

Prawo cywilne – zobowiązania

Projekt "Akademia Młodego Prawnika" (POWR.03.01.00-00-T082/18-00) jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny

Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Osoba fizyczna – każdy człowiek.

Przedsiębiorca – osoba fizyczna, osoba prawna bądź jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

Czynność prawna – uregulowane przez prawo zachowanie, które zmierza do wywołania odpowiednich skutków w prawie na mocy co najmniej jednego oświadczenia woli (np. zawarcie umowy sprzedaży).

Konsumentem jest każdy kto:

- kupuje warzywa na bazarze,
 - kupuje bilet w kiosku,
 - robi zakupy w supermarkecie,
 - zamawia usługi telekomunikacyjne,
 - zamawia strzyżenie z modelowaniem u fryzjera,
 - naprawia samochód w warsztacie samochodowym
- jeśli robi to w celach prywatnych.

Ustawodawca uznaje konsumenta za słabszą (w porównaniu z przedsiębiorcą) stroną umowy, a w związku z tym udziela mu szczególnej ochrony. Konsumentom przysługują liczne prawa, które mają służyć ochronie ich interesów.

Aby umiejętnie korzystać z tych „przywilejów” należy przede wszystkim znać ich specyfikę – niektóre z nich są ogólne (np. prawo do złożenia reklamacji), inne zależą od sposobu zawarcia umowy (np. prawo do odstąpienia od umowy).

Znajomość praw konsumenckich pomaga w podejmowaniu świadomych decyzji zakupowych, ułatwia działanie w razie zauważenia wady towaru bądź zaistnienia innego sporu z przedsiębiorcą.

Najważniejsze prawa konsumenta zostały uregulowane w:

- ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. – **Kodeks cywilny** (tekst jedn. Dz.U. z 2018 r. poz. 1025 ze zm.),
- ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o **prawach konsumenta** (tekst jedn. Dz.U. z 2019 r. poz. 134 ze zm.).

Umowy **wyłączone** spod regulacji **ustawy o prawach konsumenta**, m.in.:

- o opiekę nad dziećmi (np. umowa ze żłobkiem, nianią czy dziennym opiekunem),
- dotyczące gier hazardowych (np. gry losowe, gry na automatach),
- dotyczące opieki zdrowotnej (np. wizyta u lekarza, dentysty),
- o imprezę turystyczną (np. wykupienie wczasów w biurze podróży),
- deweloperskie (np. zakup mieszkania lub domu jednorodzinnego),
- najmu pomieszczeń na cele mieszkaniowe.

Prawa i obowiązki stron tych umów określają odrębne ustawy.

Wyróżnia się cztery główne **formy** zawierania umów:

- **ustne** – zlecenie strzyżenia włosów lub naprawy telewizora, zamówienie hydraulika w celu podłączenia zmywarki,
- **pisemne** – podpisanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, umowy zakupu samochodu,
- w postaci **elektronicznej** – za pomocą środków porozumiewania się na odległość, np. przez internet,
- w sposób **dorozumiany** – korzystanie z myjni bezdotykowej, kasowanie biletu w autobusie.

Umowy można podzielić ze względu na **sposób**, w jaki dochodzi do ich zawarcia.

Są to:

- **umowy zawierane w sposób tradycyjny** – przy jednoczesnej obecności obu stron umowy w lokalu prowadzenia działalności przez przedsiębiorcę, np. zakupy w hipermarkecie,
- **umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa** – przy jednoczesnej fizycznej obecności wszystkich stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa, np. w domu konsumenta czy na pokazie organizowanym w hotelu,
- **umowy zawierane na odległość** – w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem co najmniej jednego środka porozumienia się na odległość, np. zakupy w sklepie internetowym.

Kazus

Listonosz doręczył Janowi przesyłkę, w której znajdowała się książka kulinarna wraz z ofertą handlową od przedsiębiorcy. Jan jednak niczego takiego nie zamawiał ani nigdy nie udostępnił swoich danych do realizacji takiego zamówienia.

W związku z powyższym postanowił, że **nie zapłaci ani nie będzie kontaktował się** z przedsiębiorcą, bo nie łączą go z nim żadne stosunki umowne. Po pewnym czasie zaczęły do Jana przychodzić następne egzemplarze – już z **fakturami i wezwaniami do zapłaty**.

Czy Jan ma obowiązek zapłacić za doręczone egzemplarze książki kulinarnej?

Art. 5 ustawy o prawach konsumenta – niezamówione świadczenie

Konsument, który otrzyma od przedsiębiorcy niezamówiony towar lub usługę **nie ma obowiązku za nie płacić**. Przedsiębiorca podejmuje takie działania na własne ryzyko i nie może żądać od konsumenta opłaty.

Brak odpowiedzi na niezamówione świadczenie zrealizowane przez przedsiębiorcę **nie jest** równoznaczny z wyrażeniem przez konsumenta zgody na zawarcie umowy.

Przedsiębiorca w sposób **bezprawny** uznał przyjęcie przez Jana pierwszej książki (i jej nieodesłanie) za zawarcie wiążącej umowy i zgodę na zamówienie kolejnych publikacji.

Art. 7 ustawy o prawach konsumenta

Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w ustawie. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia ustawy są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy ustawy.

