



Rękojmia a gwarancja

Materiał informacyjny

Konsumentem jest każdy kto dokonuje zakupu towaru od przedsiębiorcy, na własny użytek, niezwiązany z prowadzeniem działalności gospodarczej. Przepisy wyróżniają dwie drogi składania reklamacji zakupionych towarów przez konsumenta, tj. rękojmię i gwarancję. W swoim żądaniu konsument musi określić żądanie doprowadzenia towaru do stanu określonego w zawartej umowie.

Konsument ma prawo wyboru, z której drogi chce skorzystać, sprzedawca nie może zdecydować za niego.

RĘKOJMIA

Zasady regulujące rękojmię określone są w art. 556 kodeksu cywilnego. Objęte są nią wszystkie towary konsumpcyjne, w każdym przypadku sprzedaży między przedsiębiorcą a konsumentem. Nie jest konieczne posiadanie paragonu, ale jego dołączenie ułatwia cały proces.

Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi w okresie 2 lat od wydania towaru (dla towarów używanych maksymalnie do roku). Przez rok od wydania towaru istnieje domniemanie, że wada istniała w momencie sprzedaży. Reklamacja złożona w późniejszym terminie musi być związana z wykazaniem przez konsumenta, że wada istniała w momencie zakupu.

Podstawą złożenia rękojmi może być wada fizyczna lub wada prawna towaru.

WADA FIZYCZNA – niezgodność towaru z umową

- **brak właściwości, które produkt miał posiadać**- np. naczynie żaroodporne pęka pod wpływem temperatury
- **brak właściwości, o których zapewniał sprzedawca** – np. przedmiot miał mieć właściwości lecznicze
- **towar nie nadaje się do celu, na którym kupującemu zależało**, i o którym zapewniał go sprzedawca- np. sprzęt miał wytrzymywać bardzo niskie temperatury
- **towar został wydany w niezupelnym stanie**- np. bez ładowarki, która miała być w zestawie.

WADA PRAWNA

- towar jest własnością innej osoby
- inna osoba ma prawo pierwokupu
- towar został zabezpieczony w postępowaniu egzekucyjnym przez komornika

ŻĄDANIA KONSUMENTA

Konsument może żądać w swojej reklamacji:

1. wymiany towaru na nowy, naprawy towaru,

Jeśli sprzedawca nie mógłby zrealizować tego żądania albo wymagałoby nadmiernych kosztów, może odmówić temu żądaniu. Jeśli konsument żąda naprawy towaru, jego wymiany lub obniżenia ceny, to na rozpatrzenie reklamacji, sprzedawca ma 14 dni. Gdy przekroczony zostanie termin na odpowiedź, uznaje się, że reklamacja jest zasadna.

2. obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, jeśli wada jest istotna.

Jeśli konsument najpierw żąda obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, sprzedawca może zaproponować wymianę lub naprawę. Konsument może żądać odstąpienia od umowy, tylko w ostateczności. I co ważne,

sprzedawca nie może odmówić konsumentowi obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, jeśli konsument żądał wcześniej wymiany lub naprawy i nie została ona dokonana. Nie ma znaczenia czy chodzi o tę samą wadę czy kolejną.

To konsument dokonuje wyboru, w jaki sposób ma zostać rozpatrzona jego reklamacja.

Oczywiście, sprzedawca może zaproponować inny z wymienionych sposobów, jeśli wskazany przez konsumenta jest nadmiernie utrudniony.

GWARANCJA

Można się na nią powołać jedynie w przypadku, gdy została udzielona przez sprzedawcę/ producenta. Dzieje się tak, gdyż gwarancja to dobrowolne oświadczenie przedsiębiorcy (producent, sprzedawca, dystrybutor), że towar jest odpowiedniej jakości. Również czas, na który została udzielona nie jest stały i wynika z oświadczenia przedsiębiorcy. Dokument gwarancyjny powinien zostać wydany z towarem.

Gwarant dobrowolnie i samodzielnie określa swoje obowiązki w oświadczeniu gwarancyjnym. Najczęściej określa zwrot zapłaconej kwoty, wymianę lub zapewnienie innych usług. Aby skorzystać z uprawnień gwarancyjnych należy stosować się do określonych zaleceń, np. instalować oprogramowanie zalecane przez producenta. Gwarancja nie ma wpływu na uprawnienia z tytułu rękojmi, jest od niej niezależna. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń z tytułu rękojmi, konsument może złożyć reklamację z tytułu gwarancji. Jeśli konsument korzysta z uprawnień z tytułu gwarancji, zawieszeniu podlega bieg terminu na wykonanie uprawnień z tytułu rękojmi.

Jeśli wymieniono wadliwy produkt na nowy lub dokonano napraw, termin gwarancji biegnie od nowa dla całego produktu.