



## Biuletyn Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Ostródzie

Kategoria: [Informacja](#)

Ogłoszono 2019-12-09 13:57:22 przez [Marek Jastrzębski](#)

### Ciekawostki

#### Przydatne informacje

**Konsumentem**, zgodnie z art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

**Przedsiębiorcą**, zgodnie z art. 43<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna o której mowa w art.33<sup>1</sup>§1, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

- Sprzedawca nie może odmówić przyjęcia reklamacji odsyłając konsumenta z reklamacją towaru do gwaranta, hurtownika, producenta czy importera.

#### Rękojmia

Rękojmia to podstawa jednej z dwóch możliwych dróg składania reklamacji przez konsumenta (obok gwarancji). Jest to tryb dochodzenia odpowiedzialności od przedsiębiorcy w związku z ujawnioną wadą fizyczną (niezgodnością z umową) lub prawną kupionego towaru konsumpcyjnego.

#### Ważne!

Jeżeli konsument składa reklamację na podstawie rękojmi, **podmiotem odpowiedzialnym za powstałe wady jest sprzedawca** - i to do niego należy skierować pismo reklamacyjne. Jego dane znajdują się m.in. na **paragonie fiskalnym**, który kupujący powinien otrzymać wraz z towarem.

Rękojmia jest ustawowo uregulowanym sposobem dochodzenia roszczeń. **Przedsiębiorca nie może w żaden sposób odmówić przyjęcia reklamacji**, jeżeli nie wynika to wprost z przepisów.

#### Warto pamiętać!

Rękojmią są objęte wszystkie towary konsumpcyjne.

*Podstawa prawna: art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego*

## WADA TOWARU

Konsument ma prawo do złożenia reklamacji na podstawie rękojmi, jeżeli towar konsumpcyjny jest wadliwy. Rozróżnia się dwa rodzaje wad: fizyczną i prawną.

**Wada fizyczna** to niezgodność produktu z umową. Dochodzi do niej w szczególności wtedy, gdy rzecz:

- **nie ma właściwości, które produkt tego rodzaju powinien mieć** - np. telefon przerywa połączenia, naczynie żaroodporne pęka pod wpływem wysokiej temperatury;
- **nie ma właściwości, o których konsument został zapewniony przez sprzedawcę lub reklamę** - np. urządzenie medyczne nie ma właściwości leczniczych opisywanych przez pracownika sklepu;
- **nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę** przy okazji zawierania umowy, jeśli przedsiębiorca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia - np. zegarek nie jest wodoodporny na głębokości większej niż 20 m, a konsument przed zakupem poinformował sprzedawcę, że ma zamiar nurkować powyżej takich głębokości;
- **została wydana kupującemu w stanie niezupełnym** - np. laptop sprzedany bez ładowarki, choć powinna być w zestawie.

**Wada prawna** może polegać na tym, że kupiony przez konsumenta towar:

- jest własnością osoby trzeciej - np. pochodzi z kradzieży;
- jest obciążony prawem osoby trzeciej - np. osobie trzeciej przysługuje prawo pierwokupu;
- cechuje się ograniczeniami w korzystaniu lub rozporządzaniu nim w wyniku decyzji lub orzeczenia właściwego organu - np. został zabezpieczony w postępowaniu karnym jako dowód w sprawie.

*Podstawa prawna: art. 556<sup>1</sup> i 556<sup>3</sup> Kodeksu cywilnego*

## ŻĄDANIA KONSUMENTA

W sytuacji wystąpienia wady konsument może złożyć do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi i zażądać jednego z czterech działań:

- wymiany towaru na nowy;
- naprawy towaru;
- obniżenia ceny;
- odstąpienia od umowy - **o ile wada jest istotna.**

### Ważne!

**Wybór żądania zależy od konsumenta.** Jeżeli przedsiębiorca nie zgadza się z tym wyborem, może pod pewnymi warunkami zaproponować inne rozwiązanie, ale musi się to odbywać w ramach przesłanek dozwolonych prawem. Pod uwagę mogą być brane następujące okoliczności:

- łatwość i szybkość wymiany lub naprawy towaru;
- charakter wady - istotna czy nieistotna;

- to, czy towar był wcześniej reklamowany.

