



# RĘKOJMIA A GWARANCJA

## Część 1 – rękojmia i jej warunki

Rękojmia jako dla nas – kupujących jest bardzo ważna w przypadku potencjalnej reklamacji zakupionego towaru. Można bowiem powiedzieć, że rękojmia to ochrona przed ewentualnymi wadami, która umożliwia nam złożenie reklamacji. Jeśli chcemy bardziej prawniczo, to rękojmią będzie to odpowiedzialność sprzedającego za wady fizyczne i prawne rzeczy, względem kupującego. Czym w takim razie jest gwarancja? Gwarancja również jest podstawą do złożenia reklamacji, ale nie można jej mylić z rękojmią. Jest ona bowiem zapewnieniem producenta o jakości towaru niezależnie od osoby, która sprzedała nam daną rzecz. Jest to więc zupełnie osobna instytucja. Trzeba jednak pamiętać, że gwarancja jest udzielana dobrowolnie, co oznacza, że nie zawsze będziemy mogli się na nią powołać przy składaniu reklamacji. Jeśli chodzi o rękojmię, to istnieje i działa ona zawsze – sprzedawca odpowiada za towar z mocy samego prawa i to właśnie w dużym stopniu odróżnia rękojmię od gwarancji.

Wiemy już czym mniej więcej jest rękojmia, czyli odpowiedzialnością sprzedającego za wady fizyczne i prawne rzeczy, względem kupującego. Warto jest jednak umieć odróżnić oraz niejako umieć połączyć te teoretyczne wskazania z rzeczywistymi wadami występującymi w stosunku do zakupionego przez nas towaru. Wada fizyczna to niezgodność rzeczy sprzedanej kupującemu, z treścią zawartej umowy. Wady te mogą być przeróżne i dlatego też tak ciężkie jest ich wyczerpujące skatalogowanie. Z tego względu Kodeks Cywilny wymienia przykłady tych, które szczególnie będą stanowiły wady fizyczne. Mowa tutaj o sytuacjach w których:

- rzecz sprzedana nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel oznaczony w umowie lub wynikający z okoliczności lub przeznaczenia,
- rzecz sprzedana nie ma właściwości, o których sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór,
- rzecz sprzedana, która nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia, lub
- rzecz sprzedana została wydane kupującemu w stanie niezpełnym.

Inaczej mówiąc wady fizyczne polegać będą przede wszystkim i najczęściej na zmniejszeniu wartości przedmiotu, jego użyteczności, braku określonych cech lub niekompletności. Przykładowo będzie to sytuacja, w której kupione przez nas buty nie mają sznurówek, prostownica się nie nagrzewa, czy przeciwdeszczowy namiot przemaka. Co jeszcze ważne, to sprzedawca może być odpowiedzialny za wady fizyczne niezależnie czy powstały one przed wydaniem kupującemu rzeczy, czy dopiero po tym fakcie, ale z przyczyny tkwiącej już w rzeczy uprzednio. Odpowiedzialność sprzedawcy funkcjonuje też na zasadzie ryzyka, odpowiedzialności absolutnej. Można więc powiedzieć, że nie może on zwolnić się od odpowiedzialności za wady wykazując, że wady powstały bez jego winy, czy wręcz bez jego wiedzy. Istotne jest jednak, aby wada (lub jej przyczyna) istniała nie później niż w chwili kupna. Istnieją jednak okoliczności, których wystąpienie powoduje zwolnienie sprzedawcy od odpowiedzialności na zasadzie ryzyka i jest wystąpienie wady poprzez działanie siły wyższej, wyłącznie z winy kupującego, wyłącznie z winy osoby trzeciej, za którą sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności oraz brak w tym winy osoby,

której powierzył on wykonanie czynności, którym może być w tym wypadku montaż zakupionego towaru. Do zwolnienia od odpowiedzialności wystarczy wystąpienie tylko jednej z tych okoliczności, a ciężar dowodu spoczywa na sprzedawcy.

