



Konsumencie – masz wybór możesz reklamować na dwa sposoby u sprzedawcy lub u gwaranta

Konsument kupując od przedsiębiorcy jakąkolwiek rzecz ruchomą na podstawie paragonu, faktury z ustawy automatycznie objęty jest ochroną. Za fabryczne wady w towarze odpowiada sprzedawca. Jeżeli do towaru dołączono ponadto gwarancję – uzyskuje dodatkowe uprawnienia. Może od gwaranta domagać się realizacji uprawnień w nim określonych.

Mając dwa dokumenty (dowód zakupu i dokument gwarancyjny) Konsument powinien dokonać wyboru, z jakiego tytułu prawnego chce reklamować wadę towaru. Z rękojmi u sprzedawcy, czy też z gwarancji u gwaranta. Nie można jedynie równolegle reklamować tej samej wady u obu podmiotów. By dokonać korzystniejszego wyboru porównajmy uprawnienia konsumenta z tych dwóch podstaw prawnych.

Opracowała: Izabella Leśniewska-Drwięga, Główny Specjalista ds. Ochrony Praw i Interesów Konsumentów;
Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów, Urząd Miejski w Gliwicach, ul. Zwycięstwa 21, pokój 008, tel. 32 239 11 70

	Reklamacja u sprzedawcy	Reklamacja u gwaranta
Podstawa prawna	Kodeks cywilny dział II Rękojmia za wady, art. 556-576	Dokument gwarancyjny, reklama np. w formie graficznej, jak również uzupełniająco art.577 – 581 Kodeksu cywilnego.
Charakter odpowiedzialności za wady towaru	Odpowiedzialność sprzedawcy jest narzucona prawem. Nie można jej wyłączyć ani ograniczyć. Jest to odpowiedzialność oparta na zasadzie ryzyka, niezależna od winy sprzedającego. Jej treść jest jednakowa i obejmuje wszystkich sprzedających. Ma charakter bezwzględny. Podstawą odpowiedzialności jest dowód sprzedaży: paragon, faktura.	Jest to dobrowolne zobowiązanie gwaranta obejmujące uprawnienia konsumenta i własne obowiązki. Otrzymanie gwarancji nie zawiesza uprawnień kupującego z rękojmi, czyli, jeżeli rzecz już była naprawiana z gwarancji to nie oznacza, że kolejne reklamacje nie mogą być kierowane do sprzedawcy z rękojmi. Konsument, jeżeli na towar udzielono gwarancji – może się domagać wydania jej treści na piśmie lub na trwałym nośniku. Treść gwarancji bywa bardzo zróżnicowana, jak również czas jej trwania może być określony odmiennie. Najczęściej gwarantem bywa producent towaru.
Czas trwania uprawnienia konsumenta	Czas trwania odpowiedzialności sprzedawcy trwa dwa lata od wydania konsumentowi towaru (nowego). Termin ten ulega zawieszeniu z dniem zawiadomienia sprzedawcy, że konsument korzysta z uprawnień gwarancyjnych, jednak biegnie nadal, jeżeli gwarant odmówi naprawy lub jej nie wykona w terminie określonym w dokumencie gwarancyjnym. Jeżeli przedmiotem sprzedaży była rzecz używana, odpowiedzialność sprzedawcy może być ograniczona, jednakże nie mniej niż do roku czasu. Uprawnienia konsumenta nie rozpoczynają się na nowo w przypadku otrzymania od sprzedawcy nowego towaru na skutek uznanej reklamacji.	Termin uprawnień konsumenta ustanawia gwarant. W każdym dokumencie może być określony inaczej. Jeżeli nie zastrzeżono terminu to zgodnie z art. 577 k.c. termin z mocy prawa wynosi dwa lata od dnia wydania kupującemu towaru. Okres gwarancji biegnie na nowo, jeżeli konsumentowi w wyniku reklamacji wydano rzecz nową lub dokonano istotnych napraw. Jeżeli gwarant w naszym towarze wymieni tylko części rzeczy, to w stosunku do tych nowych elementów gwarancja również biegnie od początku. Gwarancja ulega natomiast przedłużeniu o czas, w którym na skutek procedury reklamacyjnej konsument nie mógł korzystać z towaru.
Domniemanie istnienia wady w towarze	Sprzedawca odpowiada wyłącznie za wady, które były w towarze już w chwili wydawania rzeczy kupującemu. Natomiast sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za wady powstałe po przejściu własności na kupującego. Dlatego też może powstać spór o przyczynę wady. Ustawodawca by wzmocnić ochronę	Nie zakłada się istnienia wady w ustalonym okresie czasu tak jak w rękojmi. Z konstrukcji gwarancji wynika, że gwarant ma zapewnić prawidłowe funkcjonowanie rzeczy w okresie objętym ochroną. Wszelkie wady będą usuwane, chyba, że zostały spowodowane zachowaniem konsumenta (nie

