczyciela](#)



Jak napisać zażalenie?

Źródło: Pixabay, domena publiczna.

Zażalenie jest rodzajem pisma użytkowego, składanego najczęściej w sądach. Jego celem jest odwołanie się od orzeczonych postanowień. Zażaleniem nazywa się również reklamację albo skargę – pisma użytkowe, które każdy konsument może skierować do konkretnego urzędu, instytucji czy sklepu.

Twoje cele

- Dowiesz się, czym jest zażalenie.
- Poznasz najważniejsze elementy poprawnie sformułowanej reklamacji.
- Zredagujesz własną reklamację.

Przeczytaj

Jak powinno wyglądać zażalenie?

Zażalenie to inaczej zakwestionowanie jakości towaru czy usługi. Jego powodem mogą być wady, niedokładności bądź niezgodność z rezultatami, których oczekujemy zgodnie z zawartą wcześniej umową. Często zamiast słowa „zażalenie” stosowane są terminy bliskoznaczne, jak: „reklamacja”, „skarga”, „odwołanie”. Należy pamiętać, że w Polsce obowiązuje konstytucyjne prawo do składania zażalenia (art. 63 Konstytucji Rzeczypospolitej Polski, a także: art. 227 Kodeksu postępowania administracyjnego).

Tak jak wszystkie [teksty użytkowe](#), zażalenie powinno być:

- krótkie,
- zwięzłe,
- przekonujące.

Tekst zażalenia charakteryzuje się:

- **obecnością adresata** – należy wskazać, do kogo konkretnie kierujemy skargę;
- **określeniem celu** – obiektu reklamacji; należy wyjaśnić, z czego jesteśmy niezadowoleni, jaki aspekt usługi czy produktu nam nie odpowiada, gdzie znajdujemy wady;
- **stylem urzędowym** – stosowanym w sytuacji komunikowania się przedstawicieli dwóch stron, charakteryzującym się oficjalnością, precyzją, schematyzmem, a także przewagą form bezosobowych.

Cechą charakterystyczną stylu urzędowego (a więc i zażalenia) jest także dyrektywność, czyli zastosowanie takich środków wyrazu, które mają zobowiązać odbiorcę do wykonywania określonych czynności. W stylu urzędowym pojawiają się liczne nakazy, zakazy, pozwolenia, stąd częste są takie wyrazy, jak: *należy, trzeba, nie powinien, jest zakazane, wzbronione, niezwłocznie*.



Artykuły kojarzące się z pracą administracyjno-biurową.

Źródło: domena publiczna.

Czego możemy żądać w ramach zażalenia?

W ramach zażalenia możemy żądać:

- wymiany towaru na nowy,
- naprawy,
- obniżenia ceny,
- odstąpienia od umowy.

Co powinno znaleźć się w zażaleniu?

W tekście zażalenia muszą się znaleźć:

- miejscowość i data,
- imię i nazwisko piszącego skargę oraz jego adres,
- organ, do którego kierowana jest skarga (lub imię i nazwisko osoby, jej funkcja), adres,
- nagłówek określający rodzaj pisma,
- powołanie się na odpowiedni artykuł z ustawy,
- wskazanie na kogo składane jest zażalenie,
- przedstawienie przedmiotu skargi,
- przedstawienie żądań (czego żądamy, czego się domagamy),
- uzasadnienie (opisanie faktów, wskazanie nieprawidłowości, powołanie się na dołączone dokumenty, które uzasadniają złożenie skargi),
- podpis (autora skargi),

- spis załączników (jeśli są).

Wzór zażalenia

Zażalenie posiada schematyczną formę, to znaczy zawsze powinno zawierać informacje rozmieszczone jak na poniższym wzorze:

[imię i nazwisko (piszącego skargę)]	[miejscowość i data]
[adres]	
	[organ, do którego kierowana jest skarga]
	[imię i nazwisko osoby, jej funkcja]
	[adres]

ZAŻALENIE

Na podstawie art. 227 Kodeksu postępowania cywilnego składam zażalenie na.....
.....(na kogo?)

