



# **Prawa konsumenta**

**Materiał powstał w ramach projektu „Seniorze, nie daj się!”**

**Projekt dofinansowany ze środków Programu Rządowego na rzecz  
Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014-2020**

## **Ograniczenia w stosowaniu praw konsumenta**

Nie obejmują umów dot.:

- opieki nad dziećmi – np. z opiekunką;
- gier hazardowych – np. gry na automatach;
- opieki zdrowotnej – np. wizyta u lekarza;
- imprez turystycznych – np. zakup wycieczki w biurze podróży;
- usług finansowych – np. o kredyt konsumencki – z wyjątkiem umów tego rodzaju zawieranych na odległość;
- kwestii deweloperskich – np. zakup mieszkania;
- najmu pomieszczeń do celów mieszkaniowych;

oraz rzeczy ruchomych sprzedawanych w drodze egzekucji lub postępowania upadłościowego. Te kwestie regulują odrębne przepisy.

## **Świadczenia niezamówione**

Jeśli konsument otrzymuje towar niezamówiony lub na jego rzecz zostaje zrealizowana „niechciana” usługa, wówczas nie ma obowiązku zapłaty za taki towar/usługę. Przedsiębiorca podejmuje ryzyko na własny koszt i nie może wymagać np. odesłania danego towaru czy tym bardziej – zapłaty.

Jednocześnie brak odpowiedzi konsumenta na takie świadczenie (np. w postaci rezygnacji) nie jest tu wymagany i nie oznacza zawarcia umowy.

## **Sprzedaż tradycyjna**

Sprzedawca musi udzielać jasnych, zrozumiałych, niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim, dotyczących przede wszystkim: rodzaj rzeczy, nazwa producenta/importera, znak bezpieczeństwa i zgodności, informacje o dopuszczeniu do obrotu w Polsce, określenie energochłonności (jeśli dotyczy to danego towaru) lub innych parametrów istotnych ze względu na rodzaj produktu.

Informacje powinny dotyczyć ponadto:

1. głównych cech świadczenia, w tym przedmiotu i sposobu porozumiewania się z konsumentem;
2. danych identyfikujących, m.in. firma, organ, który zarejestrował działalność gospodarczą, numer, pod którym została zarejestrowana (NIP lub KRS), adres prowadzenia działalności i numer telefonu;
3. całkowitej ceny lub wynagrodzenia za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – o sposobie tego obliczania, opłat dodatkowych (np. koszty dostawy) oraz ich wysokości lub obowiązku uiszczenia (jeśli nie zna wysokości);
4. sposobu i terminu realizacji świadczenia i procedurze rozpatrywania reklamacji;
5. przewidzianej przez prawo odpowiedzialności przedsiębiorcy za jakość świadczenia;
6. treści usług posprzedażnych i gwarancji;
7. czasu trwania umowy lub – gdy umowę zawiera się na czas nieokreślony lub automatycznie się przedłuża – o sposobie i przesłankach jej wypowiedzenia;
8. funkcjonalności treści cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony;
9. kompatybilności ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem – np. informacja nt. systemu operacyjnego wymaganego do prawidłowej obsługi oprogramowania.

W przypadku zakupów w sklepie stacjonarnym kupujący musi mieć możliwość wyboru towaru, sprawdzenia jego jakości, kompletności i działania, np. prosząc sprzedawcę o uruchomienie urządzenia.

## **Sprzedaż poza lokalem i na odległość**

W przypadku takiej sprzedaży konsument jest szczególnie chroniony, chyba że jej wartość nie przekracza 50 zł.