	<p>konsumenta fikcyjnie założył, że jeżeli wadę stwierdzono przed upływem roku od zakupu, to wada ta lub jej przyczyna istniała w towarze w sekundzie sprzedaży. To założenie ustawowe, czyli domniemanie istnienia wady w towarze może wzruszyć sprzedawca poprzez opinię niezależnego rzeczoznawcy. Po roku od zakupu domniemanie nie funkcjonuje, a ciężar dowodowy spoczywa na konsumentach.</p>	<p>konserwował, przerabiał, niewłaściwie korzystał lub działaniem siły wyższej np. przepięć). Te powody mogą stanowić wyłączenie odpowiedzialności gwaranta.</p>
<p>Katalog uprawnień konsumenta</p>	<p>Zgodnie z ustawą to kupujący dokonuje wyboru uprawnień. Może oświadczyć, że chce naprawy, albo wymiany rzeczy na nową, lub obniżenia ceny, a nawet jej zwrotu. I tu zaczynają się komplikacje.</p> <p><u>Jeśli zażądamy naprawy</u> (a jest niemożliwa do wykonania) to sprzedawca powinien rzecz wymienić na nową, można żądać też obniżenia ceny lub jej zwrotu.</p> <p><u>Jeżeli zażądamy wymiany rzeczy na nową</u>, sprzedawca może wykazać, że naraża go to na nadmierny koszt i rzecz naprawi bez zbędnej zwłoki w ustalonym terminie.</p> <p><u>Jeżeli zażądamy zwrotu ceny z powodu istotnej wady</u> towaru sprzedawca, jeżeli się nie zgodzi – powinien niezwłocznie wymienić rzecz na nową. Jeżeli reklamowany przez konsumenta towar był już raz naprawiany lub wymieniany może on żądać zwrotu zapłaconej ceny, jeżeli wada była istotna.</p>	<p>To gwarant w dokumencie gwarancyjnym określa uprawnienia konsumenta i zakres swojej odpowiedzialności.</p> <p>W gwarancji możemy znaleźć zapisy, że konsument może oczekiwać jedynie naprawy a tylko w określonych sytuacjach wymiany rzeczy na nową.</p> <p>Jeżeli treść dokumentu gwarancyjnego będzie rodziła wątpliwości, co do rodzaju uprawnień konsumenta, to z mocy art. 577 § 3 k.c. gwarant jest zobowiązany do naprawy rzeczy wadliwej lub do dostarczenia rzeczy wolnej od wad.</p>
<p>Terminy rozpatrzenia reklamacji wykonania zobowiązania</p>	<p>Konsument w piśmie reklamacyjnym opisuje wadę, sposób korzystania z towaru i określa swoje żądania, co do sposobu „uzdrowienia” umowy. Sprzedawca w ustawą określonym terminie ma obowiązek ustosunkować się do żądań konsumenta. Jeżeli tego nie zrobi w terminie 14 dni, oznacza to, że uznaje je za uzasadnione.</p> <p>Rozpatrzenie reklamacji nie jest tożsame z zamknięciem trybu reklamacyjnego. Konsument powinien we własnym interesie ustalić termin, w jakim rzecz będzie naprawiona lub wymieniona na nową, bądź, w jakim czasie nastąpi zwrot zapłaconej ceny za wadliwy towar.</p> <p>Termin ostatecznego spełnienia żądań konsumenta pozostawiono woli stron, dlatego warto go określić w dokumencie reklamacyjnym.</p>	<p>W każdej gwarancji termin naprawy może być określony inaczej. Pozostawiono to woli gwaranta. Jest on jednak zobowiązany do wykonania swoich obowiązków w określonym przez siebie terminie.</p> <p>Jeżeli umowa gwarancyjna terminu nie określa, to np. naprawa ma być wykonana niezwłocznie jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia dostarczenia rzeczy przez konsumenta. To termin z kodeksu cywilnego.</p> <p>Niestety nie określono sankcji na wypadek niedotrzymania własnych terminów jak i tych ustawą określonych.</p> <p>W praktyce sankcją stanowić będzie przedłużający się termin ochrony gwarancyjnej o czas, kiedy konsument był pozbawiony towaru na skutek przedłużającej się naprawy.</p> <p>Z gwarancji nie można także zażądać innego świadczenia, niż to określone w umowie gwarancyjnej czyli nie możemy od gwaranta żądać np. zwrotu ceny.</p>
<p>Koszt dostarczenia rzeczy wadliwej</p>	<p>Konsument dostarcza reklamowaną rzecz na koszt sprzedawcy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - do miejsca wskazanego gdy takiego nie wskazano - do sklepu. <p>Sprzedawca jednak pokryje wyłącznie ekonomicznie uzasadnione koszty transportu.</p>	<p>Koszt dostarczenia rzeczy wadliwej do wskazanego w dokumencie miejsca ponosi gwarant. Jeżeli konsument dostarcza towar do siedziby gwaranta, koszty nie mogą jednak przekroczyć ekonomicznie uzasadnionej ceny za przewóz. Należy zachować rozsądek wybierając rodzaj dostawy rzeczy do gwaranta.</p>