Obowiązki sprzedawcy dotyczące wydania towaru:

- Sprzedawca powinien wydać zamówiony towar **niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty zawarcia umowy**, chyba że w umowie określono inaczej. Gdy sprzedawca się spóźnia, czyli nie wywiązuje się z powyższego obowiązku, konsument ma prawo do wyznaczenia mu dodatkowego terminu na wydanie towaru. Jeżeli i wówczas tego nie zrobi, konsument **ma prawo odstąpić od umowy**.
- Sprzedawca ma obowiązek wydać wszystkie posiadane przez siebie dokumenty dotyczące oferowanego towaru (w tym – instrukcję obsługi, zasady konserwacji, dokumenty wymagane przez odrębne przepisy).
- Przed zawarciem umowy sprzedawca jest zobowiązany do udzielenia konsumentowi **jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim** – wystarczających do pełnego i prawidłowego korzystania z rzeczy.

Zgoda na dodatkową płatność

Przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta o wszystkich opłatach związanych z zawieraną umową, a najpóźniej w momencie wyrażenia przez konsumenta **zgody na jej zawarcie** – uzyskać akceptację każdej płatności wykraczającej poza uzgodnione wynagrodzenie. **Zgoda konsumenta musi być wyraźna.** Nie można jej domniemywać na podstawie tego, że konsument nie wyraził sprzeciwu (np. domyślnie zaznaczona opcja ubezpieczenia podróży w chwili zakupu biletu lotniczego).

W takiej sytuacji konsument **ma prawo żądać zwrotu uiszczonych opłat dodatkowych.**

Przedsiębiorca może w ramach prowadzonej działalności udostępnić specjalną infolinię, pozwalającą na nawiązanie kontaktu telefonicznego **w sprawie zawartej umowy**. Za połączenie z tym numerem konsument **nie może zostać obciążony wyższą opłatą niż za wykonanie normalnego połączenia telefonicznego** według stawek wskazanych w taryfie, z której korzysta.

Obowiązek informacyjny

Gdy konsument zawiera z przedsiębiorcą umowę poza jego lokalem albo na odległość, to – **najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta zgody na zawarcie umowy** – przedsiębiorca jest zobowiązany do poinformowania konsumenta o wielu aspektach przyszłej umowy, w tym o:

- 1) **głównych cechach świadczenia** – z uwzględnieniem jego przedmiotu i sposobu, w jaki sprzedawca będzie kontaktował się z konsumentem;
- 2) **swoich danych identyfikujących**, w szczególności o firmie i numerze, pod którym została zarejestrowana działalność (KRS lub NIP);
- 3) **adresie**, pod jakim działa (m.in. w celu umożliwienia skutecznego dochodzenia roszczeń), a także adresie poczty elektronicznej i numerach telefonu lub faksu, jeżeli są dostępne (w celu sprawnego i szybkiego nawiązania kontaktu);
- 4) **adresie, pod którym konsument może złożyć reklamację**, jeżeli jest inny od tego, o którym mówi punkt 3;
- 5) **łącznie cenie lub wynagrodzeniu** wynikających z umowy (wraz z podatkami); gdy charakter przedmiotu umowy nie pozwala na dokładne wskazanie powyższych wartości, przedsiębiorca jest zobowiązany do przedstawienia sposobu ich obliczenia – z uwzględnieniem wszystkich kosztów;

- 6) **kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy**, gdy są one wyższe od opłat zwykle stosowanych za korzystanie z niego (dotyczy to np. kosztów połączenia telefonicznego);
- 7) **sposobie i terminie zapłaty**;
- 8) sposobie i terminie realizacji umowy przez przedsiębiorcę i stosowanej przez niego **procedurze rozpatrywania reklamacji**;
- 9) sposobie i terminie realizacji **prawa odstąpienia od umowy**, a także powinien doręczyć **wzór formularza odstąpienia od umowy**;
- 10) **kosztach zwrotu towaru, które konsument poniesie w przypadku odstąpienia od umowy**, w tym również o kosztach zwrotu towaru w przypadku umów zawieranych na odległość, jeżeli produktów – ze względu na ich charakter – nie można odesłać zwykłą pocztą;
- 11) **obowiązku zwrotu przedsiębiorcy uzasadnionych kosztów** związanych z odstąpieniem od umowy w razie rozpoczęcia świadczenia usługi;
- 12) wyjątkowych sytuacjach, w których **nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy**;
- 13) obowiązku przedsiębiorcy związanym z dostarczeniem towarów bez wad;

- 14) istnieniu, treści i sposobie realizacji gwarancji i zakresie usług posprzedażnych;
- 15) **kodeksie dobrych praktyk** i sposobie zapoznania się z nim;
- 16) **czasie trwania umowy** lub **sposobie i przesłankach jej wypowiedzenia** – jeżeli jest zawarta na czas nieokreślony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;
- 17) minimalnym czasie, przez który konsument jest zobowiązany do spełniania określonych świadczeń wynikających z umowy, np. regulowania comiesięcznych należności za usługę wykonywaną przez przedsiębiorcę;
- 18) wysokości i sposobie złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które konsument jest zobowiązany udzielić na żądanie przedsiębiorcy;
- 19) **funkcjonalności treści cyfrowych** oraz mających zastosowanie technicznych środków ich ochrony;
- 20) mających znaczenie **interoperacyjnościach treści cyfrowych** ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem;
- 21) możliwości skorzystania z **pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń** oraz zasadach dostępu do tych procedur.

Powyższe informacje powinny zostać przedstawione w sposób **jasny i zrozumiały**. Ich zmiana w trakcie trwania umowy jest możliwa tylko za wyraźnym porozumieniem obu stron – przedsiębiorca nie może jednostronnie zmienić ich treści.

W przypadku umów zawieranych **poza lokalem przedsiębiorstwa** informacje powinny zostać przedstawione **na papierze** lub – jeżeli konsument wyrazi na to zgodę – **na innym trwałym nośniku**, w sposób czytelny i prostym językiem.

