

Gwarancja to dodatkowe uprawnienie konsumenta



Ma charakter umowy narzuconej w swojej treści (ten wzorec podlega kontroli zgodnie z art. 384 k.c.) Konsument otrzymuje ją przy zakupie zazwyczaj urządzeń mechanicznych lub elektronicznych w formie dokumentu, który określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego. Gwarancja może być również zawarta w reklamie wówczas treść gwarancji rekonstruować należy łącząc informacje z reklamy z dokumentem. Otrzymanie gwarancji nie wyklucza uprawnień konsumenta z rękojmi, – które może kierować do sprzedawcy. Nie może jedynie reklamować tej samej wady w jednym czasie z tych dwóch podstaw prawnych.

Uprawnienia płynące z gwarancji są dużo węższe, ponieważ funkcja gwarancji ogranicza się do świadczenia rzeczowego, ma mianowicie zapewnić realne zaspokojenie interesów kupującego. Celem otrzymanego uprawnienia jest, bowiem prawo żądania by towarom przywrócono ich funkcję i cechy poprzez naprawę.

Jeśli treść dokumentu gwarancyjnego będzie rodziła wątpliwości, co do rodzaju uprawnień konsumenta to zgodnie z art. 577 k.c. gwarant jest zobowiązany do dokonania naprawy, a jeżeli uzna, że jest niemożliwa, to do dostarczenia konsumentowi rzeczy nowej wolnej od wad. By treść gwarancji pozostała niezmienna konsument, jeśli otrzyma gwarancję może żądać, jej formy pisemnej lub na innym trwałym nośniku. Powinna być sporządzona w powszechnie zrozumiałym języku lub formie graficznej.

Udzielenie gwarancji jest dobrowolne. Zarówno jej wydanie jak i jej treść. Różnorodność dokumentów gwarancyjnych powinna zmusić konsumenta do ich uważnego studiowania, także i dlatego, że może być w tej treści narzuconych na niego wiele obowiązków, których nie spełnienie spowoduje wygaśnięcie gwarancji. Na przykład: gwarant narzuci korzystanie z rzeczy w odpowiedni sposób, dokonywania płatnych, okresowych przeglądów w autoryzowanych serwisach, używania akcesoriów określonego producenta do konserwacji rzeczy.

Ważne: Bardzo istotną nową regulacją jest obowiązek konsumenta korzystającego z uprawnień gwarancyjnych do zawiadomienia również sprzedawcy o wykryciu wady, pomimo, że konsument będzie korzystał z otrzymanej gwarancji.

Ma to na celu utrzymanie możliwości dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi, gdy ochrona gwarancyjna okaże się być nieskuteczna. Z dniem zawiadomienia sprzedawcy o wadzie ulega, bowiem zwieszeniu termin do wykonania uprawnień z rękojmi w stosunku do tej wady. Dzięki temu, w przypadku nieskutecznej naprawy lub wymiany w ramach gwarancji, upływ czasu nie pozbawi konsumenta możliwości korzystania z rękojmi, także w stosunku do tej samej wady. Ciężar dowodu, co do prawidłowego zawiadomienia sprzedawcy obciąża kupującego, dlatego należy zrobić to niezwłocznie pisemnie lub na trwałym nośniku. Termin do wykonania uprawnień konsumenta z tytułu rękojmi biegnie dalej od dnia odmowy przez gwaranta wykonania np. naprawy, albo po bezskutecznym upływie czasu na jej wykonanie.

Niestety ustawodawca nie wprowadził obowiązku pouczenia konsumenta przez przedsiębiorcę o obowiązku zawiadamiania sprzedawcy o wykryciu wady wówczas,

kiedy ten chce korzystać ze swoich uprawnień gwarancyjnych, dlatego warto szczególnie zapamiętać treść art. 579 § 3 k.c. opisany powyżej.

