KONSUMENCIE WYBÓR NALEŻY DO CIEBIE

REKLAMACJA USTAWOWA CZY DOBROWOLNA GWARANCJA

Podstawowe różnice dotyczące obu uprawnień. Stan prawny dla umów zawartych
po 1 stycznia 2023 roku.

1.REKLAMACJA USTAWOWA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ
(REKLAMACJA DO SPRZEDAWCY)

* OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA UPRAWNIENIA

Podstawa prawna ustawa o prawach konsumenta art. 7 a; art. 43 a – 43g. Odpowiedzialność ustawowa wynikająca z samego faktu zawarcia umowy. Sprzedawca nie może dobrowolnie kształtować uprawnień kupującego – chyba że je rozszerza tj. daje coś więcej niż wynika
to z przepisów prawa np. wydłuża swoją odpowiedzialność do 3 lat; obejmuje cały towar
np. odzież wraz z elementami ozdobnymi. Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego od spełnienia przez konsumenta dodatkowych obowiązków; sprzedawca nie może uzależniać zgłoszenia reklamacyjnego od przedstawienia paragonu. Postępowanie reklamacyjne jest bezpłatne dla konsumenta. Reklamacja z tytułu niezgodności towaru z umową dotyczy przede wszystkim towarów np. telewizor, pralka, samochód; towarów z elementami cyfrowymi np. robot kuchenny sterowany za pomocą aplikacji, usług polegających na wytworzeniu towaru np. meble
na zamówienie, treści cyfrowych np. książka w formacie pdf.

* OBOWIĄZKI KONSUMENTA

Wykazanie daty zakupu towaru oraz danych sprzedawcy – to konsument musi udowodnić, gdzie i kiedy zakupił towar – najlepszym (ale nie jedynym) dowodem jest paragon, faktura, potwierdzenie płatności kartą. Wykazanie niezgodności towaru z umową – jeżeli konsument twierdzi, że towar jest niezgodny z umową to konsument musi tę niezgodność wykazać – uprawdopodobnić jej istnienie (a na etapie postępowania sądowego udowodnić). Jeżeli niezgodność z umową nie jest widoczna „gołym okiem” i nie można jej wykazać przy pomocy zdjęć, nagrań to konsument musi własnymi słowami tę niezgodność opisać.

* DOMNIEMANIE PRAWNE ISTNIENIA NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

Kupując towar jako konsumenci mamy prawo oczekiwać, że będzie on sprawny i będziemy mogli
z niego korzystać przez okres przynajmniej dwóch lat. Jeżeli w tym czasie towar się psuje, nie działa, traci swoje właściwości to zakłada się, że skoro ujawniła się w towarze niezgodność to znaczy
że towar prawdopodobnie został źle wyprodukowany – że ta niezgodność lub jej przyczyna musiała istnieć już w chwili jego wydania. Co istotne domniemanie nie polega na tym, że sprzedawca
ma nam udowadniać że towar ma taką niezgodność. To kupujący najpierw musi wykazać na czym polega niezgodność towaru z umową i dopiero wtedy stosuje się takie domniemanie prawne,
że skoro niezgodność została stwierdzona przed upływem dwóch lat od chwili wydania towaru,
to niezgodność lub jej przyczyna istniała w towarze w chwili jego wydania. Domniemanie takie jest wzruszalne – co oznacza że sprzedawca może je obalić tj. udowodnić np. że to konsument jest odpowiedzialny za wady lub jeżeli domniemania nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową.

* OKRES OBOWIĄZYWANIA

2 lata od chwili dostarczenia towaru. Odpowiedzialność sprzedawcy nie przedłuża się o czas naprawy towaru oraz nie biegnie od nowa w przypadku wymiany towaru na nowy. Aby skorzystać
z niezgodności towaru z umową należy stwierdzić odpowiedzialność sprzedawcy za brak zgodności towaru z umową w okresie dwóch lat. Jeżeli wadę stwierdzimy pod koniec okresu obowiązywania uprawnienia i nie mamy czasu na złożenie reklamacji do sprzedawcy to należy pamiętać, że to konsument musi udowodnić kiedy stwierdził niezgodność towaru z umową. W takim przypadku najlepiej zabezpieczyć się nagraniem lub dokumentacją zdjęciową dokumentującą wadę - a najlepiej nie zwlekać ze złożeniem zgłoszenia. Czym innym jest termin dwóch lat na stwierdzenie wady a czym innym okres na dochodzenie roszczeń od sprzedawcy. Nie jest to jednak zagadnienie podstawowe i szczegółowo może ono zostać wyjaśnione w czasie porady w biurze rzecznika.

