



REKÓJMIA I GWARANCJA

PORADNIK

Suwałki 2024

I. Podstawowe pojęcia

Domniemanie – przyjęcie za prawdziwe fakty, o ile wniosek taki można wyprowadzić z innych ustalonych okoliczności (np. zgodnie z art. 4 ust. 3 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego: „domniemywa się, że towar konsumpcyjny jest zgodny z umową, jeżeli nadaje się do celu, do jakiego tego rodzaju towar jest zwykle używany”).

Dowód zakupu – potwierdzenie zawarcia umowy, które zazwyczaj ma formę rachunku, paragonu lub faktury, jest dowodem na to, że reklamowany towar został kupiony od sprzedawcy, do którego zwracamy się z reklamacją. Należy pamiętać, że brak paragonu nie może być podstawą odrzucenia reklamacji, jeżeli potrafimy udowodnić fakt zawarcia umowy w inny sposób (np. potwierdzenie przelewu).

Gwarancja – pisemne zobowiązanie gwaranta do bezpłatnego usunięcia wady lub wymiany towaru na niewadliwy. Gwarancja jakości chroni konsumenta tylko wtedy, gdy gwarant (sprzedawca) tej ochrony udzielił (ponieważ jest to zobowiązanie dobrowolne) – wszystkie uprawnienia i tryb ich realizacji określa karta gwarancyjna.

Konsument – zgodnie z art. 22¹ kodeksu cywilnego – to osoba fizyczna (czyli nie prawna, jak np. spółka kapitałowa) dokonującą czynności prawnej (np. umowy sprzedaży) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (np. radcy prawnego, lekarza itp.).

Mediacje – procedury, których celem jest rozstrzygnięcie sporu między konsumentem a przedsiębiorcą przy udziale osoby trzeciej (bezstronnej) – mediatora. Mediator jedynie pośredniczy w negocjacjach między stronami, pomagając konsumentowi i przedsiębiorcy dojść do ugody.

Niezgodność towaru z umową – towar jest niezgodny z umową, gdy jest uszkodzony, niekompletny, nie nadaje się do celu, do jakiego jest zwykle używany lub nie spełnia oczekiwań gwarantowanych przez sprzedawcę lub producenta.

Paragon – dokument potwierdzający dokonanie zakupu. Zawiera informację, co było przedmiotem zakupu, kiedy dokonano zakupu, od kogo konsument nabył towar oraz za jaką cenę. Jest niezbędnym do tego, aby złożyć reklamację.

Przedsiębiorca – osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna (niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną zgodnie z art. 33¹ § 1 kodeksu cywilnego), prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową (art. 43¹ kodeksu cywilnego).

Reklamacja – żądanie konsumenta kierowane do sprzedawcy (przedsiębiorcy) w przypadku niezadowolenia z jakości towaru lub usługi. Jest to żądanie wymiany, naprawy towaru lub poprawienia usługi, żądanie zwrotu pieniędzy oraz obniżenia ceny. Rzecznik konsumentów – urzędnik, który pomaga konsumentom bronić swych praw, udziela im porad, może nawet wystąpić w ich imieniu w sądzie; jest w każdym mieście i powiecie.

Rękojmia – ustawowa odpowiedzialność sprzedawcy za wady fizyczne oraz prawne sprzedanego towaru. Jest to obok gwarancji jedna z dwóch możliwości reklamowania niezgodnego z umową produktu.

Sąd polubowny – sposób rozstrzygnięcia sporu bez udziału sądu powszechnego przy udziale osoby trzeciej (bezzstronnego specjalisty) – arbitra.

Sprzedawca – każda osoba, która obsługuje konsumentów w lokalu przedsiębiorstwa (czyli np. w sklepie lub w punkcie usługowym).

Sprzedaż konsumencka – sprzedaż rzeczy ruchomej (nowej lub używanej) osobie fizycznej, która nabywa tę rzecz w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą (co oznacza, że pojęcie to nie obejmuje sprzedaży energii elektrycznej, gazu i wody, chyba że są sprzedawane w ograniczonej ilości lub w określonej objętości).

Towar konsumpcyjny – jest to rzecz ruchoma (np. lodówka, obuwie) sprzedawana konsumentowi przez przedsiębiorcę.

Organizacje konsumenckie – niezależne od przedsiębiorców i ich związków organizacje społeczne, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów; organizacje konsumenckie mogą prowadzić działalność gospodarczą na zasadach ogólnych, o ile dochód z działalności służy wyłącznie realizacji celów statutowych.

Umowa na odległość – umowa zawierana pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (Internet, telefon, faks, SMS, list).

Umowa sprzedaży konsumenckiej – umowa zawierana pomiędzy sprzedawcą a konsumentem na sprzedaż rzeczy ruchomej (czyli wszystkiego, co nie jest nieruchomością).

