

PORADNIK



ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPRZEDAWCY WZGLĘDEM KONSUMENTA Z TYTUŁU RĘKOJMI PRZY UMOWIE SPRZEDAŻY



MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI

www.ms.gov.pl

Projekt finansowany przez Powiat Ełcki
zadanie zlecone z zakresu administracji rządowej

FUNDACJI HONESTE VIVERE

☎ telefon: +48 22 379 75 92

☎ fax: +48 22 349 26 20

✉ e-mail: kontakt@honestevivere.org

HONESTE VIVERE
FUNDACJA

📍 ul. Amałowicza-Tatara 7,
04474 Warszawa

🌐 www.honestevivere.org

1. POJĘCIE RĘKOJMI.

Rękojnia to ustawowo uregulowany tryb dochodzenia odpowiedzialności od przedsiębiorcy w związku z ujawnioną wadą fizyczną lub prawną zakupionego towaru.

Aktem prawnym regulującym odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi jest ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny, a dokładnie przepisy zawarte w art. 556-576 k.c.

Rękojnia jest obok gwarancji jednym z dwóch możliwych sposobów zareklamowania produktu niezgodnego z umową. Przy czym w przypadku odpowiedzialności z tytułu rękojmi podmiotem, do którego konsument powinien skierować pismo zawierające reklamację jest zawsze sprzedawca.

2. WADY RZECZY SPRZEDANEJ, ZA KTÓRE ODPOWIADA SPRZEDAWCA W RAMACH RĘKOJMI.

W ramach rękojmi sprzedawca ponosi odpowiedzialność względem konsumenta z tytułu następujących rodzajów wad sprzedanej rzeczy:

- a) wady fizyczne
- b) wady prawne.

Zgodnie z art. 5561 k.c. wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową.

W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:

- 1) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
- 2) nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
- 3) nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
- 4) została kupującemu wydana w stanie niezupełnym.

Ponadto rzecz sprzedana ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez kupującego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od sprzedawcy.

Co istotne ustawodawca w art. 5562 k.c. wprowadza domniemanie, zgodnie z którym, jeżeli kupującym jest konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego.

Zgodnie z art. 5563 k.c. wada prawna rzeczy sprzedanej istnieje wówczas, gdy:

- a) rzecz sprzedana stanowi własność osoby trzeciej (np. pochodzi z kradzieży);
- b) jest obciążona prawem osoby trzeciej, np. prawem pierwokupu;
- c) ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu rzeczą wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu np. Sąd w drodze udzielonego zabezpieczenia zakazał sprzedaży rzeczy.

3. ROSZCZENIA PRZYSŁUGUJĄCE KONSUMENTOWI Z TYTUŁU RĘKOJMI.

Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może w ramach rękojmi zażądać:

- a) wymiany towaru na nowy, wolny od wad;
 - b) naprawy towaru;
 - c) obniżenia ceny;
- albo też
- d) złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy – jeżeli wada jest istotna.

Wybór jednego z ww. żądań należy co do zasady od konsumenta, z tym, że sprzedawca może w pewnych przypadkach przeciwdziałać żądaniu konsumenta, proponując inny z dopuszczalnych sposobów uwzględnienia reklamacji.

Zatem, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie.

Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady. (art. 560§1 k.c.)

Jeżeli kupującym jest konsument, może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę.

Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby kupującego inny sposób zaspokojenia (art. 560§2 k.c.)

Konsument reklamujący rzecz u sprzedawcy w ramach rękojmi może żądać odstąpienia od umowy tylko wtedy, gdy wada ma charakter istotny.

Przy czym oceny istotności wady w rozumieniu przepisów o rękojmi przy sprzedaży należy dokonywać z punktu widzenia kupującego, nie zaś przydatności rzeczy do zwykłego użytku i to oczekiwania nabywcy związane z funkcjonowaniem rzeczy mają podstawowe znaczenie (tak: wyrok Sądu Apelacyjnego w Krakowie z 16.03.2022, I AGa 334/20, LEX nr 3357079).

W oświadczeniu zawierającym żądanie obniżenia ceny konsument powinien sprecyzować kwotę, o którą cena ma być obniżona (z uwzględnieniem wartości towaru z wadą i towaru pełnowartościowego).

4. CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI SPRZEDAWCY Z TYTUŁU RĘKOJMI.

Uprawnienia kupującego z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy wygasają po upływie dwóch lat, licząc od dnia, w którym rzecz kupującemu została wydana. W odrębny sposób potraktowano wady nieruchomości, bowiem w odniesieniu do nich przewidziano pięcioletni termin wygaśnięcia roszczeń z tytułu rękojmi.