Oprócz wad fizycznych wymieniliśmy również wady prawne rzeczy. Odnoszą się one do samego stanu prawnego rzeczy, a już nie do kwestii jej użyteczności. Z wadą prawną mamy bowiem do czynienia w sytuacji, w której dana rzecz jest obciążona prawem własności lub innym prawem przysługującym osobie trzeciej, a także kiedy korzystanie z tej rzeczy jest ograniczone na mocy decyzji administracyjnoprawnej lub orzeczenia właściwego organu państwowego. W praktyce z taką wadą spotykamy się jeśli przykładowo, został nam sprzedany towar będący własnością osoby trzeciej – złodziej sprzedaje skradziony zegarek. Chodzi tu też o sytuacje, w których dana rzecz będzie obciążona prawem osoby trzeciej przykładowo w formie hipoteki, czy też użytkowania.

Jeśli w chwili zakupu wiedzieliśmy o istniejących wadach, to nie będzie możliwe późniejsze skorzystanie z instytucji rękojmi. Sprzedawca jest wtedy zwolniony z odpowiedzialności za te wady. Dodatkowo sprzedawca nie odpowiada za brak właściwości rzeczy, o których publicznie zapewnia producent, importer, czy dystrybutor, jeśli ich nie znał, nie mógł znać albo nie mogły one mieć wpływu na decyzję kupującego o zawarciu umowy sprzedaży. Sprzedawca jest również zwolniony z odpowiedzialności za brak właściwości, o których zapewniał producent, jeśli sprostował ich treść przed zawarciem umowy z kupującym.

Bywa czasem tak, że kupujemy daną rzecz wraz z jej montażem, np. pralkę. Musimy przy tym pamiętać, że sprzedawca również odpowiada z tytułu rękojmi za to, że rzecz została nieprawidłowo zamontowana i uruchomiona przez sprzedawcę, przez osobę trzecią, za którą sprzedawca ponosi odpowiedzialność, czy nawet przez kupującego, który postępował zgodnie z instrukcją otrzymaną od sprzedawcy. W takich sytuacjach taktuje się to po prostu jako wadę fizyczną rzeczy.

Tutaj można również zaznaczyć, że rękojmią objęte są nie tylko towary, ale także usługi, przy czym chodzi tutaj o takie usługi, które nastawione są na osiągnięcie konkretnego celu, np. usługa fryzjerska pofarbowania włosów. Nie wszystkie usługi będzie można jednak w taki sposób zareklamować, ale stosować się będzie przy nich kategorię „należytej staranności” wykonawcy. Nie można bowiem żądać zwrotu pieniędzy za brak efektu z kursu językowego, jeśli kursant nie nauczył się języka. Można tu powoływać się natomiast na chociażby to, że zajęcia często były odwoływane, czy kończone przed planowanym czasem.

Czego możemy domagać się od sprzedającego w przypadku wystąpienia wad rzeczy? Nasze uprawnienia jako kupujących, w tym zakresie są dość szerokie. Mamy bowiem prawo odstąpienia od umowy, prawo do obniżenia ceny towaru, prawo do domagania się wymiany rzeczy na wolną od wad lub ich usunięcie oraz prawo do domagania się naprawienia szkody poniesionej przez to, że kupujący zawarł umowę, nie wiedząc o istnieniu wady, choćby szkoda była następstwem okoliczności, za które sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności. W szczególności kupujący może tutaj żądać zwrotu kosztów jakie poniósł w związku z zawarciem umowy, kosztów odebrania, czy przewozu rzeczy, jej przechowania, ubezpieczenia oraz dokonanych nakładów w takim zakresie, w jakim nie odniósł korzyści z tych nakładów. Takie żądania można wystosować łącznie z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny w przypadku wady fizycznej rzeczy. O tym, które prawo zostanie wykorzystane, decyduje kupujący, a jego wybór jest dla sprzedawcy wiążący. Jeśli jednak okaże się, że naprawa lub wymiana rzeczy jest niemożliwa lub zbyt kosztowna, to można żądać odstąpienia od umowy, w wyniku czego zostanie nam zwrócona całość ceny danego towaru. Jednak jest to zawsze opcja ostateczna i sięga się po nią tylko wtedy, kiedy sprzedawca nie będzie w stanie naprawić lub wymienić rzeczy na nową, wolną od wad.

