

PRZED WAKACJAMI – CO WARTO WIEDZIEĆ?

GWARANCJA A ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPRZEDAWCY Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

Wakacje są okresem długo wyczekiwany przez każdego z nas. Okres ten związany jest m. in. z odpoczynkiem od pracy, nauki szkolnej oraz z licznymi wyjazdami. Sezon wakacyjny sprzyja również dokonywaniu różnego rodzaju zakupów towarów i usług, często pod wpływem impulsu, których przedmiotem mogą być produkty złej jakości.

Warto w tym miejscu pamiętać, że zakupione towary i usługi mogą być przez nas reklamowane na podstawie dwóch różnych reżimów prawnych:

- z tytułu gwarancji udzielonej przez przedsiębiorcę, lub
- z tytułu ich niezgodności z umową.

Konsumenci często mylą w/w terminy, co może doprowadzić do zmniejszenia efektywności procesu dochodzenia przez nich swoich praw.

Reklamacja z tytułu udzielonej gwarancji

Przedsiębiorca (najczęściej producent) może udzielić gwarancji na swój towar lub usługę. Nie ma jednak takiego obowiązku. Jeżeli się zdecyduje na taki krok - np. z powodów marketingowych - dostarcza konsumentowi swoje oświadczenie woli, w którym określa uprawnienia konsumenta w konkretnych sytuacjach (a swoje obowiązki) - np. w przypadku ujawnienia się wady produktu. Dokument gwarancyjny powinien zawierać również informacje o możliwych ograniczeniach - takich jak utrata prawa do gwarancji w przypadku naruszenia plomb czy obowiązek dokonywania przeglądów w określonych punktach serwisowych. Innymi ważnymi informacjami są: zasięg terytorialny i czasowy gwarancji oraz pouczenie, że skorzystanie z gwarancji nie ogranicza prawa reklamacji towaru lub usługi z tytułu niezgodności z umową.

Pamiętać należy także o tym, że w przypadku reklamowania towaru lub usługi na podstawie gwarancji, konsument może dochodzić ochrony swoich uprawnień, ale tylko tych, które są wprost wskazane w oświadczeniu gwaranta (podmiotu udzielającego gwarancji).

Reklamacja z tytułu niezgodności towaru lub usługi z umową

Konsument ma prawo reklamować każdą rzecz ruchomą, a także usługę którą przedsiębiorca mu sprzedał, bądź wykonał o ile jest ona niezgodna z umową. Należy

podkreślić, że nie chodzi tu o wadliwość w wąskim sensie. Towar może nie mieć wad fizycznych, ale i tak będzie podlegał reklamacji, jeżeli nie jest zgodny z tym, co znalazło się w umowie. Reklamację konsument składa zawsze do sprzedawcy. Podobnie rzecz się ma z reklamacjami rzeczy wykonanych w ramach umowy o dzieło. Sprzedawca nie ma prawa odsyłać konsumenta do producenta ani decydować za niego, czy chce towar reklamować na podstawie przepisów ustawowych, czy też z gwarancji. Nie może także stawiać konsumentowi żądań - np. dostarczenia oryginalnych opakowań. Reklamację towaru niezgodnego z umową konsument może złożyć w ciągu dwóch lat od jego nabycia, a jeśli przedmiotem sprzedaży jest rzecz używana, strony mogą powyższy termin skrócić, jednak nie poniżej jednego roku. W razie wymiany towaru termin ten biegnie na nowo. Przed upływem pół roku to sprzedawca musi udowodnić konsumentowi, że sprzedał mu towar zgodny z umową. Niezgodność towaru z umową konsument powinien zgłosić sprzedawcy nie później niż dwa miesiące po jej wykryciu, w przypadku żywności termin ten wynosi trzy dni: od daty zakupu (w przypadku towaru sprzedawanego luzem, odmierzanego w miejscu zakupu, dostarczanego do miejsca zamieszkania kupującego) lub otwarcia zapakowanego produktu (w przypadku towaru paczkowanego).

Konsument w ramach reklamacji może żądać doprowadzenia rzeczy do stanu, w którym będzie ona zgodna z zawartą umową przez nieodpłatną naprawę bądź wymianę na nową. Jeżeli jednak powyższe jest niemożliwe bądź uciążliwe dla klienta, może on odstąpić od umowy, albo żądać obniżenia ceny. O rozpatrzeniu reklamacji konsument powinien być poinformowany niezwłocznie; jeżeli nie otrzyma takiej informacji w ciągu dwóch tygodni, uznaje się, że sprzedawca reklamację rozpatrzył pozytywnie. Uznana reklamacja powinna być załatwiona w odpowiednim czasie (termin ten nie jest określony przepisami prawa) i nieodpłatnie, tzn. jeżeli konsument poniósł w związku z nią jakieś koszty - pokrywa je przedsiębiorca (koszty związane z transportem, demontażem). Na ww. zasadach dokonuje się reklamacji towarów sprzedanych na odległość (np. przez Internet) oraz poza lokalem przedsiębiorcy (np. na pokazach organizowanych przez przedsiębiorców poza jego siedzibą).

Podsumowanie

Wybór trybu reklamacyjnego należy do konsumenta, natomiast skorzystanie z jednej procedury nie wyłącza możliwości zastosowania drugiej. Ponadto warto, aby konsument za każdym razem przed reklamowaniem towaru lub usługi dokonał analizy, który sposób dochodzenia roszczeń jest dla niego korzystniejszy w konkretnej sytuacji.

Warto także pamiętać o zachowaniu dowodu zakupu rzeczy lub usługi (np. paragonu

lub faktury VAT). Mimo, że sprzedawca nie może uzależnić przyjęcia reklamacji od przedstawienia tylko i wyłącznie takiego dowodu zakupu, to w przypadku jego braku trudno będzie udowodnić, że dany produkt kupiliśmy w konkretnym sklepie.

Jeśli potrzebna będzie pomoc w zakresie reklamacji towaru lub usługi, konsument może uzyskać bezpłatną poradę prawną w każdym wojewódzkim inspektoracie Inspekcji Handlowej na terenie kraju.

Oprac.:

Grzegorz Mrozek, WIIH w Olsztynie