

Reklamacja z tytułu rękojmi

Konsument ma prawo do składania reklamacji na dwa sposoby tj. z rękojmi oraz z gwarancji. Jest to tryb dochodzenia odpowiedzialności od przedsiębiorcy w związku z wadą fizyczną (niezgodnością z umową) lub prawną kupionego towaru konsumpcyjnego. Reklamacja z tytułu rękojmi jest z reguły korzystniejsza dla konsumenta.

Jeżeli konsument składa reklamację na podstawie rękojmi, wówczas podmiotem odpowiedzialnym za powstałe wady jest sprzedawca i to do niego należy skierować pismo reklamacyjne. Jego dane znajdują się m.in. na paragonie fiskalnym, który kupujący powinien otrzymać wraz z towarem.

Rękojmia jest ustawowo uregulowanym sposobem dochodzenia roszczeń. Przedsiębiorca nie może w żaden sposób odmówić przyjęcia reklamacji, jeżeli nie wynika to wprost z przepisów.

Konsument ma prawo do złożenia reklamacji na podstawie rękojmi, jeżeli towar jest wadliwy. Zgodnie z art. 556¹ i 556³ Kodeksu wyróżnia się dwa rodzaje wad: fizyczną i prawną.

Wada fizyczna to niezgodność produktu z umową. Dochodzi do niej w szczególności wtedy, gdy rzecz:

- nie ma właściwości, które produkt tego rodzaju powinien mieć – np. telefon przerywa połączenia, naczynie żaroodporne pęka pod wpływem wysokiej temperatury;
- nie ma właściwości, o których konsument został zapewniony przez sprzedawcę lub reklamę – np. urządzenie medyczne nie ma właściwości leczniczych opisywanych przez pracownika sklepu;
- nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy okazji zawierania umowy, jeśli przedsiębiorca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia – np. zegarek nie jest wodoodporny na głębokości większej niż 20 m, a konsument przed zakupem poinformował sprzedawcę, że ma zamiar nurkować powyżej takich głębokości;
- została wydana kupującemu w stanie niepełnym – np. laptop sprzedany bez ładowarki, choć powinna być w zestawie.

Wada prawna może polegać na tym, że kupiony przez konsumenta towar:

- jest własnością osoby trzeciej – np. pochodzi z kradzieży;
- jest obciążony prawem osoby trzeciej – np. osobie trzeciej przysługuje prawo pierwokupu;
- cechuje się ograniczeniami w korzystaniu lub rozporządzaniu nim w wyniku decyzji lub orzeczenia właściwego organu – np. został zabezpieczony w postępowaniu karnym jako dowód w sprawie.

W momencie wystąpienia wady konsument może złożyć do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi i ma prawo żądać zgodnie z art. 560 Kodeksu cywilnego:

- wymiany towaru na nowy;
- naprawy towaru;
- obniżenia ceny;
- odstąpienia od umowy – o ile wada jest istotna

Wybór żądania zależy od konsumenta. Jeżeli przedsiębiorca nie zgadza się z tym wyborem, może pod pewnymi warunkami zaproponować inne rozwiązanie, ale musi się to odbywać w ramach przesłanek dozwolonych prawem. Pod uwagę mogą być brane następujące okoliczności:

- łatwość i szybkość wymiany lub naprawy towaru;
- charakter wady – istotna czy nieistotna;
- to, czy towar był wcześniej reklamowany.

Jeśli konsument żąda wymiany rzeczy lub jej naprawy, przedsiębiorca może odmówić spełnienia tego żądania pod warunkiem, że opcja wskazana przez konsumenta:

- byłaby niemożliwa do zrealizowania dla sprzedawcy – np. ze względu na zaprzestanie produkcji określonych części zamiennych lub całego towaru
- wymagałaby nadmiernych kosztów – np. żądanie wymiany całego urządzenia na nowe, jeśli uszkodzenie dotyczy jednego elementu o niskiej wartości.