Odstąpienie od umowy jest więc możliwe, ale dopiero po przejściu przez pierwsze dwa uprawnienia. Kupujący może więc odstąpić od umowy, kiedy rzecz mu sprzedana posiada wadę, chyba że sprzedawca, który tą wadliwą rzecz sprzedał wymieni ją niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego na rzecz wolną od wad lub tę wadę usunie. Jeśli jednak rzecz była już raz wymieniona lub naprawiona, to nie ponawia się tego, ale od razu przystępuje do odstąpienia od umowy. Trzeba też mieć na uwadze fakt, że odstąpienie od umowy dotyczy rzeczy dotkniętych tylko istotnymi

wadami, nie będzie to mieć miejsca w przypadku wad nieistotnych. Jak ocenić, czy dana wada jest istotna czy nieistotna? Analizować to należy zawsze z uwzględnieniem jej znaczenia dla przeznaczenia rzeczy i celu, z myślą o których konsument nabył towar. Istotną wadą będzie np. brak hamulca w hulajnodze elektrycznej, a nieistotną jej kolor, różniący się od tego podanego przy zawieraniu umowy.

Jeśli chcemy, jako kupujący, domagać się odstąpienia od umowy, to wymagane jest do tego złożenie oświadczenia woli, które musi następnie dotrzeć do sprzedającego w takiej formie, aby mógł on zapoznać się z jego treścią. Nie wymaga się tu zachowania konkretnej formy, ale istnieją też od tego pewne wyjątki. Bowiern jeśli umowa kupna-sprzedaży była zawarta w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej to oświadczenie o odstąpieniu od takiej umowy musi być sporządzone w formie dokumentowej. Natomiast jeśli umowa była zawarta w formie kwalifikowanej, inaczej szczególnej, ale innej niż wcześniej wymienione, to dla oświadczenia wymaga się zachowania formy pisemnej z możliwością zastąpienia jej formą elektroniczną.

Do odstąpienia od umowy bardzo podobne jest żądanie obniżenia ceny, do którego kupujący również ma prawo. Jednak najistotniejszą różnicą jest tu to, że w przypadku obniżenia ceny dopuszczalne jest, aby wada rzeczy była nieistotna. Cena rzeczy jest obniżana w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wad. Łatwiej będzie zrozumieć ten mechanizm stosując przykład.

I tak jeśli cena nowej rzeczy bez wad to 100zł, wartość nowej rzeczy to 110 zł, a wada obniża wartość o 30 zł, to wartość rzeczy z wadą wynosi 80 zł. Na podstawie takich danych cena rzeczy w wyniku obniżenia ceny powinna wynosić 88 zł, ponieważ:  $80 \times 110 : 100 = 88$ .

Złożenie oświadczenia o obniżeniu ceny przez kupującego spowoduje to, że nie będzie on musiał płacić za towar kwoty, która przekracza wysokość obniżonej ceny. Chyba, że kupujący już wcześniej zapłacił całość sprzedającemu. W takiej sytuacji, sprzedawca ma obowiązek zwrócić kupującemu powstałą nadwyżkę.

Czymś zupełnie innym będzie też roszczenie o wymianę rzeczy na wolną od wad i o usunięcie wad. Celem tego roszczenia jest przywrócenie stanu zgodnego z treścią zawartej umowy. W tym przypadku na sprzedawcy powstaje obowiązek do dokonania wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady rzeczy w sposób nieodpłatny, w rozsądnym czasie, bez nadmiernych niedogodności i odpowiednio do treści żądania kupującego. Tutaj w gestii kupującego jest to czy zdecyduje się on na wymianę rzeczy czy jej naprawę, natomiast o przebiegu i sposobie sprostania żądaniu kupującego decyduje już sam sprzedawca.

Przykład: Kupujący zauważa, że w jego nowym samochodzie skrzynia biegów jest wadliwa. Nie może się on jednak domagać jej wymiany na nową. To sprzedawca zadecyduje jak będzie przebiegać naprawa, czy naprawi obecną skrzynię biegów czy wymieni ją na wolną od wad.

Sprzedawca nie musi się też tłumaczyć czy usprawiedliwiać z wybranej metody, chyba że sposób naprawy, jaki wybrał, nie prowadzi do zamierzonych skutków, czyli naprawy rzeczy wadliwej. Sprzedawca może też uchylić się od wykonania żądania kupującego, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwy lub wtedy, gdy w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową, sposób wybrany przez kupującego, wymagałby poniesienia nadmiernych kosztów.

