

Rękojmia

Jest to tryb dochodzenia odpowiedzialności przez konsumenta od przedsiębiorcy w związku z ujawnioną wadą fizyczną (niezgodnością z umową) lub prawną kupionego towaru konsumpcyjnego.

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

WADA TOWARU

Konsument ma prawo do złożenia reklamacji na podstawie rękojmi, jeżeli towar konsumpcyjny jest wadliwy. Rozróżnia 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;**
- **nie ma właściwości, o których konsument został zapewniony przez sprzedawcę lub reklamę;**
- **nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę** przy okazji zawierania umowy, jeśli przedsiębiorca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
- **została wydana kupującemu w stanie niezupelnym.**

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

- jest własnością osoby trzeciej;
- jest obciążony prawem osoby trzeciej;
- cechuje się ograniczeniami w korzystaniu lub rozporządzaniu nim w wyniku decyzji lub orzeczenia właściwego organu.

ŻĄDANIA KONSUMENTA

W sytuacji wystąpienia wady konsument może złożyć do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi i zażądać jednego z czterech działań:

- 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.

PROCEDURY REKLAMACYJNE - WYMIANA LUB NAPRAWA TOWARU

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

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 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 czyni, 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.**

PROCEDURY REKLAMACYJNE - OBNIŻENIE CENY LUB ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Konsument reklamujący rzecz u sprzedawcy w ramach rękojmi ma również prawo **żądać odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny.**

Uwaga!

Bardzo ważne są tu jednak **dwie zasady**:

- konsument może żądać odstąpienia od umowy tylko wtedy, gdy wada ma charakter istotny;
- 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).

Uwaga!

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** przedsiębiorcy

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

OKRES RĘKOJMI

Sprzedawca odpowiada wobec konsumenta za sprzedany towar, jeżeli wada zostanie stwierdzona **w okresie 2 lat od momentu jego wydania.**

Terminu tego nie można skrócić, z wyjątkiem **towarów używanych**, przy których sprzedawca może ograniczyć okres swojej odpowiedzialności maksymalnie do **roku**. O skróceniu terminu konsument powinien zostać poinformowany przed zawarciem umowy.

Przez **rok** trwania odpowiedzialności sprzedawcy istnieje domniemanie, że stwierdzona **wada lub jej przyczyna istniała już w momencie sprzedaży**. Taka sytuacja ułatwia złożenie reklamacji, gdyż to przedsiębiorca musi udowodnić, że wada powstała z winy konsumenta.

W przypadku zauważenia wady w późniejszym terminie, czyli między 12. a 24. miesiącem od wydania towaru, to konsument powinien wykazać, że wada towaru istniała w momencie zakupu. Na poparcie swoich twierdzeń może (ale nie musi) skorzystać z pomocy specjalistów, w tym z opinii i analiz niezależnych rzeczoznawców.

Ważne!

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

Uwaga!

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. **Wada ta nie będzie podlegała reklamacji, ale towar można zareklamować, jeżeli ujawni się w nim inna usterka – nieznaną konsumentowi w momencie zakupu.**

FORMA ZŁOŻENIA REKLAMACJI

Reklamację można złożyć **w dowolnej formie**. Dla celów dowodowych **najbezpieczniej zrobić to pisemnie**. Należy opisać 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 lub na e-mail.

Paragon fiskalny nie jest konieczny do zareklamowania produktu. Niemniej trzeba pamiętać, że **znacznie ułatwia złożenie reklamacji**. Paragon to jeden z wielu dowodów nabycia rzeczy w danym sklepie i w danej cenie. Inne to: świadkowie, wydruki z karty płatniczej czy kredytowej, e-maile. **Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego.**

FORMA ROZPATRZENIA REKLAMACJI

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**. W przypadku niedotrzymania 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.

Ważne!

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.

KOSZTY REKLAMACJI

Konsument składający 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.

Uwaga!

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).

Warto też dodać, że jako szkodę można również uznać:

- koszt zawarcia umowy;
- koszt przechowania;
- inwestycje w towar, z których konsument nie odniósł korzyści.

Ważne!

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 DLA PRZEDSIĘBIORCÓW

Zgodnie z art. 558. § 1. Kodeksu Cywilnego **strony mogą odpowiedzialność z tytułu rękojmi rozszerzyć, ograniczyć lub wyłączyć**. Jednakże w umowach z udziałem konsumentów ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest dopuszczalne tylko w wypadkach określonych w przepisach szczególnych.