W taki sam sposób powinno zostać wydane potwierdzenie zawarcia umowy.

Jeżeli jednak umowa zostaje zawarta **na odległość**, to obowiązkiem przedsiębiorcy jest dostarczenie informacji **w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość**, np. w przypadku umowy zawartej za pośrednictwem strony internetowej może on przedstawić wymagane informacje na tej stronie.

Kazus

Konsultant znanej sieci komórkowej zadzwonił do Kamila, by zaproponować zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z bardzo niskim abonamentem. Ustnie przedstawił ofertę, po czym poprosił Kamila o podanie adresu e-mailowego w celu przesłania wzoru wypełnionej umowy. Kamil zapoznał się z projektem, który otrzymał, ale nie odpowiedział na wiadomość konsultanta. Czy umowa została zawarta?

Art. 20 ustawy o prawach konsumenta - umowa zawarta przez telefon

W przypadku sprzedaży usług lub towarów przez telefon przedsiębiorca jest zobowiązany do poinformowania – **na początku rozmowy** – o jej celu oraz do podania informacji umożliwiających jego identyfikację (lub identyfikację osób, w których imieniu dzwoni).

Nie jest możliwe skuteczne zawarcie umowy tylko na podstawie zgody konsumenta wyrażonej w czasie rozmowy telefonicznej z przedsiębiorcą, **jeżeli inicjatorem jej zawarcia był sam przedsiębiorca.**

Jeśli przedsiębiorca w trakcie rozmowy telefonicznej proponuje zawarcie umowy, musi **potwierdzić jej treść na papierze lub innym trwałym nośniku.** Po otrzymaniu takich informacji konsument ma prawo zapoznać się z oferowanymi warunkami. **Dopiero gdy oświadczenie konsumenta o przyjęciu proponowanych warunków zostanie utrwalone** na papierze lub innym trwałym nośniku i przedsiębiorca będzie mógł się z nim zapoznać, **umowę uznaje się za skutecznie zawartą.**

Kazus

Marcin zamówił grę komputerową w sklepie internetowym i wybrał dostawę przesyłką kurierską – była to jedna z opcji wskazanych na stronie sklepu. Po przybyciu kuriera Marcin postanowił sprawdzić zawartość paczki. Okazało się, że jest uszkodzona. Marcin postanowił, że jej nie odbierze. Następnego dnia otrzymał pełen pretensji mail od sprzedawcy, w którym ten wskazał, że nieodebranie paczki traktuje jak rezygnację z zakupionej gry.

Art. 548 § 3 Kodeksu cywilnego - odpowiedzialność za przesyłkę

Gdy konsument zawiera z przedsiębiorcą umowę na odległość (np. podczas zakupów w sklepie internetowym), najczęściej wybiera dostawę do domu lub innego wyznaczonego miejsca.

W takiej sytuacji **sprzedawca odpowiada za niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia zamówionego towaru aż do momentu, w którym otrzyma go konsument.**

Nie ma znaczenia to, że sprzedawca powierzył wykonanie dostawy profesjonalnemu przewoźnikowi.

Jeżeli jednak to konsument wybierze samodzielnie przewoźnika (przedsiębiorca nie miał wpływu na ten wybór) i zleci mu odebranie towaru od sprzedawcy, ponosi odpowiedzialność za ten towar – od momentu wydania go przewoźnikowi.

Odstąpienie od umowy

W przypadku umowy zawartej **na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa**, konsument ma prawo do odstąpienia od niej w terminie **14 dni kalendarzowych – bez podawania przyczyny**. To tzw. prawo do namysłu. Jeżeli z niego skorzysta, umowę uważa się za niezawartą i obie strony mają obowiązek rozliczenia się.

Przedsiębiorca **nie może** uregulować kwestii związanych z odstąpieniem od umowy w sposób **mniej korzystny** dla konsumenta, niż to wynika z przepisów prawa.

Jeżeli przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, termin na odstąpienie od niej wydłuża się aż o 12 miesięcy!

Jeżeli jednak w tym okresie przedsiębiorca naprawi swój błąd i przekaze konsumentowi wymaganą informację, to od tego momentu konsument ma jeszcze 14 dni na odstąpienie od umowy.

Formy odstąpienia od umowy

Odstąpienie od umowy najlepiej złożyć w **formie pisemnej** (listownie, pocztą elektroniczną) czy też **osobiście**: w lokalu przedsiębiorcy, **za potwierdzeniem dostarczenia**. Konsument może w tym celu przygotować własne oświadczenie lub skorzystać z formularza udostępnionego przez przedsiębiorcę.

Niektórzy przedsiębiorcy umożliwiają złożenie oświadczenia odstąpienia od umowy przez stronę internetową – w formie elektronicznego formularza bądź w inny sposób. W tym przypadku przedsiębiorca jest zobowiązany potwierdzić otrzymanie oświadczenia, czyli np. przesłać wiadomość na adres mailowy konsumenta.

Skutki odstąpienia od umowy

W wyniku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy **uważa się ją za niezawartą**. Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia – zwrócić wszystkie dokonane przez konsumenta **płatności**, w tym również **koszty dostarczenia mu towaru**. Zwrot pieniędzy powinien nastąpić w ten sam sposób, w jaki konsument zapłacił za rzecz, lub – jeżeli wyrazi na to zgodę – za pomocą innego środka, o ile nie będzie się to wiązało dla konsumenta z dodatkowymi kosztami.

Przedsiębiorca może powstrzymać się od zwrotu płatności do momentu, gdy otrzyma od konsumenta zwracany produkt lub dowód jego odesłania. Na odesłanie towaru konsument ma 14 dni od chwili odstąpienia od umowy.