*Podstawa prawna: art. 560 Kodeksu cywilnego*

### **Procedury reklamacyjne - Wymiana lub naprawa towaru**

Jeśli konsument żąda **wymiany rzeczy** lub **jej naprawy**, przedsiębiorca może odmówić spełnienia tego żądania pod warunkiem, że opcja wskazana przez konsumenta:

- byłaby **niemożliwa do zrealizowania dla sprzedawcy** - np. ze względu na zaprzestanie produkcji określonych części zamiennych lub całego towaru

albo

- w porównaniu z drugim z możliwych żądań **wymagałaby nadmiernych kosztów** - np. żądanie wymiany całego urządzenia na nowe, jeśli uszkodzenie dotyczy jednego elementu o niskiej wartości.

**Odmawiając, sprzedawca może zaproponować inne rozwiązanie. Niezależnie od tego, w tej sytuacji konsument może zmienić swój wybór i żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową w inny sposób. Jeżeli zatem np. odmowa przedsiębiorcy dotyczyła wymiany produktu, to można następnie żądać naprawy. Istnieje również możliwość skorzystania z dwóch innych opcji, tj. obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy. Wówczas stosuje się następującą procedurę.**

#### **Przykład 1 (wykonanie niemożliwe):**

X oddał laptop do reklamacji i zażądał wymiany na nowy. Sprzedawca potwierdził wadę urządzenia, ale nie ma już w ofercie takiego samego modelu ani nie jest on dostępny na rynku, więc wykonanie reklamacji według żądań Marka okazuje się niemożliwe. W takiej sytuacji sprzedawcy przysługuje uprawnienie do odmowy uwzględniania roszczenia konsumenta. Jednocześnie może on zaproponować kupującemu naprawę towaru.

#### **Przykład 2 (nadmierne koszty):**

X oddała do reklamacji wielofunkcyjny robot kuchenny, w którym przestała działać funkcja sokowirówki. Zażądała wymiany na nowy. Po dokładnej analizie usterki sprzedawca stwierdził uszkodzenie jednego elementu. Wymiana tej części usunęłaby wadę i przywróciła sprzęt do normalnego stanu. Byłaby to jednak jego naprawa, a nie wymiana na nowy - a tego żądała konsumentka. Ze względu na nadmierne koszty, sprzedawca odmówił spełnienia pierwszego roszczenia Justyny. Jednocześnie zaproponował naprawę urządzenia. Konsumentka nie była jednak zainteresowana takim rozwiązaniem i zażądała od przedsiębiorcy obniżenia ceny proporcjonalnie do stwierdzonej usterki.

#### **Ważne!**

Sprzedawca musi wymienić towar lub usunąć wadę **w rozsądnym czasie** (nie ma tu określonego

terminu) i **bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta**. Jeśli tego nie czyni, konsument może wyznaczyć mu czas na spełnienie żądania. **W przypadku dalszej beczynności przedsiębiorcy i upływu wyznaczonego terminu klientowi wolno odstąpić od umowy lub żądać obniżenia ceny.**

## **Procedury reklamacyjne - Obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy**

Konsument reklamujący rzecz u sprzedawcy w ramach rękojmi ma również prawo **żądać odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny.**

### **Uwaga!**

Bardzo ważne są tu jednak **dwie zasady**:

- konsument może żądać odstąpienia od umowy tylko wtedy, gdy wada ma charakter istotny - np. poważne uszkodzenie silnika w samochodzie;
- żądaniu obniżenia ceny **powinno towarzyszyć określenie kwoty, o którą cena ma być obniżona** (z uwzględnieniem wartości towaru z wadą i towaru pełnowartościowego).

Jeżeli jest to **pierwsze żądanie złożone w ramach reklamacji dotyczącej danego towaru**, sprzedawca może zaproponować konsumentowi niezwłoczną wymianę lub naprawę - niewiązącą się z nadmiernymi niedogodnościami. **Nie może jednak zrobić tego bez powiadomienia o tym konsumenta**, ma on bowiem prawo do zmiany propozycji przedsiębiorcy (z wymiany na naprawę lub odwrotnie).

