

Reklamacja towaru

Kupując meble w salonie, czy auto w komisie samochodowym jak również w wielu innych sytuacjach życia codziennego zawierasz umowę z przedsiębiorcą. Jeśli robisz to w celach prywatnych, niezwiązanych z ewentualną działalnością gospodarczą lub zawodową jesteś konsumentem. W takich sytuacjach przypadkach przysługują Ci liczne prawa, które umożliwiają ochronę Twoich interesów.

Jeżeli zakupiona przez Ciebie rzecz jest wadliwa, masz prawo ją reklamować. Przed złożeniem reklamacji warto zapoznać się z regulacją prawną, tak by wybrać dobrą ścieżkę do osiągnięcia celu.

Co mamy do wyboru?

Pierwsze co powinniśmy zrobić w przypadku wystąpienia wady towaru jest wybór podstawy prawnej reklamacji. Do wyboru mamy gwarancję oraz rękojmię. Należy wiedzieć, że gwarancja nie jest obowiązkowa i może się zdarzyć, że w konkretnym przypadku nie będzie nam przysługiwać, gdyż nie została udzielona. Jeśli jednak towar objęty jest gwarancją, przedsiębiorca nie może Ci jej narzucić jako podstawy złożenia reklamacji. Rękojmią natomiast objęte są wszystkie towary konsumpcyjne i generalnie jest bardziej korzystna od gwarancji.

Gwarancja przy sprzedaży

Gwarancja jest zobowiązaniem **dobrowolnym**. Osoba udzielająca gwarancji czyli gwarant ustala jej treść. Gwarantem może być producent, importer, sprzedawca czy dystrybutor towaru. Nie musi nim być sprzedawca. To, kto nim jest powinno wynikać z oświadczenia gwarancyjnego (dokumentu gwarancji). Jeśli z treści nie wynika wprost osoba gwaranta, należy uznać, że gwarancji udzielił podmiot składający oświadczenie gwarancyjne.

Oświadczenie gwarancyjne powinno być sporządzone po polsku, zawierać nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Rzeczypospolitej Polskiej, czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej, uprawnienia przysługujące w razie stwierdzenia wady. Gwarancja powinna zostać udzielona na papierze lub innym trwałym nośniku np. płycie CD. Sprzedawca powinien wydać ze sprzedanym towarem dokument gwarancyjny. Oświadczenie może zostać złożone również w reklamie.

Musisz wiedzieć, że dokument gwarancyjny nie jest niezbędny do skorzystania z gwarancji. Wystarczy, że otrzymałeś oświadczenie gwarancyjne np. w mailu. Jeżeli w dokumencie gwarancyjnym nie ma wszystkich niezbędnych informacji, należy zastosować zasady domyślne.

Treść gwarancji

Gwarancja powinna wskazywać obowiązki gwaranta i związane z nimi uprawnienia konsumenta w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w oświadczeniu gwarancyjnym. Obowiązki gwaranta mogą w szczególności polegać na zwrocie zapłaconej ceny, wymianie rzeczy bądź jej naprawie oraz zapewnieniu innych usług (np. holowanie). W razie wątpliwości należy uznać, że gwarant jest obowiązany do usunięcia wady fizycznej rzeczy lub do dostarczenia rzeczy wolnej od wad, o ile wady te ujawnią się podczas czasu trwania gwarancji. Zwykle gwarancja nie upoważnia do odstąpienia od umowy, choć w konkretnym przypadku może być inaczej.

Gwarant może w oświadczeniu gwarancyjnym ograniczyć możliwość reklamacji z tytułu gwarancji w stosunku do wybranych wad lub części składowych towaru. Dopuszczalne są zatem wyłączenia gwarancji np. co do konkretnych części rzeczy sprzedanej np. elementów układu zawieszenia w

przypadku samochodów lub wad spowodowanych przez konkretny czynnik np. wad elektroniki spowodowanych przez wilgoć.