Kazus

Tomek podpisał w swoim domu umowę z przedstawicielem przedsiębiorcy Z na dostarczanie energii elektrycznej. Zachęcony przez akwizytora, zgodził się również na pakiet dodatkowej opieki medycznej dla nowych klientów. Po kilku dniach Tomek zdecydował jednak, że odstąpi od umowy dotyczącej energii elektrycznej. W terminie 14 dni od zawarcia umowy wysłał do przedsiębiorcy Z stosowne oświadczenie.

Po 3 miesiącach Tomek otrzymał wezwanie do zapłaty zaległej składki za zamówiony pakiet medyczny.

Art. 37 ustawy o prawach konsumenta – umowy dodatkowe

Wraz z odstąpieniem od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa **wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe** zawarte z przedsiębiorcą czy też z innymi podmiotami, z którymi się on porozumiewał. Obowiązek poinformowania tych ostatnich o wygaśnięciu umowy **spoczywa na sprzedawcy**.

Kazus

Zbyszek kupił w sklepie internetowym golarkę za 170 zł. Jako sposób dostawy wybrał doręczenie przez kuriera, kosztujące 20 zł. W ofercie sprzedawca uwzględnił również przesyłkę listem poleconym (za 10 zł) i odbiór osobisty (0 zł). Po odstąpieniu od umowy przez Zbyszka, sprzedawca zwrócił koszty dostarczenia towaru w wysokości 10 zł (wartość listu poleconego według cennika przedsiębiorcy) i wartość towaru: 170 zł. Zbyszek wezwał sprzedawcę do zapłaty brakującej kwoty 10 zł. Czy słusznie?

Art. 32 i art. 33 ustawy o prawach konsumenta - koszty związane z odstąpieniem od umowy

Przedsiębiorca jest zobowiązany zwrócić konsumentowi nie tylko **wartość oddawanego towaru**, lecz także koszty związane z **najtańszym** spośród zawartych w ofercie sprzedawcy **sposobów jego dostarczenia**. Konsument może więc otrzymać pełen zwrot kosztów przesyłki towaru – pod warunkiem, że wybrał najtańszy środek transportu znajdujący się w ofercie przedsiębiorcy.

Kazus

Tomek kupił kosiarkę w internetowym sklepie ogrodniczym. Po skoszeniu trawy w swoim ogródku odesłał urządzenie do przedsiębiorcy – po wcześniejszym odstąpieniu od umowy w terminie 14 dni.

Sprzedawca mailowo poinformował Tomka, że przelał na jego rachunek kwotę stanowiącą cenę kosiarki pomniejszoną o 10% oraz koszt przesyłki. Sprzedawca obciążył Tomka kosztami czyszczenia sprzętu i doprowadzenia go do takiego stanu, w jakim był w momencie sprzedaży.

Art. 34 ustawy o prawach konsumenta – zmniejszenie wartości rzeczy

W okresie tzw. prawa do namysłu, czyli przez 14 dni od momentu otrzymania rzeczy, to **konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem niewłaściwego korzystania**. Ma prawo ocenić i przetestować rzecz w taki sposób, w jaki robiłby to w sklepie stacjonarnym (np. sprawdzić jej kompletność czy zgodność parametrów technicznych z zapewnieniami producenta), ale nie może jej normalnie użytkować. W takim bowiem przypadku, jeżeli odstąpi od umowy, może zostać obciążony **dodatkowymi kosztami** w związku ze zmniejszeniem wartości towaru.

Odpowiedzialności za zmniejszenie wartości rzeczy konsument nie poniesie wtedy, gdy przedsiębiorca **nie poinformuje konsumenta przed zawarciem umowy** o prawie do odstąpienia od niej, w tym o właściwym sposobie i terminie, a także o istnieniu formularza, na którego podstawie może skorzystać z tego uprawnienia.

W przypadku zawarcia umowy na odległość bądź poza lokalem przedsiębiorstwa konsument **ma prawo żądać rozpoczęcia świadczenia usług** (np. usług telekomunikacyjnych, dostępu do internetu czy sygnału telewizyjnego) albo dostarczenia wody, gazu lub energii elektrycznej i ciepłej **przed upływem terminu na odstąpienie od umowy**. W takim wypadku musi złożyć przedsiębiorcy wyraźne oświadczenie – na trwałym nośniku – w którym wskaże żądanie rozpoczęcia wykonania umowy przed upływem terminu na odstąpienie.

Jeżeli po złożeniu takiego oświadczenia zdecyduje się na odstąpienie od umowy, **musi ponieść koszty świadczeń** otrzymanych od przedsiębiorcy w okresie od dnia zawarcia umowy do momentu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od niej.

Obowiązek zapłaty kosztów za wykonane świadczenie nie istnieje jedynie wtedy, gdy przedsiębiorca **nie poinformował konsumenta w umowie** o prawie do odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania.

Miejscowość, data

Imię i nazwisko konsumenta

Adres konsumenta

Nazwa i adres przedsiębiorcy

**Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość
lub poza lokalem przedsiębiorstwa**

Ja.....niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*)
....., umowy dostawy następujących rzeczy(*), umowy o dzieło
polegającej na wykonaniu następujących rzeczy/o świadczenie następującej usługi(*).....

Data zawarcia umowy¹/odbioru²(*).....