### **Uwaga!**

Zmiana propozycji sprzedawcy nie będzie możliwa, jeśli to, czego chce konsument, jest:

- **niemożliwe do spełnienia dla sprzedawcy** - np. ze względu na zaprzestanie produkcji określonych części zamiennych lub całego towaru

albo

- w porównaniu z drugim z możliwych żądań **wymaga nadmiernych kosztów** przedsiębiorcy - np. żądanie wymiany całego urządzenia na nowe, jeśli uszkodzenie dotyczy jednego elementu o niskiej wartości.

### **Przykład 1**

Zmywarka przestała działać. Pan X złożył reklamację, w której zażądał odstąpienia od umowy. Po analizie usterki przedsiębiorca ustalił jej przyczynę - przepalenie przewodu - i zaproponował naprawę w ciągu 3 dni. Miał do tego prawo, gdyż była to pierwsza reklamacja urządzenia. Konsument nie zgodził się jednak i zażądał wymiany zmywarki na nową. Sprzedawca nadal mógł mu odmówić, ponieważ naprawa stanowiła w tej sytuacji znacznie tańsze rozwiązanie problemu.

### **Ważne!**

**Sprzedawca nie ma prawa odmówić konsumentowi obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, jeżeli nie wywiązał się ze swych obowiązków przy pierwszym żądaniu złożonym przez konsumenta w ramach pierwszej reklamacji bądź jest to druga lub kolejna reklamacja danego towaru.** Nie ma tu znaczenia, czy chodzi o tę samą, czy też inną wadę lub usterkę.

## Przykład 2

Zmywarka przestała prawidłowo pobierać wodę. Pan X oddał produkt do reklamacji i zażądał wymiany na nowy. Przedsiębiorca nie ustosunkował się do tego w terminie 14 dni, co oznacza, że reklamacja została uznana. Sprzedawca zwlekał jednak z wymianą, co skłoniło Pana Marcina do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Ponieważ sprzedawca nie wywiązał się ze swoich obowiązków wynikających z rękojmi w rozsądnym czasie, nie może teraz odmówić panu Marcinowi prawa do odstąpienia od umowy ani zmienić jego roszczenia.

## Przykład 3

W związku z uszkodzeniem zmywarki pan Marcin złożył – w ramach reklamacji z tytułu rękojmi – żądanie wymiany sprzętu na nowy. Przedsiębiorca uznał reklamację (silnik był poważnie uszkodzony) i niezwłocznie wymienił zmywarkę. Po paru miesiącach sprzęt znów przestał poprawnie działać. W związku z tym pan Marcin złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Okazało się, że wada ma charakter istotny, ale jest to inna wada, niż ta co była przy pierwszej reklamacji. Ponieważ towar był już wymieniany w ramach reklamacji, przedsiębiorca nie może zmienić roszczenia konsumenta i odmówić mu zwrotu pieniędzy za wadliwe urządzenie.

*Podstawa prawna: art. 560 i 561 Kodeksu cywilnego*

## Okres rękojmi

Sprzedawca odpowiada wobec konsumenta za sprzedany towar, jeżeli wada zostanie stwierdzona **w okresie 2 lat od momentu jego wydania** (wyjątek dotyczy nieruchomości, w przypadku których okres odpowiedzialności to 5 lat).

Terminu tego nie można skrócić, z wyjątkiem **towarów używanych**, przy których sprzedawca może ograniczyć okres swojej odpowiedzialności maksymalnie do **roku**. O skróceniu terminu konsument powinien zostać poinformowany przed zawarciem umowy.

## Ważne!

Przez **rok** trwania odpowiedzialności sprzedawcy istnieje domniemanie, że stwierdzona **wada lub jej przyczyna istniała już w momencie sprzedaży**. Taka sytuacja ułatwia złożenie reklamacji, gdyż to przedsiębiorca musi udowodnić, że wada powstała z winy konsumenta.

W przypadku zauważenia wady w późniejszym terminie, czyli między 12. a 24. miesiącem od wydania towaru, to konsument powinien wykazać, że wada towaru istniała w momencie zakupu – np. jest wynikiem zastosowania materiałów niskiej jakości, nieprawidłowej produkcji czy też niepoprawnej instrukcji obsługi lub konserwacji. Na poparcie swoich twierdzeń może (ale nie musi)

skorzystać z pomocy specjalistów, w tym z opinii i analiz niezależnych rzeczoznawców.

