

# KONSUMENCIE WYBÓR NALEŻY DO CIEBIE

## REKLAMACJA USTAWOWA CZY DOBROWOLNA GWARANCJA

Podstawowe różnice dotyczące obu uprawnień. Stan prawny dla umów zawartych po 1 stycznia 2023 roku.

### 1. REKLAMACJA USTAWOWA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ (REKLAMACJA DO SPRZEDAWCY)

#### • OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA UPRAWNIENIA

**Podstawa prawna** ustawa o prawach konsumenta art. 7 a; art. 43 a – 43g. **Odpowiedzialność ustawowa** wynikająca z samego faktu zawarcia umowy. Sprzedawca nie może dobrowolnie kształtować uprawnień kupującego – chyba że je rozszerza tj. daje coś więcej niż wynika to z przepisów prawa np. wydłuża swoją odpowiedzialność do 3 lat; **obejmuje cały towar** np. odzież wraz z elementami ozdobnymi. Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego od spełnienia przez konsumenta dodatkowych obowiązków; sprzedawca nie może uzależniać zgłoszenia reklamacyjnego od przedstawienia paragonu. **Postępowanie reklamacyjne jest bezpłatne dla konsumenta.** Reklamacja z tytułu niezgodności towaru z umową dotyczy przede wszystkim towarów np. telewizor, pralka, samochód; towarów z elementami cyfrowymi np. robot kuchenny sterowany za pomocą aplikacji, usług polegających na wytworzeniu towaru np. meble na zamówienie, treści cyfrowych np. książka w formacie pdf.

#### • OBOWIĄZKI KONSUMENTA

**Wykazanie daty zakupu towaru oraz danych sprzedawcy** – to konsument musi udowodnić, gdzie i kiedy zakupił towar – najlepszym (ale nie jedynym) dowodem jest paragon, faktura, potwierdzenie płatności kartą. **Wykazanie niezgodności towaru z umową** – jeżeli konsument twierdzi, że towar jest niezgodny z umową to konsument musi tę niezgodność wykazać – uprawdopodobnić jej istnienie (a na etapie postępowania sądowego udowodnić). Jeżeli niezgodność z umową nie jest widoczna „gołym okiem” i nie można jej wykazać przy pomocy zdjęć, nagrań to konsument musi własnymi słowami tę niezgodność opisać.

#### • DOMNIEMANIE PRAWNE ISTNIENIA NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

Kupując towar jako konsumenci mamy prawo oczekiwać, że będzie on sprawny i będziemy mogli z niego korzystać przez okres przynajmniej dwóch lat. Jeżeli w tym czasie towar się psuje, nie działa, traci swoje właściwości to zakłada się, że skoro ujawniła się w towarze niezgodność to znaczy że towar prawdopodobnie został źle wyprodukowany – że ta niezgodność lub jej przyczyna musiała istnieć już w chwili jego wydania. Co istotne domniemanie nie polega na tym, że sprzedawca ma nam udowodniać że towar ma taką niezgodność. To kupujący najpierw musi wykazać na czym polega niezgodność towaru z umową i dopiero wtedy stosuje się takie domniemanie prawne, że skoro niezgodność została stwierdzona przed upływem **dwóch lat** od chwili wydania towaru, to niezgodność lub jej przyczyna istniała w towarze w chwili jego wydania. Domniemanie takie jest wzruszalne – co oznacza że sprzedawca może je obalić tj. udowodnić np. że to konsument jest odpowiedzialny za wady lub jeżeli domniemanie nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową.

#### • OKRES OBOWIĄZYWANIA

**2 lata od chwili dostarczenia towaru.** Odpowiedzialność sprzedawcy nie przedłuża się o czas naprawy towaru oraz nie biegnie od nowa w przypadku wymiany towaru na nowy. Aby skorzystać z niezgodności towaru z umową należy **stwierdzić odpowiedzialność sprzedawcy za brak zgodności towaru z umową w okresie dwóch lat.** Jeżeli wadę stwierdzimy pod koniec okresu obowiązywania uprawnienia i nie mamy czasu na złożenie reklamacji do sprzedawcy to należy pamiętać, że to **konsument musi udowodnić kiedy stwierdził niezgodność towaru z umową.** W takim przypadku najlepiej zabezpieczyć się nagraniem lub dokumentacją zdjęciową dokumentującą wadę - a najlepiej nie zwlekać ze złożeniem zgłoszenia. Czym innym jest termin dwóch lat na stwierdzenie wady a czym innym okres na dochodzenie roszczeń od sprzedawcy. Nie jest to jednak zagadnienie podstawowe i szczegółowo może ono zostać wyjaśnione w czasie porady w biurze rzecznika.

