

ZAGADNIENIA

- Rękojmia
- Gwarancja
- Niezgodność towaru z umową
- Odpowiedź na reklamację

Klient niezadowolony z otrzymanego towaru ma prawo do złożenia zastrzeżenia. To do niego należy wybór formy składania **reklamacji**. Aby skutecznie dochodzić swych praw, konsument powinien znać specyfikę dróg reklamacyjnych: rękojmi, gwarancji, niezgodności towaru z umową.

ZAPAMIĘTAJ

Rękojmia to tryb dochodzenia odpowiedzialności w związku z ujawnioną wadą fizyczną lub prawną zakupionego towaru konsumpcyjnego. Zagadnienia rękojmi regulują artykuły 556–579 *Kodeksu cywilnego*. Konsument składający reklamację na podstawie rękojmi powinien skierować zastrzeżenie do podmiotu odpowiedzialnego za powstałe wady – sprzedawcy. Rękojmi z reguły nie stosuje się w przypadku sprzedaży rzeczy ruchomych, np.: komputera, samochodu, gdy sprzedaż ta odbywa się z udziałem klientów indywidualnych.

Rękojmia jest stosowana, gdy wada zostanie stwierdzona w okresie 2 lat od momentu wydania produktu (wyjątek dotyczy nieruchomości, w przypadku których okres odpowiedzialności to 5 lat). Terminu tego nie można skrócić, z wyjątkiem towarów używanych, przy których sprzedawca może ograniczyć okres swojej odpowiedzialności maksymalnie do roku. O skróceniu terminu konsument powinien zostać poinformowany przed zawarciem umowy. Przez rok trwania odpowiedzialności sprzedawcy istnieje domniemanie, że stwierdzona wada lub jej przyczyna istniała już w momencie sprzedaży. W przypadku zauważenia wady w późniejszym terminie, czyli między 12. a 24. miesiącem od wydania towaru, to konsument powinien wykazać, że wada towaru istniała w momencie zakupu – np. jest wynikiem zastosowania materiałów niskiej jakości, nieprawidłowej produkcji czy też niepoprawnej instrukcji obsługi lub konserwacji.

Jeżeli sprzedawca podstępnie zataił wady towaru, konsumentowi przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji z tytułu rękojmi bez względu na okres, jaki upłynął od stwierdzenia wady. Oznacza to, że przedsiębiorca odpowiada za produkt, nawet jeżeli wada zostanie przez konsumenta zauważona po upływie 2 lat od wydania rzeczy.

Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli konsument w momencie zawarcia umowy wiedział o wadzie, np. towar był sprzedawany po obniżonej cenie z powodu określonej usterki.

ZAPAMIĘTAJ

Gwarancja to dobrowolne oświadczenie dotyczące jakości towaru złożone przez gwaranta. Sprzedawca może być gwarantem, ale nie musi. Jeżeli nie jest, można uznać, że gwarancji udzielił przedsiębiorca, który złożył oświadczenie. Wszystkie działania wymienione w dokumencie gwarancyjnym są przeprowadzane na koszt gwaranta. Czas gwarancji zależy od woli gwaranta, w związku z tym może ona trwać np. rok, 5 lat bądź dożywotnio. Art. 577 *Kodeksu cywilnego* mówi:

- § 1. Udzielenie gwarancji następuje przez złożenie oświadczenia gwarancyjnego, które określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu. Oświadczenie gwarancyjne może zostać złożone w reklamie.
- § 4. Jeżeli nie zastrzeżono innego terminu, termin gwarancji wynosi dwa lata, licząc od dnia, kiedy rzecz została kupującemu wydana.

Okres trwania gwarancji wydłuża się o czas, przez który konsument nie mógł korzystać z towaru w związku ze złożoną reklamacją. Gwarant musi wykonać swoje obowiązki (np. naprawić lub wymienić towar) w terminie wskazanym w oświadczeniu gwarancyjnym. Jeżeli nie określono tego czasu, powinien uczynić to niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia dostarczenia mu rzeczy przez konsumenta.

PRZYKŁAD

Pan Jan Kowalski złożył reklamację z tytułu gwarancji w związku z nieprawidłowo działającą zakupioną kuchnią gazową. Przedsiębiorca po 1 miesiącu odesłał naprawiony produkt, jako przyczynę usterki wskazał uszkodzenie termostatu. Gwarancja została przedłużona o 1 miesiąc, czyli o okres, przez który towar znajdował się w serwisie gwaranta.

Wykonanie uprawnień z tytułu gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi. Konsument może żądać od sprzedawcy – w ramach rękojmi – wymiany, naprawy, odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny także wówczas, gdy towar został wymieniony lub naprawiony przy okazji wcześniejszej reklamacji złożonej do gwaranta.

ZAPAMIĘTAJ

Niezgodność towaru z umową to instytucja przewidziana w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Znajduje zastosowanie wyłącznie w stosunku do kupujących będących konsumentami. Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Za zgodność towaru konsumpcyjnego z umową odpowiada wobec kupującego sprzedawca. Sprzedawca zobowiązany jest przed zawarciem umowy udzielić kupującemu potrzebnych wyjaśnień. Jeżeli kupującym jest konsument, sprzedawca musi udzielić mu przed zawarciem umowy jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania z rzeczy sprzedanej. W szczególności powinien podać: rodzaj rzeczy, producenta lub importera, znak bezpieczeństwa i znak zgodności (wymagane przez odrębne przepisy), informację o dopuszczeniu do obrotu w Polsce oraz, stosownie do rodzaju rzeczy, określić