Obowiązki informacyjne:

1. cechy świadczenia, w tym przedmiot i sposób porozumiewania się z konsumentem,

2. dane identyfikujące przedsiębiorcę, m.in. numer, pod którym został zarejestrowany (KRS lub NIP),
3. adres przedsiębiorstwa, jego poczty elektronicznej i numery telefonu lub faksu,
4. adres do składania reklamacji, jeżeli różni się od adresu prowadzenia działalności,
5. całkowita ceny lub wynagrodzenie za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – o sposobie tego obliczania, opłat dodatkowych (np. koszty dostawy) oraz ich wysokości lub obowiązku uiszczenia (jeśli nie zna wysokości),
6. koszty korzystania ze środka porozumiewania się na odległość (np. telefonu) w celu zawarcia umowy, jeśli są one wyższe od zwykle stosowanych,
7. sposób i termin zapłaty,
8. sposób i termin spełnienia świadczenia i stosowana procedura rozpatrywania reklamacji,
9. sposób i termin wykonania prawa odstąpienia od umowy, a także wzór formularza odstąpienia,
10. koszt zwrotu towaru w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument; w odniesieniu do umów zawieranych na odległość – o kosztach zwrotu rzeczy, które względu na swój charakter nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą,
11. obowiązek zapłaty przez konsumenta kosztów poniesionych przez sprzedawcę, jeżeli kupujący odstąpi od umowy po zgłoszeniu rozpoczęcia świadczenia usługi, a przed upływem terminu na odstąpienie od umowy,
12. przypadki utraty prawa do odstąpienia od umowy przez kupującego,
13. obowiązek przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy pozbawionej wad,
14. istnienie i treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposób ich realizacji;
15. kodeks dobrych praktyk, jeżeli sprzedawca zobowiązał się go przestrzegać, i możliwość zapoznania się z nim;
16. czas trwania umowy lub sposób i przesłanki jej wypowiedzenia – jeżeli umowa jest zawarta na czas nieokreślony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;
17. minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy – np. umowy polisolokat - minimalny czas opłacania składek i braku możliwości odstąpienia od umowy;
18. wysokość i sposób złożenia kaucji lub innych gwarancji finansowych, których konsument jest zobowiązany udzielić na żądanie przedsiębiorcy;
19. funkcjonalność treści cyfrowych i techniczne środki ich ochrony;
20. kompatybilność ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem
21. możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, zasady dostępu do tych procedur.

### **Odstąpienie od umowy**

Jeśli umowa została zawarta na odległość lub poza siedzibą przedsiębiorstwa, kupujący/zamawiający ma prawo na odstąpienie od nich w ciągu 14 dni bez podawania przyczyny (tzw. prawo do namysłu). Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy i zwrot towaru nie muszą następować równocześnie.

#### Termin – różne opcje:

- w przypadku zakupu jednej rzeczy – 14 dni od dnia jej dostarczenia,
- w przypadku wielu rzeczy, które dostarczane są w różnych terminach – 14 dni od otrzymania ostatniej rzeczy,
- w przypadku rzeczy dostarczanych regularnie w jakimś okresie – 14 od dnia dostarczenia pierwszej rzeczy,
- w przypadku pozostałych umów, np. na usługi czy zlecenia – 14 dni od dnia zawarcia umowy.

Jeśli w momencie zakupu kupujący nie został poinformowany o terminach związanych z odstąpieniem od umowy, wówczas ma na to 12 miesięcy. Jeśli jednak w międzyczasie sprzedawca przekaże mu taką informację, wówczas stosuje się termin 14 dni od dnia poinformowania go. Termin uważa się za zachowany, jeśli w tym czasie zostało wysłane oświadczenie o odstąpieniu (nie ma konieczności jego dostarczenia w tym czasie).

## Forma odstąpienia (przykładowe pismo)

Imię i nazwisko konsumenta(-ów) Adres konsumenta(-ów)	Miejscowość, data
	Nazwa i adres sprzedawcy
<b>Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa</b>	
Ja/My .....niniejszym informuję/-emy o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy ...../ dostawy następujących rzeczy...../	
umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy/o świadczenie następującej usługi.....	
Data zawarcia umowy <sup>1</sup> /odbioru <sup>2</sup> (*)......	
Podpis konsumenta(-ów)	

Najlepiej odstąpienie złożyć na piśmie. W przypadku gdy wysyłamy je mailem, sprzedawca ma obowiązek potwierdzenia jego otrzymania.