Sprzedawca może zaproponować inne rozwiązanie. Konsument może zmienić swój wybór i żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową w inny sposób. Jeżeli zatem np. odmowa przedsiębiorcy dotyczyła wymiany produktu, to można następnie żądać naprawy. Istnieje również możliwość skorzystania z dwóch innych opcji, tj. obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.

Sprzedawca musi wymienić towar lub usunąć wadę w rozsądnym czasie (nie ma tu określonego terminu) i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta. Jeśli tego nie zrobi, konsument może wyznaczyć mu czas na spełnienie żądania. W przypadku dalszej bezczynności przedsiębiorcy i upływu wyznaczonego terminu klientowi wolno odstąpić od umowy lub żądać obniżenia ceny.

Zgodnie z art. 560i 561 Kodeksu cywilnego konsument reklamując rzecz u sprzedawcy w ramach rękojmi, ma prawo żądać odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny.

Należy pamiętać o dwóch istotnych rzeczach tj.:

- konsument może żądać odstąpienia od umowy tylko wtedy, gdy wada ma charakter istotny np. poważne uszkodzenie silnika w samochodzie;
- żądaniu obniżenia ceny powinno towarzyszyć określenie kwoty, o którą cena ma być obniżona (z uwzględnieniem wartości towaru z wadą i towaru pełnowartościowego).

Jeżeli jest to pierwsze żądanie złożone w ramach reklamacji dotyczącej danego towaru, sprzedawca może zaproponować konsumentowi niezwłoczną wymianę lub naprawę – niewiązącą się z nadmiernymi niedogodnościami. Nie może jednak zrobić tego bez powiadomienia o tym konsumenta, ma on bowiem prawo do zmiany propozycji przedsiębiorcy (z wymiany na naprawę lub odwrotnie).

Zmiana propozycji sprzedawcy nie będzie możliwa, jeśli to, czego chce konsument, jest:

- niemożliwe do spełnienia dla sprzedawcy – np. ze względu na zaprzestanie produkcji określonych części zamiennych lub całego towaru
- wymaga nadmiernych kosztów przedsiębiorcy – np. żądanie wymiany całego urządzenia na nowe, jeśli uszkodzenie dotyczy jednego elementu o niskiej wartości.

Zgodnie z art. 556², 557 §1 i 568 Kodeksu cywilnego sprzedawca odpowiada wobec konsumenta za sprzedany towar, jeżeli wada zostanie stwierdzona w okresie 2 lat od momentu jego wydania (wyjątek dotyczy nieruchomości, w przypadku których okres odpowiedzialności to 5 lat).

Nie można skrócić tego terminu, 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.

Kolejną ważną kwestią jest to, że przez rok trwania odpowiedzialności sprzedawcy istnieje domniemanie, że stwierdzona wada lub jej przyczyna istniała już w momencie sprzedaży. W takiej sytuacji to przedsiębiorca musi udowodnić, że wada powstała z winy konsumenta.

W przypadku zauważenia wady w późniejszym terminie, tj. 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. W tym celu można skorzystać z pomocy specjalistów lub rzeczoznawcy.

W przypadku zatajenia przez sprzedawcę wady, 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 uwagi na określoną usterkę. W takim przypadku wada ta nie będzie podlegała reklamacji, ale towar można zareklamować, jeżeli ujawni się w nim inna usterka – nieznana konsumentowi w momencie zakupu.

Reklamację należy w formie pisemnej, opisując zauważoną wadę i określić swoje żądania przewidziane w ramach rękojmi.

Pismo reklamacyjne konsument może przekazać sprzedawcy bezpośrednio (za potwierdzeniem na osobnej kopii) lub wysłać listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

Reklamując towar bądź usługę najlepiej posiadać paragon/ potwierdzenie zapłaty ponieważ jest potwierdzeniem nabycia towaru lub usługi. Innymi formami potwierdzenia są : świadkowie, wydruki z karty płatniczej czy kredytowej, e-maile. Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego.