Przedmiotem zażalenia jest.....
.....(opis zaniedbań, wad, naruszeń)

Wnoszę o (nasze oczekiwania)

Uzasadnienie

(opisanie faktów, wskazanie nieprawidłowości, powołanie się na dołączone dokumenty, które uzasadniają jej złożenie)

.....
(podpis autora skargi)

Spis załączników:
(wymienione w kolejności dokumenty i pisma dołączone do skargi)

Wzór zażalenia

Słowniczek

teksty użytkowe

teksty, które formułowane są na potrzeby różnych okoliczności, np. urzędowych (podanie, wnioski), zawodowych (e-mail, CV) czy też osobistych i prywatnych (kondolencje, gratulacje) i inne

Film

Polecenie 1

Na podstawie wykładu dr Agaty Hąci wynotuj w punktach kolejne etapy przygotowania się do złożenia reklamacji.



Film dostępny pod adresem </preview/resource/Rrwgq3hhCJzpd>

Film nawiązujący do treści materiału Jak napisać zażalenie?

Polecenie 2

Ekspertka wspomniała o dowodach (załącznikach), które warto dołączyć do reklamacji. Zastanów się, jakie dowody dołączysz do reklamacji dotyczącej nieświeżego posiłku w restauracji. Wskaż kilka takich dowodów i krótko wyjaśnij swój wybór.

Sprawdź się

Pokaż ćwiczenia:   

Ćwiczenie 1



Zaznacz cechy, którymi charakteryzuje się tekst reklamacji:

☐

uogólnienia

☐

słownictwo wartościujące

☐

liczne środki stylistyczne

☐

styl urzędowy

☐

przewaga zdań złożonych

☐

zwięzłość

☐

obecność adresata

Ćwiczenie 2



Oceń prawdziwość zdań. Zaznacz P, jeśli zdanie jest prawdziwe, lub F - jeśli jest fałszywe.

Zdanie	Prawda	Fałsz
Reklamacja to inaczej skarga.	☐	☐
Zażalenie nie jest skargą.	☐	☐
Możliwość reklamowania towarów i usług zapewnia nam Konstytucja.	☐	☐
W tekście zażalenia problem powinien być opisany w sposób bardzo szczegółowy.	☐	☐
Reklamacja powinna być napisana w stylu potocznym.	☐	☐
Zażalenie jest testem użytkowym.	☐	☐
W reklamacji opisujemy nasze żądania.	☐	☐

Ćwiczenie 3



Uporządkuj we właściwej kolejności poszczególne akapity skargi.

Wstęp (powołanie się na normy prawne).



Żądanie działania.



Spis dołączonych dokumentów.



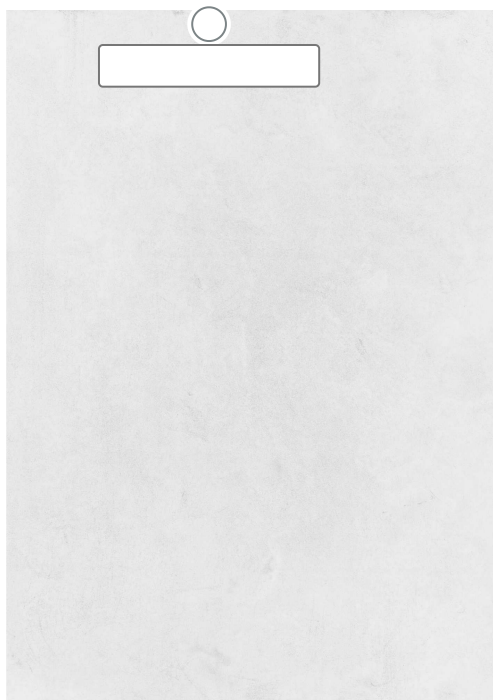
Treść skargi.



Ćwiczenie 4



Wstaw poszczególne elementy reklamacji w odpowiednie miejsca na karcie.