Okoliczności wyłączające odpowiedzialność gwaranta muszą być określone w dokumencie gwarancyjnym, ponieważ konsument nie musi udowadniać, że wada powstała na skutek przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej już w momencie sprzedaży jak to ma miejsce w rękojmi. Z konstrukcji gwarancji wynika, że gwarant ma zapewnić prawidłowe funkcjonowanie rzeczy, a jeżeli w trakcie ochrony gwarancyjnej ujawni się jakaś nieprawidłowość to ma ją usunąć.

Gwarant natomiast może się uwolnić od odpowiedzialności, jeżeli wykaże, że wada została spowodowana działaniem siły wyższej lub wyłącznie działaniem konsumenta np. nieprawidłowym użytkowaniem, brakiem konserwacji, nieprawidłowym przechowywaniem, przeróbkami rzeczy.

Terminy wykonania naprawy powinny być określone w dokumencie gwarancyjnym. Bywają bardzo różne i zazwyczaj nie określają sankcji za ich niedotrzymanie. Jedynie zapis ustawowy zakłada, że jeżeli w dokumencie gwarancyjnym nie określono terminu wykonania naprawy, gwarant ma to zrobić niezwłocznie i nie później niż w terminie 14 dni licząc od dnia dostarczenia rzeczy do serwisu. Ocena terminowości realizacji naprawy gwarancyjnej powinna być też dokonywana przy uzgodnieniu potrzeb nabywcy, dobrych obyczajów kupieckich i zasad staranności profesjonalisty. Przy obserwacji powszechnej praktyki - można powiedzieć – dotrzymanie terminów gwarancyjnych to czysta teoria, dopóki nie określono sankcji za ich niedotrzymanie.

Zasady przedłużania lub odnawiania terminu gwarancji są ustawowo określone i niedopuszczalnym jest ich odmienne uregulowanie w treści dokumentu gwarancyjnego.

Gwarancja biegnie na nowo od chwili dostarczenia konsumentowi rzeczy nowej wolnej od wad lub, gdy w towarze dokonano istotnej naprawy.

Termin gwarancji również biegnie od nowa w przypadku wymiany części składowej rzeczy, ale odnowienie terminu ochrony dotyczy wyłącznie tej części, która była wymieniona, co oznacza, że w pozostałym zakresie termin ochrony gwarancyjnej w stosunku do całości towaru będzie liczony na dotychczasowych zasadach. Ponadto przy „zwykłych naprawach” termin gwarancji będzie ulegał przedłużeniu o czas, w którym konsument na skutek oddania towaru do gwaranta, nie mógł z niego korzystać. W obecnym stanie prawnym właśnie to przedłużenie ochrony gwarancyjnej powinno stanowić skuteczną sankcję na przewlekłe terminy napraw gwarancyjnych, które miały miejsce do chwili obecnej.

Kodeks Cywilny gdzie są określone prawa konsumenckie nie narzuca obowiązku bezpłatności ochrony gwarancyjnej, jak to miało miejsce w poprzednio obowiązującej ustawie. Wobec powyższego należy liczyć się z częściową odpłatnością lub z odpłatnym przedłużeniem gwarancji jak to ma już miejsce w przemyśle motoryzacyjnym. Np. gwarant uzależnia istnienie uprawnień gwarancyjnych od dokonywania obowiązkowych przeglądów gwarancyjnych raz na rok lub po określonym przebiegu, które kosztują. Ponadto wymaga się by przegląd był dokonywany w autoryzowanych serwisach, gdzie taka usługa jest wielokrotnie droższa niż w innych analogicznych stacjach. Chcąc przedłużyć sobie gwarancję konsument również musi zapłacić.

Zachęcam państwa do analizowania uprawnień konsumenta płynących z rękojmi z Kodeksu Cywilnego, jak również analitycznego czytania uprawnień płynących z gwarancji.

Wybór należy do Państwa oba te uprawnienia konsumenta istnieją w jednym czasie równolegle.

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**