Okres ochrony gwarancyjnej

Czas obowiązywania gwarancji zależy od woli gwaranta. Może być ona nawet dożywotnia! Jeżeli jednak nie zastrzeżono innego terminu, termin gwarancji wynosi dwa lata, licząc od dnia, kiedy rzecz została kupującemu wydana.

Jeżeli rzecz była wymieniana na nową lub były dokonywane istotne naprawy, termin gwarancji biegnie na nowo od chwili dostarczenia rzeczy wolnej od wad lub zwrócenia rzeczy naprawionej. Jeżeli wymieniano lub naprawiano pojedynczą część towaru (np. płytę główną laptopa), gwarancja biegnie na nowo w odniesieniu do tej części. W innych wypadkach termin gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego wskutek wady rzeczy objętej gwarancją uprawniony z gwarancji nie mógł z niej korzystać. Np. jeśli oddaliśmy telefon komórkowy do naprawy gwarancyjnej i naprawa trwała 1 miesiąc, gwarancja uległa wydłużeniu o 1 miesiąc.

Dostarczenie wadliwego towaru

Gdy chcemy wykorzystać swoje uprawnienia wynikające z gwarancji, powinniśmy dostarczyć wadliwą rzecz na koszt gwaranta do miejsca wskazanego w gwarancji lub do miejsca, w którym rzecz została wydana przy udzieleniu gwarancji. Zasada ta nie obowiązuje, gdy z okoliczności (np. z oświadczenia gwarancyjnego, gabarytów przedmiotu lub jego właściwości) wynika, że wada powinna zostać usunięta w miejscu, gdzie znajduje się towar. W takim przypadku należy zawiadomić gwaranta o wadzie i ustalić z nim termin usunięcia wady.

Termin wykonania obowiązków z gwarancji

Gwarant powinien wykonać swoje obowiązki w terminie określonym w treści oświadczenia gwarancyjnego. Jeżeli w oświadczeniu nie wskazano terminu, gwarant powinien wykonać swoje obowiązki niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych – licząc od dnia dostarczenia mu wadliwego produktu lub udostępnienia towaru w miejscu, w którym się znajduje.

Zależność pomiędzy gwarancją a rękojmią

Uprawnienia wynikające z gwarancji są niezależne od uprawnień wynikających z rękojmi. W przypadku, gdy przedsiębiorca nie uwzględni naszego roszczenia z gwarancji, możemy skorzystać z instytucji rękojmi.

Jeżeli konsument korzysta z uprawnień przewidzianych w gwarancji, bieg terminu na wykonanie uprawnień z tytułu rękojmi zostaje zawieszony – od momentu zawiadomienia sprzedawcy o wadzie. Zawiadomienie warto zrobić na piśmie lub mailowo. Termin na realizację uprawnień z tytułu rękojmi biegnie dalej od dnia nieuwzględnienia reklamacji złożonej u gwaranta (lub też od chwili upłynięcia czasu na wykonanie obowiązków wynikających z tej gwarancji).

Rękojmia

Masz prawo do złożenia reklamacji na podstawie rękojmi, gdy rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, czyli ma wadę fizyczną lub prawną.

Rzecz ma wadę fizyczną w szczególności gdy:

- nie ma właściwości, które produkt tego rodzaju powinien mieć ze względu na cel oznaczony w umowie albo wynikający z konkretnych okoliczności lub przeznaczenia, np. telefon samoczynnie przerywa połączenia, zamrażarka nie chłodzi zgodnie z ustawionymi stopniami;
- nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca Cię zapewniał, w tym przez przedstawienie próbki lub wzoru, np. urządzenie medyczne nie ma funkcji leczniczych, o których zapewniał sprzedawca;
- nie nadaje się do celu, o którym poinformowałeś sprzedawcę przed zawarciem umowy, o ile ten nie zgłosił zastrzeżeń co do takiego jego przeznaczenia, np. zegarek nie jest wodoodporny, a poinformowałeś sprzedawcę, że chcesz go używać na basenie;
- towar został wydany w stanie niezupełnym np. telefon sprzedano bez ładowarki, choć powinna być w zestawie

Rzecz ma wadę prawną w szczególności gdy:

- stanowi własność osoby trzeciej
- jest obciążona prawem osoby trzeciej (np. prawem pierwokupu)
- istnieją ograniczenia w korzystaniu lub rozporządzaniu rzeczą z decyzji lub orzeczenia właściwego organu (np. rzecz została zabezpieczona w postępowaniu karnym jako dowód).