Uprawnienia kupującego się jednak na tym nie kończą. Po skorzystaniu z jednej z opisanych opcji, jakie daje nam instytucja rękojmi, można się domagać również naprawienia szkody, którą poniosło się przez to, że zawarło się umowę nie wiedząc o istnieniu szkody, choćby była następstwem okoliczności, za które sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności. Przepisy wskazują, że kupujący może przede wszystkim żądać zwrotu kosztów zawarcia umowy, odebrania rzeczy, jej przewozu, przechowania, ubezpieczenia, a także zwrotu poniesionych nakładów w takim zakresie, w jakim nie odniósł korzyści z tych nakładów.

Wgłębiając się w instytucję rękojmi trzeba również przybliżyć tutaj zjawisko sprzedaży konsumenckiej wraz z samą osobą konsumenta. Jest nim bowiem osoba fizyczna, która dokonuje z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą

lub zawodową. Można powiedzieć, że niektóre z przepisów dają konsumentowi wiele przywilejów względem przedsiębiorcy. Jest tak dlatego, że konsument jest traktowany jako ta słabsza strona, co sprawia, że jego interesy powinny być wyżej chronione aniżeli przedsiębiorcy, uważanego w swojej dziedzinie za profesjonalistę.

Domniemanie istnienia wady w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego to szczególny okres ochrony konsumenta. W trakcie jego trwania przyjmuje się, że wada lub jej przyczyna istniała już w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego, gdy wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej.

Bardzo ważne są tutaj terminy. Po pierwsze trzeba powiedzieć o wydaniu zakupionego towaru. Jest to obowiązek sprzedającego, a ma on na to 30 dni od dnia zawarcia umowy, jeżeli nie został w niej określony na to inny termin. Przy sprzedaży konsumenckiej, po zawarciu umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, konsument ma 14 dni na odstąpienie od tej umowy bez podania przyczyny. Jest to tzw. prawo do namysłu, które umożliwia kupującemu rozważenie racjonalności tego zakupu oraz zapoznania się z towarem. Uprawnienie to nie przysługuje, gdy konsument zakupi rzecz w tradycyjnym sklepie, a wspomniany termin liczy się to od dnia wydania towaru lub zawarcia umowy dotyczącej świadczenia usługi. Odstąpienia od umowy można dokonać poprzez złożenie stosownego oświadczenia, w dowolnej formie, jednak dla celów dowodowych najlepiej uczynić to na piśmie. Niektórzy sprzedawcy umożliwiają złożenie odstąpienia od umowy drogą elektroniczną. Jednak w tej sytuacji należy pamiętać, że sprzedający jest wtedy zobligowany do potwierdzenia otrzymania odstąpienia od umowy.

Od momentu wydania rzeczy konsumentowi płynie też roczny termin szczególnej ochrony sprzedanego towaru. Polega to na tym, że jeśli w okresie tego roku zostanie wykryta wada rzeczy, przyjmuje się, że istniała już w chwili przekazania rzeczy kupującemu. Odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi nie będzie też trwać wiecznie i tak kończy się ona wraz z upływem 2 lat od dnia wydania towaru kupującemu. Po upływie tego terminu kupujący nie będzie miał już możliwości skutecznego dokonania reklamacji wadliwego towaru. Jeśli natomiast zmieścimy się w terminie 2 lat, to następnie po stronie sprzedawcy rodzi się obowiązek do poinformowania nas, jako konsumenta, o rozstrzygnięciu złożonej przez nas reklamacji z tytułu rękojmi w terminie 14 dni. Co ważne, aby 14-dniowy termin był wiążący, możemy domagać się tylko jednego rozwiązania, a nie wskazywać alternatywę. Termin ten liczy się nie od chwili nadania przez nas reklamacji np. na pocztę, ani też nie rozpoczyna jego biegu jakkolwiek korespondencja ze sprzedawcą. Znaczący jest tutaj moment, w którym sprzedawca zapoznał się z treścią reklamacyjnych żądań. Najlepiej jest więc składać reklamację osobiście, bo sprzedawca nie może odmówić jej przyjęcia. Jeśli do tego czasu, nie doczekamy się odpowiedzi, przyjmuje się, że reklamacja jest zasadna.