### **Ważne!**

Jeżeli **sprzedawca podstępnie zataił wady towaru**, konsumentowi przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji z tytułu rękojmi bez względu na okres, jaki upłynął od stwierdzenia wady. Oznacza to, że **przedsiębiorca odpowiada za produkt, nawet jeżeli wada zostanie przez konsumenta zauważona po upływie 2 lat od wydania rzeczy.**

**Uwaga!** Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli konsument w momencie zawarcia umowy wiedział o wadzie, np. towar był sprzedawany po obniżonej cenie z uwagi na określoną usterkę. **Wada ta nie będzie podlegała reklamacji, ale towar można zareklamować, jeżeli ujawni się w nim inna usterka - nieznana konsumentowi w momencie zakupu.**

*Podstawa prawna: art. 556<sup>2</sup>, 557 §1 i 568 Kodeksu cywilnego*

### **Forma złożenia reklamacji**

Reklamację można złożyć **w dowolnej formie**. Dla celów dowodowych **najbezpieczniej zrobić to pisemnie**. Należy opisać zauważoną wadę i określić swoje żądania przewidziane w ramach rękojmi.

Pismo reklamacyjne konsument może przekazać sprzedawcy bezpośrednio (za potwierdzeniem na osobnej kopii) lub wysłać listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

### **Ważne!**

**Paragon fiskalny nie jest konieczny** do zareklamowania produktu. Niemniej trzeba pamiętać, że **znacznie ułatwia złożenie reklamacji**. Paragon to jeden z wielu dowodów nabycia rzeczy w danym sklepie i w danej cenie. Inne to: świadkowie, wydruki z karty płatniczej czy kredytowej, e-maile. **Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego.**

*Podstawa prawna: art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego*

### **Termin złożenia reklamacji**

Konsument musi złożyć sprzedawcy żądanie wynikające z rękojmi w ciągu roku od dnia zauważenia wady - niemniej najlepiej ją zgłosić zaraz po zauważeniu. Warto podkreślić, że nie skraca to w żaden sposób okresu odpowiedzialności sprzedawcy, który wynosi 2 lata od dnia wydania rzeczy.

### **Ważne!**

Oznacza to również, iż jeśli wada towaru ujawni się np. w 20. miesiącu jego użytkowania, to

konsument nadal ma prawo złożyć reklamację w ciągu roku od stwierdzenia tego faktu. Tym samym wydłuża się okres rękojmi (tu: o 8 miesięcy). Jest to możliwe, gdyż wada została dostrzeżona w okresie odpowiedzialności sprzedawcy i zgłoszona mu w odpowiednim czasie.

#### Przykład

Trzydziestego lipca 2015 r. Marek kupił laptop w sklepie internetowym. Wada w postaci nieprawidłowo działającej karty graficznej ujawniła się 20 czerwca 2017 r., a zatem po prawie 23 miesiącach od wydania towaru. Marek może złożyć reklamację do 20 czerwca 2018 r., czyli nawet po okresie trwania odpowiedzialności sprzedawcy.

*Podstawa prawna: art. 568 § 2 i 3 Kodeksu cywilnego*

### Termin rozpatrzenia reklamacji

Jeżeli żądanie złożone przez konsumenta przy reklamacji dotyczy:

- naprawy towaru,
- wymiany towaru na nowy,
- obniżenia ceny towaru,

to na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek rozpatrzenia reklamacji **w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia**. W przypadku niedotrzymania tego terminu uznaje się, że reklamacja jest zasadna. Sprzedawca nie może po jego upływie odmówić spełnienia żądania konsumenta, nawet jeżeli wada powstała z jego winy i np. zalał urządzenie wodą.

### Ważne!

Przez rozpatrzenie reklamacji należy rozumieć możliwość zapoznania się konsumenta ze stanowiskiem przedsiębiorcy. Nie jest więc wystarczające wysłanie przez sprzedawcę odpowiedzi na reklamację przed upływem 14 dni, jeżeli dojdzie ona do konsumenta po upływie tego terminu.