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – centralny urząd, którego zadaniem jest ochrona konkurencji na rynku oraz zbiorowych interesów konsumentów; może np. wycofać produkt z rynku, nakazać przedsiębiorcy zmianę postępowania lub nałożyć na firmę karę.

II. Rękojmia

Czym jest rękojmia ?

Rękojmia to według kodeksu cywilnego regulacja dotycząca odpowiedzialności sprzedawcy za wadliwy towar. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną.

Rękojmia przysługuje konsumentom na podstawie art. 558 § 1 kodeksu cywilnego. Podstawą odpowiedzialności przedsiębiorcy wobec konsumenta jest wada fizyczna lub prawna (art. 556).

Jest to jedna z dwóch (obok gwarancji) możliwości reklamowania niezgodnego z umową produktu. Rękojmia ma charakter obiektywny. To oznacza że odpowiedzialność sprzedawcy powstaje z mocy prawa, gdy już po zakupie – ale przed upływem wskazanego w ustawie terminu – ujawni się niezgodność towaru lub jego wadliwość. Nie ma tutaj znaczenia, czy sprzedawca ponosi winę za istnienie wady.

Czym są wady fizyczne, a czym wady prawne?

Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową i zapewnieniem sprzedawcy. W szczególności towar jest niezgodny z umową, jeżeli:

1. nie posiada właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna posiadać ze względu na cel oznaczony w umowie albo wynikający z okoliczności lub z ich przeznaczenia (np. filiżanka do kawy, która pęka po zalaniu gorącą wodą),
2. nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór (np. jeśli zegarek miał być wodoodporny, a zniszczył się po zamoczeniu),
3. nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia,
4. została wydana kupującemu w stanie niepełnym.

Rzecz sprzedana ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez kupującego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od sprzedawcy.

Wada prawna

Z **wadą prawną** mamy do czynienia, w sytuacji gdy rzecz sprzedana stanowi własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążona prawem osoby trzeciej. Odpowiedzialność sprzedawcy wobec konsumenta, jeżeli towar jest:

- własnością osoby trzeciej;
- obciążony prawem osoby trzeciej;
- ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu rzeczą wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu.

Towar niezgodny z umową

- nie odpowiada opisowi podanemu przez sprzedawcę;
- nie odpowiada próbce lub jest niezgodny z wzorem zaprezentowanym konsumentowi;
- nie nadaje się do celów określonych przez konsumenta, o których poinformował sprzedawcę przed zawarciem umowy;
- nie odpowiada właściwościom, które są przypisywane towarom tego samego rodzaju;
- nie posiada cech, których konsument może racjonalnie oczekiwać;
- nie odpowiada oczekiwaniom dotyczącym towaru tego rodzaju, opartym na składanych publicznie oświadczeniach publicznym sprzedawcy, producenta lub ich przedstawicieli.

Odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi

Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli **wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat**, a gdy chodzi o **wady nieruchomości** – przed upływem **pięciu lat** od dnia wydania rzeczy kupującemu. Jeżeli kupującym jest konsument, a przedmiotem sprzedaży używana rzecz ruchoma, ustawowa odpowiedzialność sprzedawcy może zostać ograniczona, ale nie mniej niż do roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej. Co istotne, jeżeli określony przez sprzedawcę lub producenta termin przydatności rzeczy do użycia kończy się po upływie dwóch lat od dnia wydania rzeczy kupującemu, sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy stwierdzone przed upływem tego terminu.

W jakich sytuacjach sprzedawca nie ponosi za wady odpowiedzialności z tytułu rękojmi?

- w sytuacji gdy poinformuje kupującego o wadzie (najpóźniej jednak w chwili zawarcia umowy);
- jeżeli rzecz sprzedana nie ma właściwości wynikających z publicznych zapewnień np. producenta, o ile sprzedawca tych zapewnień nie znał ani, rozsądnie oceniając, nie mógł ich znać;
- jeśli ograniczy się lub wyłączy odpowiedzialność sprzedawcy (nie dotyczy konsumentów).

Jakie żądanie przysługują konsumentowi z tytułu rękojmi?

Kupujący może w ramach rękojmi:

- zawnieść o obniżenie ceny,
- żądać wymiany rzeczy wadliwej na wolną od wad,
- żądać naprawy towaru,
- odstąpić od umowy i zażądać zwrotu pieniędzy.

W przypadku ostatniego rozwiązania zwrot nie przysługuje w momencie, gdy wada jest nieistotna lub sprzedawca niezwłocznie wymieni rzecz wadliwą na zgodną z umową bądź też wadę usunie. **Nie ma to jednak zastosowania w sytuacji, gdy rzecz była już wymieniona lub naprawiona przez sprzedawcę bądź sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.** Sprzedawca jest obowiązany do wymiany towaru lub jego naprawy w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego!

Jak wygląda sytuacja demontażu i ponownego montażu rzeczy wadliwej?