○

○

○

○

○

○

W związku z wprowadzeniem mnie w błąd żądam zmiany umowy, którą podpisałem, na zwykłą umowę na taryfę G11.

Toruń, dn. 11.10.2020 r.

Jan Kubkowski
ul. Czekoladowa 6
87-100 Toruń
Nr klienta: 910 763 700
Nr licznika: 00847463

Jan Kubkowski

Energa-Obrót S.A.
Aleja Grunwaldzka 472
80-309 Gdańsk

REKLAMACJA

13.09.2012 r. w salonie Energa-Obrót zawarłem umowę o dostarczanie energii elektrycznej. Poinformowałem pracownicę, panią Marzannę Oblubińską, że chciałbym, aby była to umowa na taryfę G11 (z najniższą ceną prądu, bez opłaty handlowej), o której dowiedziałem się ze strony internetowej Państwa firmy.

Umowa, którą chciałem zawrzeć, miała wykluczać wszelkie dodatkowe oferty i aneksy.

Pracownica wprowadziła mnie w błąd i dała do podpisania umowę z ofertą taryfy G11K.

Żądałem od początku zwykłej umowy G11 bez jakichkolwiek dodatków. Zostałem w trakcie jej podpisywania poinformowany, że umowa, którą zaproponowała mi pani M. Oblubińska, jest jedyną możliwą umową, którą mogę zawrzeć, i że jest ona zgodna z moimi wymaganiami.

Ćwiczenie 5



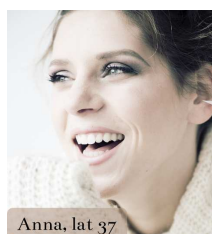
Wypełnij formularz reklamacji zamówionego przez internet płaszcza, przy którym brakuje guzików.

ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE (dotyczy wymiany towaru)

DATA ZAKUPU (OTRZYMANIA)TOWARU	
DATA ZGŁOSZENIA REKLAMACJI	
ZAKUPIONY PRODUKT I JEGO ROZMIAR	
IMIĘ I NAZWISKO REKLAMUJĄCEGO	
ADRES REKLAMUJĄCEGO (kod pocztowy, miejscowość, ulica, nr domu, telefon, e-mail)	
OPIS STWIERDZONYCH WAD (przy wymianie określenie modelu i rozmiaru)	
DATA I OKOLICZNOŚCI WYSTĄPIENIA WADY/USTERKI PRODUKTU	
ŻĄDANIE REKLAMUJĄCEGO	
PODPIS REKLAMUJĄCEGO	



Zapoznaj się z opiniami konsumentów, które mogłyby się znaleźć na na forach internetowych i opisz, co mogliby zareklamować i czego żądać. Następnie sformułuj zdanie o charakterze dyrektywnym, które mogłoby się znaleźć w każdej z trzech reklamacji.



Anna, lat 37

Zamówiłam wczoraj dwie pizze na kolację. Obydwie były zimne, a jedna z nich całkowicie spalona! Czas oczekiwania na dostawę był bardzo długi (ponad dwie godziny), dlatego jestem bardzo rozczarowana. Nie polecam tej restauracji!

Wyraźnie mówiłem przez telefon, że oczekuję, aby węgiel pakowany w worki był suchy! Sprzedawca zapewnił mnie, że taki właśnie otrzymam, tymczasem gdy rozpakowałem pierwszy worek z palety, lała się z niego woda. To samo z pozostałymi!



Mirosław, lat 58



Małgorzata, lat 23

Kupiłam elegancką sukienkę, specjalnie na wesele siostry. Była bardzo droga i myślałam, że będzie trwała, tymczasem po jednym założeniu cała jej podszewka przetarła się, a w niektórych miejscach powstały nawet dziury.

Każdy konsument ma prawo do wyrażenia swojej opinii o otrzymanej usłudze bądź zakupionym produkcie.

Źródło: dostępny w internecie: Pixabay.com, Contentplus.pl sp. z o.o.