*Podstawa prawna - art. 561<sup>5</sup> Kodeksu cywilnego*

### Reklamacja montażu

Odpowiedzialność przedsiębiorcy za wadliwy towar dotyczy również **nieprawidłowego montażu, jeżeli został on wykonany przez sprzedawcę lub osoby trzecie, za które ponosi odpowiedzialność** (np. przez wynajętą przez przedsiębiorcę firmę zajmującą się montażem), także jeżeli **konsument samodzielnie dokonał montażu, postępując według instrukcji przekazanej przez sprzedawcę**.

W takiej sytuacji konsument **ma prawo żądać demontażu i ponownego zamontowania po wymianie towaru lub usunięciu wady**. Jeżeli sprzedawca uchyla się od tego obowiązku, konsument może wynająć innych wykonawców - na koszt przedsiębiorcy.

## Ważne!

Jeżeli koszt demontażu i ponownego montażu przewyższa cenę kupionego towaru, to konsument:

- jest zobowiązany ponieść koszty przewyższające wartość zakupionego towaru

lub

- ma prawo żądać od sprzedawcy pokrycia kosztów montażu i ponownego zamontowania -do wysokości ceny kupionego towaru.

*Podstawa prawna: art. 561<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego*

## GWARANCJA

Gwarancja to - obok rękojmi - podstawa złożenia reklamacji. Jest to **dobrowolne oświadczenie dotyczące jakości towaru** złożone przez przedsiębiorcę, czyli gwaranta.

Treść gwarancji powinna być sformułowana w sposób **jasny i zrozumiały, w języku polskim**.

Gwarancja wskazuje **obowiązki gwaranta i uprawnienia konsumenta** w przypadku, gdy sprzedany towar nie ma właściwości określonych w oświadczeniu gwarancyjnym. W szczególności powinna zawierać takie informacje, jak:

- **nazwa i adres gwaranta** lub jego przedstawiciela w Polsce;
- **czas trwania i zasięg terytorialny** ochrony gwarancyjnej;
- **uprawnienia** przysługujące w razie stwierdzenia wady;
- stwierdzenie „Gwarancja **nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza** uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej”.

Warto pamiętać, że **obietnice złożone w reklamie** są traktowane na **równi z tymi zawartymi oświadczeniu gwarancyjnym**.

*Podstawa prawna: art. 577 § 1 i 577<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego*

## Gwarant

Gwarantem może być **producent, importer, dystrybutor lub sprzedawca**.

**Uwaga!** Sprzedawca **może, ale nie musi** być gwarantem. Powinno to być określone oświadczeniu gwarancyjnym. Jeżeli nie jest, można uznać, że gwarancji udzielił przedsiębiorca, który złożył oświadczenie.

## Okres ochrony gwarancyjnej



Czas gwarancji zależy od woli gwaranta, może więc ona trwać np. rok lub 5 lat bądź zostać udzielona dożywotnio.

### **Ważne!**

Jeżeli w oświadczeniu gwarancyjnym nie określono okresu ochrony, przyjmuje się, że wynosi on 2 lata – licząc od dnia, w którym wydano towar konsumentowi.

Jeżeli gwarant wymienił wadliwy produkt na nowy lub dokonał istotnych napraw, **termin gwarancji biegnie od nowa** od momentu dostarczenia klientowi wymienionej lub naprawionej rzeczy. W przypadku wymiany pojedynczej części należącej do reklamowanego towaru czas gwarancji biegnie od nowa w odniesieniu do tej części – np. wymiana karty graficznej w komputerze.

W innych przypadkach – np. reklamacja w zakresie wymiany lub naprawy nie została uznana przez gwaranta albo naprawa nie była istotna bądź konsument żądał od gwaranta działań innych niż wymiana i naprawa – **okres trwania gwarancji wydłuża się o czas, przez który konsument nie mógł korzystać z towaru w związku ze złożoną reklamacją.**

### **Przykład**

Pan X złożył reklamację z tytułu gwarancji w związku z nieprawidłowo działającą lodówką. Przedsiębiorca po miesiącu odesłał naprawiony produkt, a jako przyczynę usterki wskazał uszkodzenie termostatu. Gwarancja została przedłużona o miesiąc, czyli o okres, przez który towar znajdował się w serwisie gwaranta w ramach rozpatrywania reklamacji.