Odstąpienie od umowy wywiera taki skutek, że uważa się ją w ogóle za niezawartą. W związku z tym zarówno na przedsiębiorcy jak i na konsumencie zaczynają ciążyć określone obowiązki. Przedsiębiorca w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy musi zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, zaliczają się do nich również koszty dostarczenia towaru. Zwrot tych kosztów powinien nastąpić w takiej samej formie jakiej wcześniej użył konsument. Kupujący może natomiast wyrazić zgodę na inną formę zwrotu, np. w formie gotówkowej. Przedsiębiorca ma prawo zabezpieczenia się w ten sposób, że wstrzyma się ze zwrotem pieniędzy do momentu otrzymania zwracanego towaru lub potwierdzenia jej odesłania na wskazany adres. Zapobiega to ewentualnym oszustwom, na które może się pokusić konsument względem przedsiębiorcy.

## **Część 2 – rękojmia – obowiązki konsumenta, postępowanie gwarancyjne**

Jeśli chodzi o obowiązki konsumenta przy rękojmi, to przede wszystkim musi on odesłać towar niezwłocznie, czyli bez zbędnej zwłoki, ale nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym złożył on oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Przykładowo, jeśli dokonamy zakupu spodni za pośrednictwem strony internetowej i otrzymamy je kurierem dnia 10 marca, a po ich przymierzeniu stwierdzamy, że kolor nie pasuje nam do oczu, to do dnia 13 marca za pomocą gotowego formularza, który pobieramy ze strony

internetowej sklepu, wysyłamy oświadczenie o odstąpieniu od zawartej umowy i nawet tego samego dnia otrzymujemy od sprzedawcy wiadomość potwierdzającą otrzymanie przez niego tego oświadczenia. Dnia 20 marca odsyłamy spodnie, tak żeby zmieścić się w narzuconym terminie 14 dni. Po otrzymaniu spodni, przedsiębiorca odsyła nam pieniądze wraz z kosztami wysyłki. Opisana sytuacja jest typowym wykorzystaniem prawa do namysłu przez konsumenta, wraz z zachowaniem terminów, których chcąc nie chcąc, trzeba przestrzegać.

Zwrot pieniędzy również podlega pewnym regulacjom. Powinien od przede wszystkim zawierać równowartość ceny towaru oraz także koszty doręczenia mu zamówionego towaru do wartości odpowiadającej najtańszej opcji przesyłki dostępnej w ofercie. Jeśli więc konsument wybierze droższą opcję wysyłki, to nie ma co liczyć na otrzymanie zwrotu różnicy pomiędzy jej wartością, a wartością najtańszej z dostępnych opcji. Przykładowo zamawiamy korale w sklepie internetowym za 120 zł. Wybieramy opcję doręczenia kurierem, która według udostępnionego cennika wynosi 16 zł. Oprócz tego można było wybrać jeszcze wysyłkę za pomocą paczkomatów za 10zł lub bezpłatny odbiór osobisty. Jednak po otrzymaniu przesyłki okazało się, że korale są za długie. Odsyłamy więc przesyłkę tego samego dnia, przy czym odstępujemy od umowy za pomocą formularza ze strony sklepu internetowego, stanowiącego oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Zwrot kosztów będzie tutaj obejmować 120zł za same korale oraz dodatkowo 10zł, czyli koszt najtańszej wysyłki przewidzianej w ofercie sklepu. Ważne jest tutaj, że nie bierze się pod uwagę odbioru osobistego jako tego najtańszego sposobu dostarczenia towaru, ponieważ nie jest to opcja wysyłki, ale jedynie samodzielny odbiór towaru.