### Co dalej?

#### SPRZEDAWCA:

Musi niezwłocznie (max 14 dni od otrzymania oświadczenia) zwrócić kupującemu koszty, w tym dostarczenia towaru. Należy jednak zauważyć, że sprzedawca zwraca koszty jedynie do wysokości najtańszej oferowanej przez niego opcji przesyłki.

Sposób przekazania środków musi być taki sam, jak forma płatności dokonana przez kupującego, chyba że kupujący zgodzi się na inną formę i nie będzie się ona wiązała z dodatkowymi kosztami, które musiałby ponieść. Jednocześnie sprzedawca ma prawo wstrzymać się ze zwrotem pieniędzy do czasu otrzymania zwracanego towaru lub co najmniej potwierdzenia jej odesłania (w zależności od tego, co nastąpi wcześniej).

Wraz z odstąpieniem od umowy wygasają również powiązane z nią umowy zawarte z przedsiębiorcą czy też z innymi podmiotami, z którymi ten się porozumiewał. Sprzedawca ma obowiązek poinformowania tych podmiotów o wygaśnięciu umowy.

#### KONSUMENT:

Musi odesłać towar niezwłocznie (max 14 dni od oświadczenia o rezygnacji z zakupu). Jeśli nie odeśle go w tym terminie, to jednak nadal jego rezygnacja jest skuteczna. Termin zwrotu towaru nie ma zastosowania, jeśli sprzedawca zobowiązał się do samodzielnego jego odebrania od klienta. W przypadku, gdy występują wszystkie z poniższych sytuacji, sprzedawca ma taki obowiązek:

- umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa;
- towar dostarczono do miejsca zamieszkania konsumenta;
- charakter towaru nie pozwala na odesłanie go w zwykły sposób pocztą – np. sprzęt AGD o dużych gabarytach (pralka, lodówka).

Kupujący odsyłając towar musi ponieść całkowite koszty jego wysyłki, czyli zarówno nadania, jak i spakowania, chyba że sprzedawca zgodził się sam je ponieść lub nie poinformował o tym wcześniej kupującego.

Kupujący jest również odpowiedzialny za pogorszenie stanu zakupionego przedmiotu. Sprzedawca ma zatem prawo żądać od niego poniesienia kosztów związanych z przywróceniem rzeczy do jej stanu pierwotnego. Wyjątek stanowi sytuacja, gdy sprzedawca nie poinformował wcześniej

kupującego o prawie do odstąpienia od umowy, w tym sposobie, terminie wykonania i wzorze formularza odstąpienia.

### Umowy szczególne

Przedsiębiorca powinien przed rozpoczęciem świadczenia uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na rozpoczęcie wykonania umowy przed upływem terminu 14 dni. Jeżeli tego nie zrobi, nie będzie mógł wymagać od konsumenta poniesienia kosztów świadczonych przez siebie usług.

#### 1) Usługi oraz dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej lub ciepłej

Konsument powinien oświadczyć przedsiębiorcy, że żąda spełnienia usługi na trwałym nośniku<sup>1</sup>. W przypadku rezygnacji z umowy będzie musiał zapłacić za już wyświadczoną usługę – proporcjonalnie do zakresu świadczenia.

Inaczej wygląda kwestia, gdy:

- przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania lub
- konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

#### 2) Treści cyfrowe

Jeżeli treści są przekazywane na trwałym nośniku, typu płyta CD, wówczas zasady są takie same jak w przypadku zakupu towarów. Inaczej jest, gdy trzeba np. zalogować się na stronę internetową, aby pobrać zamówione treści. Wówczas konsument ma prawo do odstąpienia od umowy pod warunkiem, że nie zaczął jeszcze korzystać z zamówionych treści. Możliwość rezygnacji mimo rozpoczęcia korzystania występuje tylko, gdy rozpoczęcie świadczenia nastąpiło za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu na odstąpienie od umowy oraz przedsiębiorca poinformował o utracie prawa do odstąpienia od umowy.