Imię konsumenta	Przedmiot skargi	Czego może żądać?	Zdanie dyrektywne
Anna			
Mirosław			
Małgorzata			

Ćwiczenie 7



Na podstawie podanego tekstu zredaguj zażalenie, które pani Maria może skierować do kierownika sklepu.

((Sześćdziesięcioletnia Maria Jankowska, mieszkanka Włocławka, została w niewłaściwy sposób potraktowana przez ekspedientkę sklepu „Warzywko” mieszczącego się przy ulicy Modrzewiowej. Pani Maria, jak co dzień, wybrała się na poranne zakupy do sklepu warzywnego. W tym dniu (12.02.2021) klientów obsługiwała nowo zatrudniona Ilona Smoczyńska.

Klientka kilkakrotnie zadawała ekspedientce pytania dotyczące m.in. świeżości towaru, na które ta nie odpowiadała. Sprzedawczyni nie wprowadzała zakupionych produktów do kasy, tylko podliczała ich ceny w papierowym zeszycie, w związku z czym pani Maria nie otrzymała paragonu. Pani Ilona tłumaczyła, że tylko w ten sposób może podliczyć ceny produktów kobiety, gdyż rzekomo w kasie skończył się papier. Pani Maria była rozgoryczona zachowaniem nowej sprzedawczyni. Zastanawia się, czy dalej będzie robić zakupy w sklepie „Warzywko”.

Ćwiczenie 8



Zredaguj reklamację dotyczącą butów sportowych, których podeszwa odkleiła się po pierwszym użyciu.

Dla nauczyciela

Autor: Maria Gniłka-Somerlik

Przedmiot: Język polski

Temat: Jak napisać zażalenie?

Grupa docelowa:

Szkoła ponadpodstawowa, liceum ogólnokształcące, technikum, zakres podstawowy

Podstawa programowa:

Treści nauczania – wymagania szczegółowe

Zakres podstawowy

II. Kształcenie językowe.

1. Gramatyka języka polskiego. Uczeń:

- 1) wykorzystuje wiedzę z dziedziny fleksji, słowotwórstwa, frazeologii i składni w analizie i interpretacji tekstów oraz tworzeniu własnych wypowiedzi;
- 2) rozumie zróżnicowanie składniowe zdań wielokrotnie złożonych, rozpoznaje ich funkcje w tekście i wykorzystuje je w budowie wypowiedzi o różnym charakterze;
- 3) rozpoznaje argumentacyjny charakter różnych konstrukcji składniowych i ich funkcje w tekście; wykorzystuje je w budowie własnych wypowiedzi;
- 4) rozumie rolę szyku wyrazów w zdaniu oraz określa rolę jego przekształceń w budowaniu znaczenia wypowiedzi.

2. Zróżnicowanie języka. Uczeń:

- 2) rozróżnia style funkcjonalne polszczyzny oraz rozumie zasady ich stosowania;

3. Komunikacja językowa i kultura języka. Uczeń:

- 5) posługuje się różnymi odmianami polszczyzny w zależności od sytuacji komunikacyjnej;
- 9) stosuje zasady etykiety językowej w wypowiedziach ustnych i pisemnych odpowiednie do sytuacji;

4. Ortografia i interpunkcja. Uczeń:

- 1) stosuje zasady ortografii i interpunkcji, w tym szczególnie: pisowni wielką i małą literą, pisowni łącznej i rozłącznej partykuły *nie* oraz partykuły *-bym*, *-byś*, *-by* z różnymi częściami mowy; pisowni zakończeń *-ji*, *-ii*, *-i*; zapisu przedrostków *roz-*, *bez-*, *wes-*, *wz-*, *ws-*; pisowni przyimków złożonych; pisowni nosówek (*a*, *ę*) oraz połączeń *om*, *on*, *em*, *en*; pisowni skrótów i skrótowców;
- 2) wykorzystuje składniowo-znaczeniowy charakter interpunkcji do uwypuklenia sensów redagowanego przez siebie tekstu;

III. Tworzenie wypowiedzi.

2. Mówienie i pisanie. Uczeń:

- 5) tworzy formy użytkowe: protokół, opinię, zażalenie; stosuje zwroty adresatywne, etykietę językową;
- 12) wykorzystuje wiedzę o języku w pracy redakcyjnej nad tekstem własnym, dokonuje korekty tekstu własnego, stosuje kryteria poprawności językowej.