Warto wiedzieć, że nie zawsze możliwe jest odstąpienie od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem danego przedsiębiorcy. Czasem ta możliwość jest ograniczona, a nawet niedozwolona. Chodzi tutaj o umowy o świadczenie usługi, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia o tym, że po jego spełnieniu utraci prawo do odstąpienia od umowy, czym mogą być kursy internetowe. Podobnie jest też w przypadku umowy, w której cena lub wynagrodzenie jest zależne od wahań na rynku finansowym, niezależnym od przedsiębiorcy i mogących wystąpić przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, tj. np. sprzedaż pieniędzy w innej walucie, czy w przypadku umowy w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, zrobiona na zamówienie, według specyfikacji kupującego lub służąca do zaspokojenia jego zindywidualizowanych potrzeb, czym będzie np. zakup sukienki szytej na wymiar. Będzie to też na pewno umowa na zakup towaru mającego krótki termin przydatności, np. na zakup artykułów spożywczych, umowa o świadczenie usług hotelarskich, przewozu rzeczy, gastronomii, najmu samochodu, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeśli w umowie oznaczono dokładny dzień lub okres świadczenia usługi. Zaliczyć tutaj możemy też sytuację zawarcia umowy, w której przedmiotem świadczenia są: nagrania dźwiękowe, nagrania wizualne, programy komputerowe, które dostarcza się w zabezpieczonym opakowaniu, które zostało otwarte po dostarczeniu, czyli będzie to np. otwarcie pudełka z grą komputerową w środku. Trzeba być na tego typu umowy szczególnie wyczulonym, ponieważ w stosunku do nich, pozycja konsumenta nie jest już tak bardzo uprzywilejowana jak to bywa przy zwykłych umowach kupna-sprzedaży z przedsiębiorcami.

Kupującemu przysługuje również gwarancja. Czym różni się ona od rękojmi? Tak samo jak ona, jest to podstawa do złożenia reklamacji na wadliwy towar. Jednak w odróżnieniu od rękojmi, udzielenie gwarancji przez danego przedsiębiorcę jest zupełnie dobrowolne. Gwarancja będzie jego oświadczeniem dotyczącym jakości danego towaru, a on jako podmiot jej udzielający będzie dalej zwany gwarantem. Gwarantem może być sprzedawca, ale równie dobrze producent, importer lub dystrybutor. Należy o tym pamiętać, bo nie zawsze będzie to zwykły sprzedawca. Treść jakiegokolwiek oświadczenia gwarancyjnego powinna być sformułowana w sposób jasny, zrozumiały i w języku polskim. Musi być bowiem ona możliwa do zrozumienia dla kupującego. W treści powinny się znaleźć obowiązki gwaranta i uprawnienia konsumenta w przypadku, gdy sprzedany towar nie ma właściwości określonych w oświadczeniu gwarancyjnym. Szczególnie w treści powinna się znaleźć nazwa i adres gwaranta lub jego polskiego przedstawiciela, czas trwania i zasięg terytorialny gwarancji, uprawnienia przysługujące

kupującemu w razie stwierdzenia wady, jak i takie stwierdzenie: „Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej”. Jeśli oświadczenie nie określa osoby gwaranta, to przyjmuje się, że jest nim przedsiębiorca, który złożył oświadczenie. Obietnice złożone w reklamie są traktowane na równi z obietnicami zawartymi w oświadczeniu gwarancyjnym. Jest to bardzo ważne, ze względu na późniejszą możliwość składania reklamacji.

Jaki jest okres trwania gwarancji? Zależy to w dużej mierze od woli gwaranta. Może być to bowiem rok, parę lat, ale również zdarza się, że gwarancja udzielana jest dożywotnio, bez jakichkolwiek ograniczeń. Jeśli natomiast w oświadczeniu gwarancyjnym pominięto tę kwestię, to uznaje się wtedy, że gwarancja została udzielona na 2 lata, licząc od dnia, w którym wydano towar kupującemu. Z terminem też jest tak, że jeżeli doszło do wymiany lub naprawy produktu, to zaczyna on biec od nowa, również od dnia, w którym nowy towar został kupującemu dostarczony. W przypadku wymiany pojedynczej części należącej do reklamowanego towaru czas gwarancji biegnie od nowa w odniesieniu do tej części. Przykładem może tu być chociażby wymiana karty graficznej w komputerze. Natomiast, jeśli przykładowo reklamacja przy naprawie lub wymianie nie została uznana lub naprawa nie była istotna bądź konsument żądał od gwaranta działań innych niż wymiana i naprawa, to okres trwania ochrony gwarancyjnej wydłuża się o czas, przez który nie można było korzystać z towaru w związku z postępowaniem reklamacyjnym. Można tu podać sytuację, kiedy kupiona suszarka nie działa. Składamy reklamację z tytułu gwarancji, a po miesiącu utrzymujemy już naprawiony towar. W takim wypadku gwarancja zostaje przedłużona o miesiąc, czyli o czas, w przeciągu którego suszarka znajdowała się w serwisie z uwagi na rozpatrywanie reklamacji.