Jeżeli konsument nie wyraził zgody na spełnienie świadczenia w terminie umożliwiającym odstąpienie od umowy lub nie został poinformowany o utracie prawa do odstąpienia od umowy lub przedsiębiorca nie dostarczył potwierdzenia zawarcia umowy na piśmie lub trwałym nośniku, konsument nie będzie ponosił żadnych kosztów związanych z odstąpieniem od umowy, w tym kosztów świadczeń spełnionych przez przedsiębiorcę.

### Wyjątki – ograniczenia prawa do odstąpienia w przypadku umów zawartych na odległość lub poza lokalem firmy

1. o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, którego przed rozpoczęciem świadczenia poinformowano o tym, że po jego spełnieniu utraci prawo do odstąpienia od umowy – np. korepetycje udzielane przez internet;
2. w których cena/wynagrodzenie zależą od wahań na rynku finansowym, niezależnych od przedsiębiorcy i mogących wystąpić przed upływem terminu na odstąpienie od umowy – np. sprzedaż walut obcych;
3. w których przedmiotem świadczenia jest rzecz według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb – np. zamówienie w e-sklepie koszulki z zaprojektowanym przez siebie nadrukiem;
4. w których towar szybko ulega zepsuciu lub ma krótki termin przydatności do użycia;
5. w których przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub higienę, jeżeli opakowanie to zostało otwarte po dostarczeniu, np. soczewki kontaktowe;

---

<sup>1</sup> Materiał (np. papier, płyta CD/DVD, pendrive, karta pamięci, dysk twardy) lub narzędzie (e-mail zapisany na twardej dysku) umożliwiające konsumentowi bądź przedsiębiorcy przechowywanie informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez czas odpowiedni do celów, jakim służą (np. po 2 latach od zawarcia umowy). Trwały nośnik pozwala na odtworzenie informacji w niezmięnionej postaci – bez ingerencji podmiotu, który był ich twórcą. Trwałym nośnikiem nie jest strona internetowa.

6. w których przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami – np. paliwo wlane do samochodu;
7. w których przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, jeśli ich cena została uzgodniona podczas zawarcia umowy sprzedaży, dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni, a wartość zależy od wahań na rynku – np. wysokogatunkowe wina kolekcjonerskie lub whisky;
8. w których konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca przyjechał do niego w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji – np. dostrojenie odbiornika telewizyjnego;
9. w których przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli zostało ono otwarte po dostarczeniu – np. zdjęto folię ochronną z fabrycznie nowej gry komputerowej;
10. o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
11. zawartych w drodze aukcji publicznej – np. zakup rzeźby w domu aukcyjnym;
12. o świadczenie usług hotelarskich, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi – np. zakup biletu na koncert.

Jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania żądał klient, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo do odstąpienia od umowy przysługuje w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy – np. przy okazji dostrajania odbiornika konserwator sprzedał konsumentowi nowszy dekodery.

### **Zakup towarów konsumpcyjnych**

Sprzedane przedmioty powinny zostać niezwłocznie przekazane kupującemu. Max czas, jaki mają na to sprzedawcy to 30 dni od daty zawarcia umowy, chyba że strony umówiły się inaczej. W przypadku gdy termin ten zostanie przekroczony kupujący ma możliwość wydłużenia go sprzedawcy lub odstąpienia od umowy.

Kupowana rzecz musi zostać przekazana wraz z niezbędną dokumentacją:

- Wszystkie elementy jej wyposażenia,
- Instrukcje obsługi i konserwacji w języku polskim,
- Inne dokumenty wymagane przez przepisy.

Jeśli kupujący otrzymuje jedną rzecz z jakiegoś szerszego zamówienia, wówczas sprzedawca ma obowiązek wręczyć mu uwierzytelniony wyciąg z takiego dokumentu.