#### • KATALOG UPRAWNIENI KONSUMENTA

Konsument może w **pierwszej kolejności** żądać: **naprawy lub wymiany towaru.** Dopiero w sytuacji kiedy sprzedawca: odmówił naprawy lub wymiany towaru, nie naprawił lub nie wymienił

towaru, próbował naprawić lub wymienić towar – bezskutecznie – niezgodność nadal występuje lub sprzedawca oświadczył, że nie naprawi lub nie wymieni towaru w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, **to konsument ma prawo do żądania obniżenia ceny lub – odstąpienia od umowy**. Uzyskanie zwrotu kosztów (odstąpienie od umowy) przy pierwszej reklamacji jest w zasadzie niemożliwe i dotyczy specyficznych sytuacji, gdzie niezgodność towaru z umową jest na tyle istotna że naprawa lub wymiana byłaby bezcelowa np. naprawa sukni ślubnej po terminie w którym miała odbyć się uroczystość.

- **TERMIN I FORMA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE**

Odpowiedź na reklamację powinna być przekazana na **trwałym nośniku** (np. list, sms, wiadomość e-mail) w ustawowym terminie 14 dni. **Jeżeli sprzedawca nie udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni to przyjmuje się, że uznał reklamację.**

## 2. GWARANCJA – REKLAMACJA DO GWARANTA

- **OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA UPRAWNIENIA**

**Podstawa prawna - warunki gwarancji** (np. karta gwarancyjna, umowa, informacja na stronie internetowej gwaranta, sprzedawcy), a w sprawach nieuregulowanych kodeks cywilny (k.c.) (art. 577 – 581). **Jest to uprawnienie dodatkowe, dobrowolne** które może zostać udzielone przez gwaranta. Obowiązuje wyłącznie wtedy kiedy gwarant jej udzielił. Warunki gwarancji określa sam gwarant ale muszą być one zgodne z ogólnymi przepisami kodeksu cywilnego (art. 577 – 581 k.c.). **Gwarancją może być objęty towar lub usługa albo tylko poszczególne elementy towaru** np. tylko procesor w komputerze, tylko silnik w samochodzie, tylko rama okien; możliwość skorzystania z uprawnienia gwarancyjnego może być uzależniona od podjęcia przez reklamującego **dotychczasowych czynności** np. podłączenia sprzętu przez specjalistę, wykonywania regularnych przeglądów. **Postępowanie reklamacyjne jest bezpłatne dla konsumenta.**

- **OBOWIĄZKI KONSUMENTA**

**Obowiązki uprawnionego z gwarancji określa gwarancja** np. obowiązek wykonania dodatkowych przeglądów, sposób zawiadomienia o niezgodności np. w formie pisemnej wraz ze wskazaniem numeru seryjnego urządzenia, konieczność podbicia karty gwarancyjnej lub przedstawienia dodatkowych dokumentów. **Wykazanie wady rzeczy (wady usługi)** jeżeli konsument twierdzi, że rzecz ma wadę to konsument musi tę wadę wykazać – uprawdopodobnić jej istnienie (a na etapie postępowania sądowego udowodnić).

- **OKRES OBOWIĄZYWANIA**

Termin obowiązywania uprawnień **ustala gwarant**. Jeżeli w warunkach gwarancji nie wskazano terminu to zgodnie z art. 577 k.c. termin wynosi dwa lata od dnia wydania rzeczy kupującemu. Okres **gwarancji biegnie na nowo**, jeżeli konsumentowi w wyniku reklamacji **wydano rzecz nową** lub dokonano **istotnych napraw**. Jeżeli gwarant w reklamowanej rzeczy wymieni tylko jej część, to gwarancja biegnie na nowo w stosunku do tych wymienionych części/elementów. Gwarancja ulega przedłużeniu o czas, w którym na skutek procedury reklamacyjnej konsument nie mógł korzystać z rzeczy.

- **KATALOG UPRAWNIEN KONSUMENTA**

To czego możemy żądać od gwaranta **określa gwarancja**. Jeżeli w gwarancji nie wskazano jakie mamy uprawnienia to zgodnie z kodeksem cywilnym gwarant zobowiązuje się do usunięcia wady lub wymiany rzeczy na rzecz wolną od wad.

- **TERMIN ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE**

Termin w jakim gwarant zobowiązuje się wywiązać obowiązków gwarancyjnych **określa gwarancja**. Jeżeli w gwarancji nie wskazano terminu to zgodnie z kodeksem cywilnym wynosi on 14 dni. Jeżeli gwarant nie udzieli odpowiedzi co do zasadności reklamacji w terminie lub jeżeli we wskazanym terminie nie wywiąże się ze swoich obowiązków **nie oznacza to automatycznego uwzględnienia reklamacji** – chyba, że przewidują to warunki gwarancji.