* KATALOG UPRAWNIEŃ KONSUMENTA

Konsument może w pierwszej kolejności żądać: naprawy lub wymiany towaru. Dopiero
w sytuacji kiedy sprzedawca: odmówił naprawy lub wymiany towaru, nie naprawił lub nie wymienił towaru, próbował naprawić lub wymienić towar – bezskutecznie – niezgodność nadal występuje lub sprzedawca oświadczył, że nie naprawi lub nie wymieni towaru w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, to konsument ma prawo do żądania obniżenia ceny lub – odstąpienia od umowy. Uzyskanie zwrotu kosztów (odstąpienie od umowy) przy pierwszej reklamacji jest w zasadzie niemożliwe i dotyczy specyficznych sytuacji, gdzie niezgodność towaru z umową jest na tyle istotna że naprawa lub wymiana byłaby bezcelowa np. naprawa sukni ślubnej po terminie w którym miała odbyć się uroczystość.

* TERMIN I FORMA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE

Odpowiedź na reklamację powinna być przekazana na trwałym nośniku (np. list, sms, wiadomość
e-mail) w ustawowym terminie 14 dni. Jeżeli sprzedawca nie udzieli odpowiedzi na reklamacje
w terminie 14 dni to przyjmuje się, że uznał reklamację.

2. GWARANCJA – REKLAMACJA DO GWARANTA

* OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA UPRAWNIENIA

Podstawa prawna - warunki gwarancji (np. karta gwarancyjna, umowa, informacja na stronie internetowej gwaranta, sprzedawcy), a w sprawach nieuregulowanych kodeks cywilny (k.c.)
(art. 577 – 581). Jest to uprawnienie dodatkowe, dobrowolne które może zostać udzielone przez gwaranta. Obowiązuje wyłącznie wtedy kiedy gwarant jej udzielił. Warunki gwarancji określa sam gwarant ale muszą być one zgodne z ogólnymi przepisami kodeksu cywilnego (art. 577 – 581 k.c.). Gwarancją może być objęty towar lub usługa albo tylko poszczególne elementy towaru np. tylko procesor w komputerze, tylko silnik w samochodzie, tylko rama okien; możliwość skorzystania z uprawnienia gwarancyjnego może być uzależniona od podjęcia przez reklamującego dodatkowych czynności np. podłączenia sprzętu przez specjalistę, wykonywania regularnych przeglądów. Postępowanie reklamacyjne jest bezpłatne dla konsumenta.

* OBOWIĄZKI KONSUMENTA

Obowiązki uprawnionego z gwarancji określa gwarancja np. obowiązek wykonania dodatkowych przeglądów, sposób zawiadomienia o niezgodności np. w formie pisemnej wraz
ze wskazaniem numeru seryjnego urządzenia, konieczność podbicia karty gwarancyjnej lub przedstawienia dodatkowych dokumentów. Wykazanie wady rzeczy (wady usługi) jeżeli konsument twierdzi, że rzecz ma wadę to konsument musi tę wadę wykazać – uprawdopodobnić jej istnienie (a na etapie postępowania sądowego udowodnić).

* OKRES OBOWIĄZYWANIA

Termin obowiązywania uprawnień ustala gwarant. Jeżeli w warunkach gwarancji nie wskazano terminu to zgodnie z art. 577 k.c. termin wynosi dwa lata od dnia wydania rzeczy kupującemu. Okres gwarancji biegnie na nowo, jeżeli konsumentowi w wyniku reklamacji wydano rzecz nową lub dokonano istotnych napraw. Jeżeli gwarant w reklamowanej rzeczy wymieni tylko jej część,
to gwarancja biegnie na nowo w stosunku do tych wymienionych części/elementów. Gwarancja ulega przedłużeniu o czas, w którym na skutek procedury reklamacyjnej konsument nie mógł korzystać
z rzeczy.

* KATALOG UPRAWNIEŃ KONSUMENTA

To czego możemy żądać od gwaranta określa gwarancja. Jeżeli w gwarancji nie wskazano jakie mamy uprawnienia to zgodnie z kodeksem cywilnym gwarant zobowiązuje się do usunięcia wady lub wymiany rzeczy na rzecz wolną od wad.

* TERMIN ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE

Termin w jakim gwarant zobowiązuje się wywiązać obowiązków gwarancyjnych określa gwarancja. Jeżeli w gwarancji nie wskazano terminu to zgodnie z kodeksem cywilnym wynosi
on 14 dni. Jeżeli gwarant nie udzieli odpowiedzi co do zasadności reklamacji w terminie lub jeżeli
we wskazanym terminie nie wywiąże się ze swoich obowiązków nie oznacza to automatycznego uwzględnienia reklamacji – chyba, że przewidują to warunki gwarancji.