### **Płatności**

Przedsiębiorca musi poinformować klienta o całkowitych kosztach (opłatach) nabycia danego towaru/usługi. Jeśli poza ustalonym wynagrodzeniem pojawiają się dodatkowe koszty, konsument musi wyrazić zgodę na ich opłacenie jeszcze przed realizacją transakcji. Ważne, aby taka zgoda była jasno wyrażona – nie może być tak, że konsument nie zgłasza sprzeciwu i to właśnie przedsiębiorca traktuje jako zgodę.

Nie można dodatkowych opłat „z góry” zaznaczać w czasie zawierania transakcji jako takie, na które konsument wyraża zgodę.

W przypadku gdy sprzedawca wprowadza opłatę za wybraną formę płatności, nie może ona być wyższa niż prowizja, którą uiści sprzedawca.

### **Odpowiedzialność sprzedawcy za przesyłkę**

Jeżeli kupujemy towar np. przez Internet, wybierając jego wysyłkę, to przedsiębiorca odpowiada za zgubienie lub zniszczenie towaru – do chwili, gdy trafi ona do kupującego. Nie ma tu znaczenia, w którym momencie doszło do uszkodzenia (jeszcze w sklepie, czy w czasie przewożenia). Wyjątkiem jest sytuacja, w której kupujący wybiera firmę przewozową, która nie znajduje się w standardowej ofercie sprzedającego – wówczas automatycznie zwalnia się go z odpowiedzialności za transport.

## Reklamacje

Jeżeli kupiony towar ma wadę, konsument może złożyć reklamację, w której określi swoje żądania dotyczące doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową (przez naprawę lub wymianę) lub zwrotu całości bądź części wpłaconych środków (przez obniżenie ceny czy odstąpienie od umowy). Jej podstawą może być rękojmia (zawsze) albo gwarancja (o ile została udzielona). Tego wyboru dokonuje kupujący, a sprzedawca nie ma na to żadnego wpływu.

## RĘKOJMIA

Tryb ten odnosi się do wady prawnej lub fizycznej zakupionego towaru.

Wada prawna – gdy 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.

Wada fizyczna (niezgodność towaru z umową) – gdy towar:

- 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 sprzedawcę;
- nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu 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 niezupełnym – np. telefon bez ładowarki, choć powinna być w zestawie.

Gdy wystąpi któraś z tych wad, konsument może złożyć do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi i zażądać jednego z działań:

- wymiany towaru na nowy;
- naprawy towaru;
- obniżenia ceny;
- odstąpienia od umowy – o ile wada jest istotna<sup>2</sup>.

Sprzedawca musi się tu zgodzić z konsumentem, choć ma możliwość zaproponowania innego rozwiązania, w zależności od sytuacji, np. ze względu na łatwość wymiany lub naprawy towaru.

Jeśli konsument żąda wymiany rzeczy lub naprawy, sprzedawca może odmówić pod warunkiem, że opcja ta:

- byłaby niemożliwa do zrealizowania – np. ze względu na zaprzestanie produkcji określonych części zamiennych lub całego towaru ALBO
- w porównaniu z drugim z możliwych żądań wymagałaby nadmiernych kosztów – np. żądanie wymiany całego urządzenia na nowe, jeśli uszkodzenie dotyczy jednego elementu o niskiej wartości.

Odmawiając, sprzedawca może zaproponować inne rozwiązanie. Niezależnie od tego, w tej sytuacji konsument może zmienić swój wybór i żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową w inny sposób. Jeżeli np. odmowa sprzedawcy dotyczyła wymiany produktu, to można żądać naprawy. Prawo nie wyznacza konkretnego terminu, w którym sprzedawca musi zrealizować żądanie klienta – musi to nastąpić w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta. Klient ma jednak prawo – jeśli uznaje, że powyższa przesłanka nie została spełniona – wyznaczyć sprzedawcy termin realizacji jego żądania, a w przypadku dalszej beczynności ma możliwość odstąpienia od umowy lub zażądania obniżenia ceny.