.....
Podpis konsumenta(-ów)

Reklamacje konsumenckie

Poniższe zasady dotyczą reklamacji towaru konsumpcyjnego, czyli przedmiotu materialnego, a także usługi z nim związanej (montażu lub instalacji), jeżeli została ona **zakupiona** razem z daną rzeczą. Poniższe zasady nie będą miały zastosowania do reklamowania usługi zlecenia (np. nauka języków obcych).

Pierwszą decyzją w przypadku wystąpienia wady jest wybór podstawy złożenia reklamacji. Ten etap może mieć istotny wpływ na możliwość przywrócenia rzeczy do stanu zgodności z umową. Konsument wybiera między **gwarancją** (o ile została udzielona) a **rękojmią**.

Nie każdy produkt posiada gwarancję. Jest ona zazwyczaj udzielana przez producenta, np. na sprzęty RTV, AGD i inne urządzenia elektroniczne. Proste przedmioty, takie jak ubrania czy obuwie, nie są objęte gwarancją. **Jej brak nie eliminuje jednak możliwości złożenia reklamacji z tytułu rękojmi.**

Przedsiębiorca **nie może** narzucić konsumentowi podstawy złożenia reklamacji. Ma on prawo skorzystać albo z rękojmi, albo z gwarancji (jeżeli została udzielona).

Wybór należy tylko do konsumenta!

Rękojmia daje **większą pewność** posiadanych uprawnień i możliwość dokładniejszego przewidzenia postępowania przedsiębiorcy (sprzedawcy) z wadliwym towarem. Przy wyborze gwarancji konsument polega w dużym zakresie na tym, co zostało w niej narzucone.

Co do zasady gwarancja jest mniej korzystna, ponieważ gwarant będzie starał się ograniczyć swoją odpowiedzialność, czego nie mógłby uczynić w przypadku reklamacji złożonej z tytułu rękojmi.

Rękojmia

Sprzedawcy nie wolno zmieniać procedur dotyczących rękojmi na niekorzyść konsumenta. Może on przyznać większe uprawnienia związane z dochodzeniem roszczeń wynikających z rękojmi za wady (np. wydłużyć termin własnej odpowiedzialności), ale nie może tych uprawnień pozbawić ani w jakikolwiek sposób ich ograniczyć.

Przyczyna reklamacji – wada towaru

Prawo do złożenia reklamacji z tytułu rękojmi przysługuje wtedy, gdy towar ma **wadę fizyczną**, czyli jest niezgodny z umową. Najczęstsze przyczyny tej niezgodności to:

- towar **nie ma właściwości**, które produkt tego rodzaju powinien mieć ze względu na **cel** oznaczony w umowie albo wynikający z konkretnych okoliczności lub przeznaczenia, np. w obuwiu odkleja się podeszwa, telewizor nie zapisuje ustawień kanałów, piekarnik nie grzeje zgodnie z ustawionymi stopniami;
- towar **nie ma właściwości**, o których istnieniu **zapewniał sprzedawca**, w tym przez przedstawienie próbki lub wzoru, np. telewizor nie ma opcji full HD, choć model umieszczony na wystawie ją miał, urządzenie medyczne nie ma funkcji leczniczych, o których zapewniał sprzedawca;

- towar **nie nadaje się do celu**, o którym **konsument poinformował** sprzedawcę przed zawarciem umowy, o ile ten nie zgłosił zastrzeżeń co do takiego jego przeznaczenia, np. zakup butów do biegania w trudnym terenie (o czym poinformowano sprzedawcę), a one rozkleiły się pod wpływem działania wody;
- towar został wydany **w stanie niezupełnym** np. telefon nie miał ładowarki, choć powinna być w zestawie.

Przyczyną złożenia reklamacji **nie mogą być wady**, o których konsument **wiedział** w momencie zawarcia umowy.

Najbezpieczniej złożyć reklamację **na piśmie** (może się przydać jako dowód). Należy sprecyzować swoje żądanie i opisać zaistniałą wadę. Takie pismo można złożyć, za potwierdzeniem na osobnej kopii, bezpośrednio u przedsiębiorcy lub wysłać listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

Kazus

Piotr postanowił zareklamować obuwie, w którym odkleiła się podeszwa. Paragon, który otrzymał w sklepie, wyblakł, dlatego Piotr wydrukował potwierdzenie płatności z konta bankowego. Sprzedawca odmówił przyjęcia reklamacji, wskazując wiszącą przy kasie informację „Złożenie reklamacji możliwe jest jedynie po okazaniu paragonu”.

Aby złożyć reklamację, **nie trzeba posiadać paragonu fiskalnego.**

To tylko jeden z wielu środków, które ułatwiają udowodnienie okoliczności zawarcia umowy (inne to: świadkowie, wydruki z karty płatniczej, wiadomości mailowe z potwierdzeniem zawarcia umowy). Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego.

Okres odpowiedzialności sprzedawcy za wadliwy towar

Odpowiedzialność sprzedawcy za wadliwy towar trwa przez **2 lata od jego wydania**. Jeżeli w tym terminie ujawnią się wady, które nie wynikają z winy konsumenta, np. nie rozbił telefonu czy nie zalał laptopa wodą, to odpowiedzialność za ich wystąpienie spoczywa na sprzedawcy.

Rozpoczęcie okresu odpowiedzialności sprzedawcy następuje w **chwili wydania towaru, a nie jego zakupu**. Jest to szczególnie istotne w przypadku transakcji dokonywanych na odległość (np. przez internet), podczas których najpierw dochodzi do zawarcia umowy, a dopiero po kilku dniach do doręczenia rzeczy.