*Podstawa prawna: art. 577 § 4 i 581 Kodeksu cywilnego*

### **Obowiązki gwaranta**

Zakres odpowiedzialności gwaranta jest określony w oświadczeniu gwarancyjnym. Może obejmować przede wszystkim zwrot zapłaconej kwoty, wymianę bądź naprawę rzeczy lub zapewnienie innych usług (np. bezpłatne holowanie samochodu w przypadku awarii).

Trzeba przy tym pamiętać, że **gwarant dobrowolnie i samodzielnie określa swoje obowiązki.** Może zatem przewidzieć **różne wyłączenia**, w zakresie których konsumentowi nie będzie przysługiwało żadne uprawnienie – np. wyłączenie gwarancji w stosunku do produktów z zestawu nieoznaczonych firmowym logo lub wyłączenie gwarancji ze względu na zainstalowanie oprogramowania innego niż to dostarczone przez producenta.

*Podstawa prawna: art. 577 § 1 i 2 Kodeksu cywilnego*

### **Forma gwarancji**

Udzielenie gwarancji następuje przez **złożenie oświadczenia gwarancyjnego w dowolnej formie**, w tym również w **reklamie**. Konsument ma prawo żądać od gwaranta wydania oświadczenia **w formie pisemnej** lub innym trwałym nośniku.

Warto pamiętać, że brak dokumentu gwarancyjnego w żaden sposób nie uszczupla uprawnień kupującego wynikających z gwarancji – mogą jednak powstać trudności z ustaleniem zakresu jej treści.

### **Ważne!**

Dokument gwarancyjny powinien zostać wydany wraz z towarem.

*Podstawa prawna: art. 577 § 1, 577<sup>1</sup> § 3, 577<sup>2</sup> i 577<sup>3</sup> Kodeksu cywilnego*

### **Dostarczenie lub udostępnienie towaru**

**Konsument** składający reklamację z tytułu gwarancji **jest zobowiązany dostarczyć wadliwy przedmiot na koszt** gwaranta do miejsca wskazanego w gwarancji lub miejsca wydania towaru.

Jeżeli jednak z okoliczności (np. duże rozmiary rzeczy lub skomplikowany sposób montażu) wynika, że wada powinna zostać usunięta na miejscu, konsument jest zobowiązany udostępnić towar gwarantowi (np. pralka w domu).

*Podstawa prawna: art. 580 § 1 Kodeksu cywilnego*

### **Termin wykonania obowiązków gwarancyjnych**

Gwarant musi wykonać swoje obowiązki (np. naprawić lub wymienić towar) **w terminie wskazanym** w oświadczeniu gwarancyjnym. Jeżeli nie określono tego czasu, powinien uczynić to niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia dostarczenia mu rzeczy przez konsumenta.

*Podstawa prawna: art. 580 § 2 Kodeksu cywilnego*

### **Zależności pomiędzy gwarancją a rękojmią**

Uprawnienia przyznane z tytułu gwarancji **są niezależne** od uprawnień wskazanych w rękojmi. Oznacza to, że w przypadku nieuwzględnienia żądań konsumenta w ramach jednej ze wskazanych podstaw ma on prawo do dochodzenia roszczeń na podstawie drugiej dostępnej podstawy – np. w przypadku nieuwzględnienia reklamacji z tytułu gwarancji konsument może złożyć reklamację z tytułu rękojmi.

### **UWAGA**

Wykonanie uprawnień z tytułu gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi. Konsument może żądać od sprzedawcy – w ramach rękojmi – wymiany, naprawy, odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny także wtedy, gdy towar został wymieniony lub naprawiony przy okazji wcześniejszej reklamacji złożonej do gwaranta.

Jeśli kupujący korzysta z uprawnień wynikających z gwarancji, **zawieszeniu podlega bieg terminu na wykonanie uprawnień z tytułu rękojmi**, polegający na konieczności złożenia konkretnych żądań w ciągu roku od zauważenia wady. Aby skutecznie zawiesić bieg tego terminu, **wystarczy poinformować sprzedawcę o wadzie**.