---

<sup>2</sup> Istotność wady należy analizować z uwzględnieniem jej znaczenia dla przeznaczenia (np. samochód nie jeździ) i celu (np. niezgodna z zamówieniem sukienka ślubna dostarczona tuż przed ceremonią), z myślą o których konsument nabył towar. Charakter istotności bada się w zależności od ustalonego stanu faktycznego.

Generalnie w przypadku odstąpienia od umowy lub żądania obniżenia ceny towaru, trzeba zachować dwie zasady:

- 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. Musi jednak powiadomić o tym konsumenta, bo ten ma prawo do zmiany propozycji przedsiębiorcy (z wymiany na naprawę lub odwrotnie). Ale znów - zmiana propozycji sprzedawcy nie będzie możliwa, jeśli to, czego chce konsument, jest niemożliwe do spełnienia dla sprzedawcy albo w porównaniu z drugim z możliwych żądań wymaga nadmiernych kosztów sprzedawcy.

Sprzedawca nie ma prawa odmówić konsumentowi obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, jeżeli nie wywiązał się ze swych obowiązków przy żądaniu złożonym przez konsumenta w ramach pierwszej reklamacji bądź jest to 2. lub kolejna reklamacja danego towaru. Nie ma tu znaczenia, czy chodzi o tę samą, czy inną wadę.

Sprzedawca odpowiada za towar, jeśli wada została stwierdzona w ciągu 2 lat od momentu jego wydania bądź – w przypadku nieruchomości – w ciągu 5 lat. Wyjątek dot. sytuacji, w której sprzedawca zataił wadę produktu, wówczas konsument może reklamować towar niezależnie od czasu, który minął od zakupu.

Termin ten można skrócić tylko w przypadku gdy sprzedaż dotyczyła rzeczy używanej i to tylko do roku. O skróceniu jednak należy konsumenta poinformować przed zawarciem umowy. Skutkiem tego to sprzedawca musi udowodnić, że wada powstała z winy konsumenta. W przeciwnym wypadku (między 12 a 24. miesiącem) obowiązek ten spada na kupującego.

Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeśli dana wada była znana kupującemu od samego początku i np. korzystał on dzięki temu z obniżki ceny towaru. Prawo rękojmi ma jednak zastosowanie, jeśli w produkcji ujawni się inna wada.

Reklamację można złożyć w dowolnej formie, przy czym najbezpieczniejsza jest forma pisemna. Należy opisać zauważoną wadę i określić żądania. Pismo reklamacyjne można przekazać sprzedawcy bezpośrednio (za potwierdzeniem na osobnej kopii) lub wysłać listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Złożenie reklamacji ułatwia przedstawienie paragonu fiskalnego, choć nie jest on konieczny (dowodem zakupu mogą też być zeznania świadków, wydruki z karty płatniczej, maile. Reklamacja musi być złożona najpóźniej w ciągu roku od dnia zauważenia wady.

Jeśli w ramach reklamacji kupujący zażądał naprawy towaru, wymiany na nowy lub obniżenia ceny, wówczas sprzedawca musi ją rozpatrzyć w terminie 14 dni kalendarzowych od jej złożenia<sup>3</sup>. W przypadku gdy nie ustosunkuje się do niej w tym czasie, nie będzie mógł odmówić spełnienia żądania konsumenta, nawet jeżeli wada powstała z jego winy, bo np. zalał urządzenie wodą.

Osoba składająca reklamację powinna dostarczyć sprzedawcy reklamowany przedmiot na jego koszt do miejsca wskazanego w umowie lub miejsca jego zakupu. Jeśli ze względu na rodzaj rzeczy lub sposób jej zamontowania nie jest to możliwe, musi udostępnić towar reklamowany w miejsc jego przechowywania. Koszty naprawy lub naprawy ponosi sprzedawca. 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.