Kazus

Anna kupiła w sklepie z używaną odzieżą prostownicę do włosów. Po jej włączeniu w swoim domu odkryła, że prostownica nie nagrzewa się. Postanowiła zareklamować zakupiony towar. Sprzedawca odmówił przyjęcia reklamacji wskazując, że takie uprawnienie nie przysługuje w stosunku do rzeczy używanych.

Towar używany podlega reklamacji na podobnych zasadach jak towary fabrycznie nowe.

Sprzedawca **może** ograniczyć okres swojej odpowiedzialności z tytułu rękojmi związanej ze sprzedażą **używanego towaru** – ale nie bardziej niż **do roku od dnia wydania produktu**. O tym ograniczeniu konsument musi zostać poinformowany **przed** dokonaniem zakupu. Po zawarciu umowy nie można skrócić okresu odpowiedzialności sprzedawcy.

Jeżeli przedsiębiorca nie wskazał przed zakupem, że okres jego odpowiedzialności z tytułu rękojmi za sprzedany towar został skrócony, należy przyjąć, że okres ten trwa **2 lata**.

Kazus

Marcin kupił w komisie samochód – opisany jako bezwypadkowy. Po 4 latach od zakupu Marcin miał drobną stłuczkę. Blacharz, który naprawiał wgniecenie, stwierdził, że pojazd był już wcześniej reperowany, ponieważ ma ślady innej farby i pozostałości po poprzednich naprawach. Czy Marcinowi przysługuje jeszcze prawo do złożenia reklamacji?

Jeżeli sprzedawca **podstępnie zataił wadę** sprzedanego towaru, to konsument może skorzystać z uprawnień z tytułu rękojmi **bez względu na upływ czasu** od stwierdzenia wady.

Oznacza to, że sprzedawca odpowiada za produkt, nawet jeżeli wada zostanie zauważona przez konsumenta po 2 latach od momentu jego wydania.

Termin na złożenie reklamacji

Reklamację z tytułu rękojmi należy złożyć **w ciągu roku** od dnia zauważenia wady (niemniej najlepiej zgłosić ją zaraz po wykryciu), w przeciwnym wypadku nastąpi przedawnienie roszczenia. Termin ten może zostać przedłużony **do 2 lat** od wydania towaru, ponieważ czas na złożenie skutecznej reklamacji nie może zakończyć się przed upływem okresu odpowiedzialności sprzedawcy.

Przykład:

Marian kupił telefon, który został mu wydany 1 lutego 2016 r. Po 2 miesiącach popsuła się funkcja Wi-Fi w komórce. Reklamację z tytułu rękojmi Marian może złożyć przez kolejne 22 miesiące – czyli do końca trwania odpowiedzialności sprzedawcy za wadliwy towar, a nie tylko przez kolejny rok.

Możliwe jest również złożenie reklamacji po upływie okresu odpowiedzialności sprzedawcy – **jeśli wada została zauważona w tym czasie**. W takim wypadku zastosowanie ma **roczny** termin na wniesienie reklamacji.

Przykład:

Trzydziestego lipca 2015 r. Tomasz otrzymał komputer kupiony w internecie. Wada w postaci nieprawidłowo działającej karty graficznej ujawniła się 20 czerwca 2017 r., a zatem po prawie 23 miesiącach od wydania towaru. Tomasz może złożyć reklamację do 20 czerwca 2018 r., czyli nawet po okresie trwania odpowiedzialności sprzedawcy.

Domniemanie istnienia odpowiedzialności sprzedawcy za wadę

Jeżeli konsument stwierdzi istnienie wady fizycznej **przed upływem roku** od dnia wydania rzeczy, to **przyjmuje się (domniemywa)**, że wada lub przyczyna jej powstania **istniały w chwili wydania** mu produktu. Jeżeli jednak zauważy ją w kolejnym roku trwania odpowiedzialności sprzedawcy (a więc między 12. a 24. miesiącem od momentu wydania towaru), to **będzie musiał udowodnić**, że istniała ona w momencie wydania mu rzeczy. Wbrew pozorom nie musi się to okazać trudne, ale zawsze należy wziąć pod uwagę charakter stwierdzonej wady.

Przykład:

Marek kupił buty sportowe do biegania. Po kilku treningach spostrzegł, że bardzo szybko zdiera się podeszwa i powstaje dziura.

(wada stwierdzona przed upływem 12 miesięcy)

Wystarczy, że Marek wykaże istnienie wady w momencie składania reklamacji, np. przez porównanie z pełnowartościowym produktem znajdującym się na sklepowej półce. Nie musi udowadniać, że istniała w momencie wydania butów, ani wskazywać, z jakiej przyczyny powstała – przeprowadzenie tego dowodu spoczywa na sprzedawcy.

(wada stwierdzona między 12. a 24. miesiącem)

Marek powinien wykazać, że towar nie nadaje się do użycia w celu wynikającym z jego zwyczajnego przeznaczenia – lub że jego właściwości nie odpowiadają tym cechującym towary tego samego rodzaju (buty sportowe). Służy to udowodnieniu, że wada istniała w momencie wydania Markowi towaru. Mogą na to wskazywać m.in.: słaba jakość materiałów użytych do produkcji obuwia, nieprawidłowy sposób szycia, niewłaściwa instrukcja konserwacji. W tego typu sprawach pomocna okazuje się opinia niezależnego rzeczoznawcy.

Wady prawne

Sprzedawca odpowiada za sprzedany towar, jeżeli:

- stanowi on **własność osoby trzeciej** – np. pochodzi z kradzieży;
- towar jest **obciążony prawem osoby trzeciej** – np. przysługuje jej prawo pierwokupu;
- **ograniczenie** w korzystaniu z towaru lub rozporządzaniu nim wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu - np. przedmiot sprzedaży został wcześniej zabezpieczony w postępowaniu karnym jako dowód w sprawie.