### Przykład

Piętnastego lutego 2015 r. X kupił i odebrał bezprzewodowe głośniki. Ich wadę stwierdził 13 października 2016 r. Aby skutecznie skorzystać z uprawnień z tytułu rękojmi, powinien określić swoje żądanie w ciągu roku od dnia zauważenia wady, czyli do 13 października 2017 r. Zdecydował jednak, że 14 października 2016 r. złoży reklamację wraz z towarem do gwaranta i zażąda naprawy. W tym samym dniu zawiadomił również sprzedawcę (który nie był gwarantem) o stwierdzeniu wady i wyborze gwarancji jako podstawy reklamacji. Gwarant nie uznał roszczeń Mateusza – 26 października 2016 r. odmówił uwzględnienia gwarancji. Konsument zdecydował, że w takiej sytuacji skorzysta z uprawnień przewidzianych w rękojmi. Na sprecyzowanie żądania (np. naprawy) w stosunku do sprzedawcy Mateusz ma nadal rok, licząc od 27 października 2016 r., ponieważ między 14 a 26 października okres ten podlegał zawieszeniu.

*Podstawa prawna: art. 579 Kodeksu cywilnego*

### Zwrot towaru

Jeżeli konsument dokonał **zakupu w stacjonarnym sklepie**, to zgodnie z polskim prawem **sprzedawca nie ma obowiązku przyjmowania zwrotu niewadliwego towaru** tylko dlatego, że klient się rozmyślił albo rzecz przestała mu się podobać.

Sytuacja wygląda inaczej, **jeżeli towar ma wadę** – wtedy **zwrot towaru może być dokonany pod pewnymi warunkami** w ramach reklamacji złożonej na zasadach rękojmi. Ponadto sprzedawca może (**ale nie musi**) przewidzieć w regulaminie sklepu stacjonarnego ewentualność zwrotu towaru przez kupującego w określonym terminie (np. 30 dni) i pod określonymi warunkami (np. tylko z paragonem zakupu i oryginalnymi metkami, w stanie nienaruszonym). Taka praktyka wynika najczęściej z polityki konkretnego przedsiębiorcy, a nie z przepisów prawa.

Wyjątek stanowi sytuacja, w której **towar został kupiony poza lokalem przedsiębiorstwa** (np. podczas pokazu organizowanego w hotelu) **lub na odległość** (np. w sklepie internetowym). **Konsument ma wtedy prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni i obowiązek zwrotu towaru w ciągu kolejnych 14 dni**.

### Ważne terminy

**14 dni** – termin na odstąpienie konsumenta od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, liczony od dnia wydania towaru lub zawarcia umowy dotyczącej świadczenia

usługi.

**14 dni** – termin na poinformowanie konsumenta o rozstrzygnięciu reklamacji złożonej z tytułu rękojmi.

**30 dni** – termin na wydanie towaru konsumentowi, chyba że z umowy wynika inny termin.

**1 rok** – okres szczególnej ochrony towaru sprzedanego konsumentowi, liczony od momentu jego wydania. Jeżeli w tym okresie zostanie stwierdzona wada, przyjmuje się, że istniała w chwili przekazania rzeczy.

**1 rok** – termin liczony od momentu zauważenia wady, w którym należy zgłosić sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi i określić swoje żądania.

**2 lata** – okres trwania odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi, liczony od dnia wydania towaru.

### **Konsumenci w sprawach dotyczących:**

- **praw ubezpieczonych** – mogą zwrócić się do [Rzecznika Ubezpieczonych](#)
- **sporów z bankami** – mogą zwrócić się do [Arbitra Bankowego](#)
- **ochrony danych osobowych** – mogą zwrócić się do [Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych](#)
- **praw obywatelskich** – mogą zwrócić się do [Rzecznika Praw Obywatelskich](#)
- **praw pacjentów** – mogą zwrócić się do [Rzecznika Praw Pacjenta NFZ](#)
- **skarg na przewoźnika lotniczego** – mogą zwrócić się do prezesa [Urzędu Lotnictwa Cywilnego](#)