Wady powyższe dotyczą zarówno rzeczy nowych, jak i używanych. **Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.**

Adresat reklamacji

Reklamację z tytułu rękojmi składamy do przedsiębiorcy, który sprzedał wadliwy produkt. Nie musi to być osoba, która prowadzi działalność osobiście, może być to również pracownik sprzedawcy obsługujący w jego lokalu. Dane sprzedawcy można znaleźć na paragonie, który powinien być wydany przy zakupie rzeczy.

Forma reklamacji

Reklamację można złożyć w dowolnej formie. Ze względów dowodowych warto jednak złożyć ją na piśmie. Należy wskazać czego żądamy i opisać wadę. Oświadczenie można złożyć bezpośrednio u sprzedawcy (najlepiej za potwierdzeniem na osobnej kopii) lub wysłać listem poleconym. Do reklamacji nie jest niezbędny paragon czy faktura. Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego. Możesz wykazać zawarcie umowy w inny sposób np. wydrukiem z karty płatniczej. Nie musisz również posiadać opakowania, w którym produkt znajdował się w momencie jego kupna. Ważne, by towar był odpowiednio zabezpieczony.

Żądania konsumenta

Przy składaniu reklamacji z tytułu rękojmi możemy zażądać:

- wymiany towaru na nowy
- naprawy rzeczy
- obniżenia ceny
- odstąpienia od umowy, jeśli wada jest istotna.

Wybór żądania należy do konsumenta. Pierwszeństwo stosowania powinny mieć jednak naprawa rzeczy oraz wymiana rzeczy na nową. Sprzedawca może odmówić odstąpienia lub obniżenia ceny, jeśli niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Powyższe nie ma zastosowania, gdy rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę.

Wymiana towaru na nowy lub naprawa

Sprzedawca może odmówić spełnienia żądania, polegającego na usunięciu wady lub wymianie, jeżeli byłoby to niemożliwe do zrealizowania (np. zaprzestano produkcji części zamiennych) albo w porównaniu z drugim z możliwych żądań wymagałoby nadmiernych kosztów (np. zepsuła się uszczelka, a żądamy wymiany całego towaru na nowy).

Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego! Najlepiej wyznaczyć sprzedawcy rozsądny termin zastrzegając, że w przypadku jego przekroczenia odstąpimy od umowy lub zażądamy obniżenia ceny.

Obniżenie ceny i odstąpienie od umowy

W przypadku wyboru powyższych żądań musisz kierować się poniższymi wskazówkami:

1. Możesz odstąpić od umowy, jedynie, gdy wada ma charakter istotny np. niesprawny silnik w samochodzie;
2. W przypadku obniżenia ceny należy wskazać kwotę o jaką cena ma być obniżona. Wartość ta powinna być proporcjonalna do spadku wartości rzeczy w związku z zaistniałą wadą.
3. Przy pierwszej reklamacji sprzedawca może nie zgodzić się z żądaniem odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny i zaproponować wymianę towaru na nowy lub usunięcie wady. Sprzedawca powinien poinformować o tym konsumenta.
4. W przypadku kolejnych reklamacji, a także przy niewywiązaniu się sprzedawcy z obowiązków na etapie pierwszej reklamacji sprzedawca nie może odmówić odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny.

Okres rękojmi

Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem **dwóch lat**, a gdy chodzi o wady nieruchomości – przed upływem **pięciu lat** od dnia wydania rzeczy kupującemu.