Gdy występuje choćby jedna z powyższych sytuacji, sprzedawca odpowiada za wadę prawną. W związku z tym konsument może złożyć wszystkie żądania przewidziane dla reklamacji z tytułu rękojmi – **jak w przypadku wad fizycznych.**

Opakowanie produktu

Aby złożyć reklamację z tytułu rękojmi, **nie trzeba** posiadać opakowania, w którym produkt znajdował się w momencie wydania. Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji ani jej pozytywnego rozpatrzenia od tego, czy konsument oddaje mu towar w oryginalnym, czy zastępczym opakowaniu. Warto jednak, aby wadliwy produkt odsyłany do przedsiębiorcy lub przekazywany mu osobiście był odpowiednio zabezpieczony.

Konsument ma prawo żądać od sprzedawcy:

- naprawienia wady (usunięcie wady);
- wymiany towaru na nowy;
- obniżenia ceny;
- odstąpienia od umowy ze wzajemnym zwrotem świadczeń – o ile wada jest istotna.

Wybór żądania należy do konsumenta! Sprzedawca może jednak w granicach prawa nie uznać wyboru i zaproponować inny sposób rozpatrzenia reklamacji. Sekwencja zdarzeń zależy od indywidualnych okoliczności faktycznych – np. od tego, czy towar był wcześniej reklamowany, od charakteru wady czy łatwości i szybkości naprawy lub wymiany towaru.

Procedura w przypadku wyboru naprawy lub wymiany

Sprzedawca ma prawo odmówić spełnienia żądania, polegającego na usunięciu wady lub wymianie, jeżeli działanie, które wybrał konsument:

- byłoby dla niego **niemożliwe do zrealizowania** – podczas analizy tej przesłanki należy określić, czy istnieją techniczne możliwości zastosowania się do wyboru konsumenta, np. czy towar jest nadal produkowany (wymiana) lub czy są dostępne części zamienne (naprawa)

albo

- w porównaniu z drugim z możliwych żądań **wymagałoby nadmiernych kosztów** – w analizie trzeba wziąć pod uwagę koszty, jakie ponosiłby przedsiębiorca w razie wyboru drugiego z możliwych sposobów doprowadzenia towaru do zgodności z umową. Należy uwzględnić wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady.

Przykład (wykonanie niemożliwe):

Marek oddał telefon do reklamacji i zażądał wymiany na nowy. Sprzedawca potwierdził wadę urządzenia, ale nie ma już w ofercie takiego samego modelu ani nie jest on dostępny na rynku, więc wykonanie reklamacji według żądań Marka okazuje się niemożliwe. W takiej sytuacji sprzedawcy przysługuje uprawnienie do odmowy uwzględnienia roszczenia konsumenta. Jednocześnie może on zaproponować kupującemu naprawę towaru.

Przykład (nadmierne koszty):

Justyna oddała do reklamacji wielofunkcyjny robot kuchenny, w którym przestała działać funkcja sokowirówki. Zażądała wymiany na nowy. Po dokładnej analizie usterki sprzedawca stwierdził uszkodzenie jednego elementu. Wymiana tej części usunęłaby wadę i przywróciła sprzęt do normalnego stanu. Byłaby to jednak jego naprawa, a nie wymiana na nowy – a tego żądała konsumentka. Ze względu na nadmierne koszty, sprzedawca odmówił spełnienia pierwszego roszczenia Justyny. Jednocześnie zaproponował naprawę urządzenia. Konsumentka nie była jednak zainteresowana takim rozwiązaniem i zażądała od przedsiębiorcy obniżenia ceny proporcjonalnie do stwierdzonej usterki.

Procedura w przypadku wyboru odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny

Gdy konsument dokonuje wyboru między tymi żądaniami, powinien pamiętać, że:

- **nie można odstąpić od umowy, jeżeli wada ma charakter nieistotny**, np. uszkodzenie klawisza w pilocie od telewizora nie umożliwia odstąpienia od umowy zakupu odbiornika.
- **składając oświadczenie o obniżeniu ceny, powinien określić kwotę, o którą cena ma zostać obniżona**. Ważne, by obniżka była proporcjonalna do spadku wartości towaru w związku ze stwierdzoną wadą.

Jeżeli jest to **pierwsza reklamacja produktu**, sprzedawca **może nie zgodzić się** z takim wyborem oraz zaproponować wymianę towaru na nowy lub usunięcie wady pod warunkiem, że uczyni to niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.

Przykład:

Jackowi zepsuły się przerzutki w rowerze górskim. W związku z tym złożył reklamację, w której zażądał od razu zwrotu gotówki (czyli odstąpił od umowy). Sprzedawca zaproponował, że w ciągu 2 dni naprawi niedziałające elementy i zwróci sprawny rower. Żądanie złożone przez Jacka w ramach reklamacji nie wywołało żadnych skutków, ponieważ sprzedawca szybko i bez nadmiernych niedogodności doprowadził rower do stanu zgodnego z umową.

Prawo do żądania odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny w ramach pierwszej reklamacji jest ograniczone.

Na początku strony powinny dążyć do tego, aby umowa była kontynuowana, a reklamacja została uwzględniona przez przywrócenie towaru do stanu zgodności z umową w drodze bezpłatnej naprawy bądź wymiany.

W przypadku **drugiej i kolejnych** reklamacji, a także przy niewywiązaniu się przez przedsiębiorcę z jego obowiązków na etapie pierwszej reklamacji – odstąpienie od umowy lub żądanie obniżenia ceny staje się dużo prostsze.