Kształtowane kompetencje kluczowe:

- kompetencje w zakresie rozumienia i tworzenia informacji;
- kompetencje cyfrowe;
- kompetencje osobiste, społeczne i w zakresie umiejętności uczenia się;
- kompetencje obywatelskie.

Cele operacyjne. Uczeń:

- definiuje i charakteryzuje gatunek zażalenia;
- wskazuje synonimy gatunku zażalenia;
- przedstawia komponenty zażalenia;
- formułuje zażalenie według wzoru.

Strategie nauczania:

- konstruktywizm;
- konektywizm.

Metody i techniki nauczania:

- ćwiczeń przedmiotowych;
- z użyciem komputera;
- praca z tekstem.

Formy pracy:

- praca indywidualna;
- praca w grupach;
- praca całego zespołu klasowego.

Środki dydaktyczne:

- komputery z głośnikami, słuchawkami i dostępem do internetu;
- zasoby multimedialne zawarte w e-materiale;
- tablica interaktywna/tablica, pisak/kreda;
- telefony z dostępem do internetu.

Przebieg lekcji

Przed lekcją

Nauczyciel przed lekcją prosi uczniów, by wyszukali w swoich domach kopie reklamacji lub ich rozstrzygnięć.

Faza wprowadzająca

Na początku lekcji nauczyciel pyta uczniów, jak często składają reklamację.

- Jak trudny jest to proces? I co go ewentualnie utrudnia?
- Od czego zależy nasza motywacja do składania reklamacji?

Uczniowie wstępnie prezentują odnalezione w domu dokumenty reklamacyjne i opowiadają o okolicznościach, które towarzyszyły ich formułowaniu.

Po ogólnoklasowej dyskusji na temat doświadczeń reklamacyjnych, nauczyciel informuje uczniów, że reklamacja jest jednym z tekstów użytkowych, którego formułowaniem będą się dziś zajmować. Następnie prezentuje „Wprowadzenie” lekcji, jej cele i zapisuje temat na tablicy.

Faza realizacyjna

Uczniowie zapoznają się z treścią sekcji „Przeczytaj”, skupiają swoją uwagę przede wszystkim na konstytutywnych elementach formalnych gatunku zażalenia, przyglądają się dołączonemu w sekcji wzorowi. Następnie zapoznają się z multimedium i na jego podstawie wykonują dołączone polecenia.

Uczniowie przystępują do wykonania ćwiczeń w sekcji „Sprawdź się”:

- cały zespół klasowy: 1-3
- indywidualnie: 4-6
- w niewielkich grupach: 7-8

Po ukończonej pracy, cały zespół klasowy omawia jej wyniki.

Faza podsumowująca

W fazie podsumowującej nauczyciel poleca uczniom, by jeszcze raz zaprezentowali przyniesione dokumenty reklamacyjne a następnie zweryfikowali, czy zawierają wszystkie najważniejsze elementy formalne, które reklamacja powinna posiadać. Następnie uczniowie oceniają, czy taki stan dokumentów reklamacyjnych, mógł przyczynić się do rozpatrzenia pozytywnego / negatywnego zażalenia.

Materiały dodatkowe:

- Dorota Zdunkiewicz-Jedynak, *Wykłady ze stylistyki*, Warszawa 2008.
- *Polszczyzna na co dzień*, red. M. Bańko, Warszawa 2006.

Wskazówki metodyczne

- Uczniowie mogą wykorzystać multimedium „Film” do przygotowania się do lekcji powtórkowej.