Na podstawie art. 568 § 2 i 3 Kodeksu cywilnego konsument musi złożyć sprzedawcy żądanie wynikające z rękojmi w ciągu roku od dnia zauważenia wady, najlepiej ją zgłosić zaraz po zauważeniu. Warto podkreślić, że nie skraca to w żaden okresu odpowiedzialności sprzedawcy, który wynosi 2 lata od dnia wydania rzeczy.

Jeśli wada towaru ujawni się np. w 20. miesiącu jego użytkowania, to konsument nadal ma prawo złożyć reklamację w ciągu roku od stwierdzenia tego faktu. Tym samym wydłuża się okres rękojmi (tu: o 8 miesięcy). Jest to możliwe, gdyż wada została dostrzeżona w okresie odpowiedzialności sprzedawcy i zgłoszona mu w odpowiednim czasie.

Na podstawie art. 561⁵ Kodeksu cywilnego jeżeli żądanie złożone przez konsumenta przy reklamacji dotyczy:

- naprawy towaru,
- wymiany towaru na nowy,
- obniżenia ceny towaru,

to na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Jeśli sprzedawca nie dotrzyma tego terminu uznaje się, że reklamacja jest zasadna. Sprzedawca nie może po jego upływie odmówić spełnienia żądania konsumenta, nawet jeżeli wada powstała z jego winy i np. zalał urządzenie wodą.

Przez rozpatrzenie reklamacji należy rozumieć możliwość zapoznania się konsumenta ze stanowiskiem przedsiębiorcy. Nie jest więc wystarczające wysłanie przez sprzedawcę odpowiedzi na reklamację przed upływem 14 dni, jeżeli dojdzie ona do konsumenta po upływie tego terminu.

Zgodnie z art. 561² § 1 i 2, art. 561³, art. 566 i 574 Kodeksu cywilnego konsument, który składa reklamację powinien na koszt sprzedawcy dostarczyć wadliwą rzecz do miejsca wskazanego w umowie (jeżeli tego miejsca nie określono, tam gdzie została mu wydana). Jeżeli ze względu na rodzaj rzeczy lub sposób jej zamontowania dostarczenie do sprzedawcy będzie nadmierne utrudnione, konsument musi udostępnić mu towar w miejscu, w którym się znajduje.

Koszty wymiany lub naprawy ponosi sprzedawca. W szczególności obejmuje to koszty demontażu i dostarczenia rzeczy, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia. Jeżeli koszt demontażu i ponownego montażu przewyższa cenę kupionego towaru, to konsument jest zobowiązany ponieść koszty przewyższające wartość zakupionego

towaru lub ma prawo żądać od sprzedawcy pokrycia kosztów montażu i ponownego zamontowania do wysokości ceny kupionego towaru.

Jeżeli w wyniku złożonej w ramach rękojmi reklamacji doszło do naprawienia rzeczy, wymiany, obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy, konsument ma prawo żądać od sprzedawcy naprawienia szkody, którą poniósł z powodu nabycia wadliwego produktu. Jako szkodę w szczególności można potraktować koszt m.in. odebrania rzeczy (np. osobiste koszty związane z wizytą w sklepie), odesłania rzeczy w związku z reklamacją, jej przewozu oraz ubezpieczenia (jeżeli była przesyłana).

Jako szkodę można również uznać:

- koszt zawarcia umowy (która np. była zainicjowana za pomocą płatnej infolinii);
- koszt przechowania (np. w razie zwłoki w odbiorze reklamowanego towaru o dużych rozmiarach);
- inwestycje w towar, z których konsument nie odniósł korzyści (np. koszt przeglądu auta).

Konsument ma prawo także starać się o zwrot opłat związanych w wykonaniem ekspertyz czy badań (np. rzeczoznawców), które potwierdziły przyczynę i istnienie wady, w szczególności w sytuacji, kiedy sprzedawca nie uznał reklamacji bez takich badań.

Rękojmia – Prawa konsumenta

<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl> › rękojmia