---

<sup>3</sup> Rozpatrzenie oznacza umożliwienie zapoznania się konsumenta z decyzją sprzedawcy, co oznacza, że nie wystarczy jedynie wysłanie w tym czasie odpowiedzi – a dostarczenie.



Odpowiedzialność przedsiębiorcy za wadliwy towar dotyczy też nieprawidłowego montażu, jeżeli został on wykonany przez sprzedawcę lub osoby trzecie, za które ponosi on odpowiedzialność (np. wynajętą przez przedsiębiorcę firmę zajmującą się montażem), a także jeżeli konsument samodzielnie dokonał montażu, zgodnie z instrukcją przekazaną przez sprzedawcę. Wówczas kupujący może żądać demontażu i ponownego zamontowania po wymianie towaru lub usunięciu wady. Jeżeli sprzedawca uchyla się od tego obowiązku, konsument może wynająć innych wykonawców na jego koszt.

#### GWARANCJA

Gwarancja wskazuje obowiązki gwaranta i uprawnienia konsumenta w przypadku, gdy sprzedany towar nie ma cech określonych w oświadczeniu gwarancyjnym. Oświadczenie takie powinno w szczególności zawierać informacje dotyczące:

- nazwy i adresu gwaranta lub jego przedstawiciela w Polsce,
- czas trwania i zasięg terytorialny ochrony gwarancyjnej,
- uprawnienia przysługujące w razie stwierdzenia wady,
- stwierdzenie „Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej”.

Treść gwarancji powinna być sformułowana w sposób jasny i zrozumiały, w języku polskim.

Czas gwarancji zależy od woli gwaranta, może więc ona trwać np. rok lub 5 lat bądź zostać udzielona dożywotnio. Jeśli nie doprecyzowano tej kwestii w oświadczeniu gwarancyjnym, wówczas przyjmuje się ten okres jako 2 lata – od dnia, w którym towar wydano kupującemu. Jeżeli gwarant wymienił wadliwy produkt na nowy lub dokonał istotnych napraw, termin gwarancji biegnie od nowa od momentu dostarczenia klientowi wymienionej lub naprawionej rzeczy. W przypadku wymiany pojedynczej części należącej do reklamowanego towaru czas gwarancji biegnie od nowa w odniesieniu do tej części. W innych przypadkach – np. reklamacja w zakresie wymiany lub naprawy nie została uznana przez gwaranta albo naprawa nie była istotna bądź konsument żądał od gwaranta działań innych niż wymiana i naprawa – okres trwania gwarancji wydłuża się o czas, przez który konsument nie mógł korzystać z towaru w związku ze złożoną reklamacją.

Oświadczenie gwaranta zawiera także informacje odnośnie zakresu ochrony, tj. może obejmować zwrot zapłaconej kwoty, wymianę bądź naprawę towaru, inne usługi (jak bezpłatne holowanie auta). Daje mu to jednocześnie możliwość wyłączenia z gwarancji niektórych spraw, np. utrata gwarancji po zainstalowaniu oprogramowania innego niż oprogramowanie producenta.

Dokument gwarancyjny powinien zostać wydany wraz z towarem. Forma oświadczenia nie ma znaczenia, liczy się nawet informacja zawarta w reklamie. Najlepiej jednak zawsze żądać wydania oświadczenia gwarancyjnego na trwałym nośniku. Choć oczywiście nawet w przypadku nieotrzymania takiego dokumentu obowiązki gwaranta pozostają w mocy, to trudniejsze jest ustalenie zakresu jego odpowiedzialności i wyegzekwowanie żądań konsumenta.

Składając reklamację kupujący musi na koszt gwaranta dostarczyć reklamowany towar do miejsca jego wydania lub innego wskazanego w umowie. W przypadku gdy jest to niemożliwe, musi umożliwić dostęp do niego w miejscu, w którym się znajduje.

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.