Jeżeli przedmiotem sprzedaży jest używana rzecz ruchoma, odpowiedzialność sprzedawcy może zostać ograniczona, **nie mniej niż do roku** od dnia wydania rzeczy kupującemu. Jeśli sprzedawca nie zastrzegł, że okres rękojmi jest skrócony do roku, rękojnia przysługuje w normalnym wymiarze dwóch lat.

Wyjątkiem jest również **podstępne zatajenie wady** przez sprzedawcę. (np. sprzedaż samochodu jako bezwypadkowego). W takim wypadku sprzedawca odpowiada bez względu na upływ czasu od stwierdzenia wady np. po 3 latach od wydania rzeczy.

Termin na złożenie reklamacji

Reklamację z tytułu rękojmi należy złożyć **w ciągu roku od dnia zauważenia wady**. Termin ten może zostać przedłużony do 2 lat od wydania rzeczy. Jest tak, gdyż przedawnienie nie może nastąpić przed upływem okresu odpowiedzialności sprzedawcy. Możliwe jest również złożenie reklamacji już po upływie okresu odpowiedzialności sprzedawcy (po dwóch latach) jeśli wada została zauważona w czasie trwania rękojmi.

Warto jednak zgłaszać wadę jak najszybciej po jej dostrzeżeniu. Jeżeli stwierdzisz istnienie wady fizycznej przed upływem roku od dnia wydania rzeczy, to zgodnie z art. 556² k.c. domniemywa się, że wada lub przyczyna jej powstania istniały w chwili wydania towaru. Jeżeli wada została zauważona po upływie roku, domniemanie nie działa i należy udowodnić, że wada istniała w momencie wydania rzeczy.

Koszty reklamacji na podstawie rękojmi

Realizując uprawnienia z tytułu rękojmi jesteśmy zobowiązani dostarczyć rzecz wadliwą do miejsca oznaczonego w umowie sprzedaży **na koszt sprzedawcy**. Jeżeli takiego miejsca nie określono w umowie rzecz należy dostarczyć do miejsca, w którym rzecz została wydana kupującemu. Jeżeli dostarczenie rzeczy przez kupującego byłoby nadmiernie utrudnione z uwagi na rodzaj rzeczy (np. jej gabaryty) lub ze względu na sposób jej zamontowania, kupujący powinien udostępnić rzecz sprzedawcy w miejscu, w którym rzecz się znajduje. Koszty wymiany lub naprawy rzeczy ponosi sprzedawca. Dotyczy to również kosztów ewentualnego demontażu, transportu i robocizny.

Jeżeli w wyniku reklamacji doszło do naprawienia towaru, wymiana towaru na wolny od wad, złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub złożono oświadczenie o obniżeniu ceny, konsument ma prawo żądać od sprzedawcy naprawienia szkody, którą poniósł z powodu, że zawarł umowę, nie wiedząc o istnieniu wady towaru. Przykładem szkody mogą być np. koszty płatnej infolinii, koszty ubezpieczenia rzeczy czy koszty przeprowadzenia ekspertyz (jeśli przedsiębiorca nie uznał reklamacji bez takich badań).

Termin rozpatrzenia

Sprzedawca powinien ustosunkować się do żądania w terminie 14 dni kalendarzowych, uznaje się, że uznał reklamację za uzasadnioną. Wyjątkiem jest sytuacja, w której konsument odstąpił od umowy.

Po 14 dniach sprzedawca nie może twierdzić, że rzecz nie ma wady lub że powstała ona z wyłącznej winy konsumenta. Należy pamiętać, że termin 14 dni dotyczy ustosunkowania się do reklamacji, nie zaś do naprawy czy wymiany rzeczy. Konsument musi mieć możliwość z zapoznania się stanowiskiem sprzedawcy w terminie 14 dni, od daty jej złożenia. Nie wystarczy zatem wysłanie odpowiedzi na reklamację pocztą przed upływem 14 dni. Konsument powinien mieć możliwość odbioru przesyłki najpóźniej w 14 dniu, aby termin był dochowany.