Jeżeli rzecz wadliwa została zamontowana, kupujący może żądać od sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania po dokonaniu wymiany na wolną od wad lub usunięciu wady. W razie niewykonania tego obowiązku przez sprzedawcę kupujący może dokonać wyżej wymienionych czynności na koszt i ryzyko sprzedawcy.

Należy pamiętać o tym, iż kupujący, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest zobowiązany na koszt sprzedawcy dostarczyć rzecz wadliwą do miejsca oznaczonego w umowie sprzedaży.

Jakie dodatkowe roszczenia i uprawnienia przysługują kupującemu?

W sytuacji gdy kupujący korzysta z rękojmi, może żądać naprawienia szkody, którą poniósł w wyniku zawarcia umowy, nie wiedząc o istnieniu wady. W szczególności może żądać zwrotu:

- kosztów zawarcia umowy,
- kosztów odebrania, przewozu, przechowania i ubezpieczenia rzeczy,
- dokonanych nakładów w takim zakresie, w jakim nie odniósł korzyści z tych nakładów.

Sprzedawca musi pamiętać o tym, że w przypadku gdy dopuszcza się on zwłoki z odebraniem rzeczy, kupujący może odesłać rzecz na koszt i niebezpieczeństwo sprzedawcy.

III. Reklamacja

Gwarancja to – obok rękojmi – jedna z podstaw złożenia reklamacji. Jest to dobrowolne oświadczenie dotyczące jakości towaru złożone przez przedsiębiorcę, czyli gwaranta. Odpowiedzialny względem konsumenta, może nim być producent, importer, dystrybutor lub sprzedawca. Zakres odpowiedzialności gwaranta powinien być określony w dokumencie gwarancyjnym.

Należy pamiętać, że niezależnie od możliwości zwrotu towaru obowiązuje również prawo reklamowania towaru wadliwego. Także w przypadku umów zawieranych na odległość można dochodzić swoich praw z gwarancji (o ile taką producent udzielił) albo z tytułu niezgodności towaru z umową. Natomiast niedopuszczalne jest odsyłanie klienta przez sklep internetowy do producenta czy hurtownika lub importera oraz zmuszenie do skorzystania z gwarancji. To sprzedawca ponosi odpowiedzialność za towar wadliwy przez okres dwóch lat.

Oświadczenie może być złożone w dowolnej formie. Konsument ma prawo żądać wydania dokumentu gwarancyjnego na trwałym nośniku (np. na papierze). Jest to

dowód na posiadanie przez konsumenta uprawnień z tytułu gwarancji. Jego brak nie oznacza utracenie przez konsumenta tych uprawnień, może jednak utrudnić dochodzenie roszczeń.

Oświadczenie gwarancyjne powinno zawierać co najmniej:

- nazwę oraz adres gwaranta;
- datę zawarcia umowy;
- wskazanie czy roszczenie wynika z gwarancji, czy też z niezgodności towaru z umową;
- zapłaconą kwotę i formę płatności;
- numer zlecenia, klienta;
- przyczynę reklamacji;
- żądanie wymiany towaru lub zwrotu pieniędzy.

Towar wadliwy należy odesłać, a koszt przesyłki pokrywa sprzedawca. Jeżeli w reklamacji uwzględnione zostało żądanie, sprzedawca ma obowiązek ustosunkować się do roszczenia w terminie 14 dni. Jeżeli tego nie zrobi, przyjmuje się żądanie za zasadne.

W przypadku, kiedy sprzedawca uznał żądanie, należy ustalić termin naprawy przedmiotu lub jego wymiany. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, konsument może zwrócić się o pomoc do powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów, Inspekcji Handlowej lub organizacji pozarządowej, do której należy ochrona praw konsumentów (np. Federacji Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich). Konsument ma również prawo dochodzić roszczeń przed sądem powszechnym.

III. Główne różnice między rękojmią a gwarancją

- rękojmia jest obowiązkowa, gwarancja dobrowolna;
- w rękojmi podmiotem odpowiedzialnym za niezgodność towaru z umową jest sprzedawca, w gwarancji gwarant (najczęściej producent);
- okres obowiązywania rękojmi wynosi 2 lata, w przypadku gwarancji zależy od woli gwaranta;
- konsument może skorzystać z rękojmi za wady fizyczne niezależnie od przyznanej gwarancji;
- skorzystanie z uprawnień przysługujących na podstawie gwarancji nie ma wpływu na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi.

Poradnik wydany przez Centrum Aktywności Społecznej PRYZMAT

ul. Noniewicza 91, 16 – 400 Suwałki, tel./fax 87 565 02 58

e-mail: pryzmat@pryzmat.org.pl www.pryzmat.org.pl

Zadanie z zakresu administracji rządowej, finansowane ze środków budżetu państwa przekazanych przez Miasto Suwałki.