Wspomniane terminy do dochodzenia uprawnień z tytułu rękojmi mogą być modyfikowane w odniesieniu do umów z udziałem konsumentów, jeżeli przedmiotem sprzedaży jest używana rzecz ruchoma. W opisanej sytuacji odpowiedzialność sprzedawcy może być ograniczona, ale nie dalej niż do jednego roku.

W każdym przypadku początkiem biegu terminów do dochodzenia uprawnień z tytułu rękojmi jest dzień wydania rzeczy kupującemu. Wydaje się, że jest to najbardziej właściwa chwila dla wskazania początku biegu terminu do dochodzenia uprawnień przez kupującego, z uwagi na fakt, iż jest to chwila, w której kupujący ma rzeczywiste możliwości oceny zgodności przedmiotu sprzedaży z umową.

W jednym przypadku upływ terminów powodujących utratę przez kupującego uprawnień z tytułu rękojmi z powodu wad fizycznych rzeczy nie powoduje ujemnych dla niego konsekwencji prawnych. Sytuacja ta dotyczy zgodnie z art. 568 § 6 k.c., podstępnego zatajenia wady przez sprzedawcę. Zatem stwierdzenie wady podstępnie zatajonej przez sprzedawcę po upływie wskazanych terminów nie niweluje możliwości dochodzenia uprawnień z tytułu rękojmi.

Sprzedawca jest jednak 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 wada – nieznaną konsumentowi w momencie zakupu.

5. TERMIN NA ZGŁOSZENIE ROSZCZEŃ Z TYTUŁU RĘKOJMI.

Ustawodawca określa kupującemu stosowny czas na zgłoszenie roszczeń o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na rzecz wolną od wad. Wspomniane roszczenia przedawniają się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady.

W odniesieniu do czasu, w którym przedmiotowe roszczenia mogą być dochodzone, ustawodawca przewiduje intensywniejszą ochronę konsumenta, bowiem bieg terminu przedawnienia dla realizacji przedmiotowych roszczeń nie może skończyć się przed upływem terminów do dochodzenia uprawnień z tytułu rękojmi, a więc odpowiednio dwa i pięć lat.

Co istotne - przez rok trwania odpowiedzialności sprzedawcy istnieje domniemanie, że stwierdzona wada lub jej przyczyna istniała już w momencie sprzedaży. Taka sytuacja ułatwia konsumentowi złożenie reklamacji, gdyż to sprzedawca 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.

W określonym rocznym terminie od wykrycia wady kupujący może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny z powodu wady rzeczy. Jeżeli uprawniony tego nie robi, a w pierwszej kolejności zażąda wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady, to bieg terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy albo obniżenia ceny rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany rzeczy lub usunięcia wady.

6. FORMA REKLAMACJI ZŁOŻONEJ W RAMACH RĘKOJMI.

Ustawodawca nie uzależnia skuteczności reklamacji od zachowania jakiejś szczególnej formy jej złożenia. Zatem reklamację można złożyć w dowolnej formie (pisemnie, ustnie, mailowo). Jednakże dla celów dowodowych wskazane jest złożenie reklamacji na piśmie. W piśmie takim należy opisać, kiedy wada została zauważona, opisać na czym wada polega - jaki jest to rodzaj wady, w miarę możliwości załączyć zdjęcia wadliwego produktu oraz sprecyzować czego żąda się w ramach reklamacji, tj. jakiego konkretnie działania kupujący oczekuje od sprzedawcy w związku ze złożoną reklamacją. Pismo takie najlepiej dla celów dowodowych wysłać listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub złożyć w siedzibie sprzedawcy, otrzymując na swojej kopii potwierdzenie wpływu.

Co istotne, sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od przedstawienia paragonu fiskalnego, bowiem dokumentem potwierdzającym zakup może być np. wyciąg z rachunku bankowego.

7. TERMIN ROZPATRZENIA REKLAMACJI Z TYTUŁU RĘKOJMI.

Jeżeli kupujący będący konsumentem zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być

obniżona, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

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.

8. KOSZTY REKLAMACJI W RAMACH RĘKOJMI.

Koszty wymiany lub naprawy wadliwej rzeczy ponosi sprzedawca. Do kosztów tych należy zaliczyć koszty demontażu i dostarczenia rzeczy, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia. 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.

Jeżeli w wyniku złożonej reklamacji doszło do naprawienia rzeczy, wymiany, obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy, konsument ma prawo dodatkowo żądać od sprzedawcy naprawienia szkody, którą poniósł z powodu nabycia wadliwego produktu. Jako szkodę w szczególności można potraktować koszt m.in. odesłania rzeczy w związku z reklamacją, czy jej przewozu. Ponadto konsument może ubiegać się u sprzedawcy o zwrot kosztów poniesionych na ekspertyzy, czy badania rzeczoznawców, które potwierdziły przyczynę i istnienie wady, w szczególności w sytuacji, kiedy sprzedawca nie uznał reklamacji bez takich badań.