Jeśli chodzi o termin wykonania obowiązków gwaranta to jest to czas wskazany w oświadczeniu gwarancyjnym, a jeśli go nie określono, to powinien przykładowo naprawić towar niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni od dnia dostarczenia mu rzeczy przez konsumenta.

Co z zakresem odpowiedzialności? Jeśli mamy co do tego wątpliwości, to dowiedzieć się możemy o tym również z oświadczenia gwarancyjnego. Udzielona gwarancja może obejmować przede wszystkim zwrot zapłaconej kwoty, wymianę bądź naprawę rzeczy lub zapewnienie innych usług (np. bezpłatne holowanie samochodu w przypadku awarii). Nie należy jednak zapominać, że o finalnym i rzeczywistym zakresie obowiązków gwaranta, decyduje on sam. To on określa swoje obowiązki wobec klienta. Wobec tego, jest możliwe, że zastrzeże on sobie pewne wyłączenia co do przysługiwania ochrony gwarancyjnej klientowi. Może to przykładowo dotyczyć sytuacji, kiedy zostało zainstalowane oprogramowanie inne niż te dostarczone, czy polecane przez producenta.

Oświadczenie gwarancyjne, które jest tutaj takie ważne, może być złożone w dowolnej formie i właśnie to warunkuje udzielenie gwarancji na dany produkt. Jak już wcześniej wspomniano, zaliczać się do tego będą również informacje zawarte w reklamie. Niewiele z nas wie jednak, że mamy prawo żądać od gwaranta wydania oświadczenia gwarancyjnego na papierze lub innym trwałym nośniku, nawet jeśli byłoby ono przez niego pierwotnie złożone w innej formie, np. ustnej. Jednak posiadanie dokumentu gwarancyjnego ma niewielkie znaczenie, ponieważ jego brak w żaden sposób nie uszczupla uprawnień kupującego wynikających z gwarancji. Ewentualnie może to pomóc przy ustaleniu zakresu treści oświadczenia.

Jakie są nasze obowiązki? Konsument przy składaniu reklamacji z tytułu gwarancji musi dostarczyć wadliwy przedmiot na koszt gwaranta do miejsca wskazanego w gwarancji lub miejsca wydania towaru. Może się jednak zdarzyć tak, że dana wada powinna być usunięta na miejscu, w którym towar przebywa. Wtedy konsument jest zobowiązany udostępnić towar gwarantowi. Chodzi tutaj przede wszystkim o sytuację, kiedy dany produkt ze względu na rozmiar lub skomplikowany sposób montażu nie jest obiektywnie możliwy do dostarczenia gwarantowi bez nadmiernych trudności, np. zamontowana w mieszkaniu lodówka, czy pralka.

Uprawnienia gwarancyjne są całkowicie niezależne od tych przyznanych kupującemu z tytułu 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,

czyli np. w przypadku nieuwzględnienia reklamacji z tytułu gwarancji konsument może złożyć reklamację z tytułu rękojmi. Działa to też w drugą stronę, ponieważ wykonanie uprawnień z tytułu gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi. Kupujący może bowiem w ramach rękojmi, zażądać wymiany rzeczy, nawet jeśli towar został wcześniej naprawiony w wyniku reklamacji złożonej na podstawie ochrony gwarancyjnej. Warto wiedzieć, że jeśli korzystamy z uprawnień gwarancyjnych, to zawieszeniu podlega termin na wykonanie uprawnień z tytułu rękojmi, który polega na konieczności złożenia konkretnych żądań w ciągu roku od zauważenia wady. Jednak zawieszenie biegu tego terminu nie jest rzeczą trudną do zrobienia. Wystarczy bowiem tylko poinformować sprzedawcę o istnieniu wady. Warto zobrazować ten problem na przykładzie. Powiedzmy, że kupujemy i tego samego dnia, czyli 15 marca 2018r., odbieramy słuchawki. Dnia 13 kwietnia 2019r., stwierdzamy wadę, słuchawki nie działają. Aby skutecznie skorzystać z instytucji rękojmi mamy czas do 13 kwietnia 2020r. na określenie naszych żądań. Jest to roczny termin od dnia zauważenia wady towaru. Składamy jednak reklamację tego samego dnia, czyli 13 kwietnia 2019r. żądając naprawy słuchawek do sprzedawcy, który nie był jednak gwarantem. Następnego dnia dostajemy odmowę uznania naszych roszczeń od sprzedawcy, czyli dnia 14 kwietnia 2019r. Decydujemy się więc na skorzystanie z rękojmi. Na sprecyzowanie naszych żądań w stosunku do sprzedawcy mamy więc nadal rok, licząc od dnia 15 kwietnia 2019r., ponieważ od 13 kwietnia 2019r. do 14 kwietnia 2019r. okres ten podlegał zawieszeniu.