Nie ma przy tym znaczenia, czy wada ujawniona w towarze jest taka sama jak zgłaszana w poprzedniej reklamacji.

Sprzedawca **nie może** zmienić żądania konsumenta dotyczącego odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny, jeżeli:

- towar był już wcześniej wymieniony lub naprawiany
- albo
- sprzedawca nie wywiązał się z obowiązku wymiany lub naprawy towaru na etapie wcześniejszego żądania.

Montaż także można reklamować!

Wadą fizyczną sprzedanego produktu są również **nieprawidłowy montaż i uruchomienie**, jeżeli:

- czynności te zostały wykonane przez **sprzedawcę lub osobę trzecią**, za którą ponosi on odpowiedzialność (np. wynajęci specjaliści od montażu określonych urządzeń);
- konsument wykonał to sam, ale zgodnie z zasadami wskazanymi w **instrukcji**, którą otrzymał od sprzedawcy.

Zwrot kosztów związanych z reklamacją

Jeżeli w wyniku złożonej reklamacji z tytułu rękojmi doszło do:

- naprawienia towaru,
- wymiany towaru na wolny od wad,
- złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy,
- złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny,

to konsument ma prawo żądać od sprzedawcy naprawienia szkody, którą poniósł z tego powodu, że zawarł umowę, nie wiedząc o istnieniu wady towaru.

Jako szkodę można potraktować w szczególności:

- **koszt przewozu** (np. związany z dostarczeniem rzeczy do przedsiębiorcy w związku ze złożoną reklamacją);
- **koszt przechowania** (np. w razie zwłoki w odbiorze reklamowanego towaru o dużych rozmiarach);
- **koszt ubezpieczenia towaru** (np. w przypadku przesyłania przedmiotu);
- **inwestycje w towar, z których konsument nie odniósł korzyści** (np. koszt przeglądu auta).

Termin na odpowiedź od sprzedawcy

Jeżeli w ramach reklamacji konsument złożył przedsiębiorcy jedno z następujących żądań:

- naprawy towaru,
- wymiany towaru na nowy,
- obniżenie ceny ze wskazaniem obniżonej ceny,

a sprzedawca nie ustosunkował się do tego w terminie **14 dni kalendarzowych**, należy przyjąć, iż uznał reklamację za **uzasadnioną**. Nie może więc już podnosić, że rzecz nie ma wady lub że powstała ona za sprawą konsumenta.

Ustosunkowanie się do reklamacji to potwierdzenie lub zaprzeczenie jej zasadności – nie oznacza to jednak, że w tym terminie towar musi zostać przywrócony do stanu zgodności z umową, chociaż w wielu przypadkach tak właśnie jest.

Gwarancja

Gwarancja jest **dobrowolnym** zobowiązaniem gwaranta – i **to on ustala jej treść**. O istnieniu gwarancji konsument musi zostać poinformowany najpóźniej w momencie wydania kupionego przedmiotu. Gwarant (konkretny przedsiębiorca) powinien zostać określony w oświadczeniu gwarancyjnym. W przypadku braku możliwości jego określenia wolno uznać, że gwarancji udzielił podmiot składający oświadczenie gwarancyjne.

Wykonanie uprawnień z tytułu gwarancji **nie wpływa** na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi. Oznacza to, że wymiana lub naprawa przedmiotu w ramach gwarancji nie ogranicza możliwości późniejszego skorzystania z reklamacji z tytułu rękojmi w odniesieniu do wad ujawnionych w tym samym towarze.

Dokument gwarancyjny nie jest konieczny do skorzystania z gwarancji.

Wystarczy, że konsument otrzymał oświadczenie gwarancyjne w jakiegokolwiek formie.

W przypadku braku w nim określonych informacji, dotyczących np. uprawnień konsumenta, stosuje się domyślne zasady wskazane w Kodeksie cywilnym.

Cel gwarancji ogranicza się (co do zasady) do przywrócenia określonej jakości reklamowanego towaru, a więc **dotyczy przede wszystkim naprawy lub wymiany**.

Gwarantowi **wolno ograniczyć** możliwość złożenia reklamacji z tytułu gwarancji w przypadku wybranych wad towaru lub określonych części składowych, np. „Gwarancja nie obejmuje baterii od telefonu”, „Gwarancją nie są objęte wady spowodowane powodzią, trzęsieniem ziemi czy pożarem”.

Jeżeli w oświadczeniu gwarancyjnym nie określono inaczej, konsument ma prawo uznać, że gwarancji udzielono na **2 lata**, licząc od dnia wydania towaru.

Jeżeli w wyniku rozpatrzenia reklamacji z tytułu gwarancji wymieniono wadliwy towar na nowy lub dokonano istotnych napraw, **termin gwarancji biegnie od nowa** od momentu dostarczenia wymienionego lub naprawionego produktu.

W przypadku wymiany samodzielnej części należącej do reklamowanego termin gwarancji biegnie od nowa **w odniesieniu do tej części**.

W innych przypadkach (np. reklamacja w zakresie wymiany lub istotnej naprawy nie została uznana przez gwaranta bądź konsument zażądał od niego innego zachowania) okres gwarancji **wydłuża się** o czas, przez który konsument nie mógł korzystać z towaru w związku ze złożoną reklamacją.

Źródła:

- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - **Kodeks cywilny** (Dz.U. z 2019 r. poz. 1145 ze zm.),
- Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o **prawach konsumenta** (Dz.U. z 2019 r. poz. 134 ze zm.),
- K. Lehmann, *Vademecum konsumenta*, wyd. 2, Warszawa 2017.