Kupujący ma więc dwie możliwości, dwie podstawy do złożenia reklamacji. Powołać się więc na gwarancję, czy przepisy o rękojmi? Wybór najkorzystniejszego rozwiązania należy już do każdego z nas. Musimy pamiętać, że rękojmią objęte są wszystkie towary, a gwarancją, tylko niektóre, którym gwarant przyznał taką ochronę. Okres rękojmi trwa 2 lata, natomiast czas trwania gwarancji określa gwarant, więc może być to rok, 2 lata, 5 lat, czy nawet okres dożywotni. Rękojmia obejmuje wady fizyczne i prawne rzeczy, natomiast gwarancja tylko te pierwsze. Trzeba też się skupić na warunkach gwarancji i rękojmi. Warunki rękojmi określa ustawa, natomiast warunki gwarancji określa sam gwarant, nie zawsze więc będą one takie same przy każdym produkcie. Dlatego zawsze warto zajrzeć do karty gwarancyjnej, zanim rozpoczniemy procedurę reklamacji i wytoczymy żądania do gwaranta. Może być tak, że gwarancja daje możliwość żądania naprawy towaru lub wymiany zepsutej części. Natomiast warunki rękojmi dają konsumentowi, ponadto również prawo żądania od sprzedawcy wymiany towaru na nowy. W takiej sytuacji to kupujący musi już zdecydować, z której podstawy reklamacji chce zrobić użytek i co będzie dla niego najkorzystniejsze. Z reguły jest to rękojmia, ponieważ, jak już to zostało wcześniej omówione, jej warunki są przejrzyste, jasne i określone w przepisach prawa, a sprzedawca nie może w żaden sposób ograniczyć praw konsumenta. Nawet jeśli sprzedawca dokonałby takich zabiegów, takie ograniczenia byłyby bezprawne, wskutek czego konsument i tak mógłby korzystać z pełnych uprawnień ustawowych. Wybór rękojmi ułatwia więc kupującemu dochodzenie swoich roszczeń. Z gwarancji natomiast warto skorzystać, jeżeli upłynął już czas obowiązywania ochrony z tytułu rękojmi, więc 2 lata po wydaniu towaru. Dlatego dotyczy to tylko gwarancji udzielonych na okres dłuższy. Udzielenie gwarancji na taki czas często wiąże się jednak z koniecznością uiszczenia dodatkowej opłaty.

Reklamację można złożyć w każdej formie, ale zawsze warto mieć jakikolwiek dowód jej złożenia. Reklamacja z założenia jest odformalizowana, ponieważ ma pomagać konsumentowi, a nie być dla niego dodatkową uciążliwością. Reklamację z tytułu rękojmi składa się zawsze do sprzedawcy w sklepie, w którym zakupiono dany produkt. Natomiast reklamację z tytułu gwarancji, zawsze do gwaranta. Reklamację można złożyć osobiście lub wysłać pocztą. Warto dołączyć do niej paragon, ponieważ pomoże to sprawniej załatwić sprawę.

#### *Podstawa prawna:*

*- ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny (Dz.U. z 2020 r. poz. 1740 ze zm.)*

Zadanie realizowane przez Stowarzyszenie Wspierania Aktywności Obywatelskiej CIVIS SUM, finansowane ze środków przekazanych przez Powiat Żarski i na podstawie umowy o powierzenie realizacji zadania publicznego pn. „Prowadzenie punktu nieodpłatnej pomocy prawnej i punktu nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz realizacja zadań z zakresu edukacji prawnej na terenie powiatu żarskiego w 2021 r.”