

Prawa konsumenta: gwarancja a rękojmia

Dla wielu konsumentów gwarancja i reklamacja to pojęcia tożsame. To duży błąd, często kosztowny. Bo gwarancja i reklamacja nie są tym samym! To dwa różne pojęcia, oparte na odmiennych przesłankach prawnych. I co najważniejsze - jedno nie wyklucza drugiego.

Jeśli zakupiliśmy towar bądź usługę, które są wadliwe, jako konsumentom przysługuje nam prawo do reklamacji. Procedura i pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przede wszystkim przez przepisy Kodeksu Cywilnego (Dz.U. 2017 poz. 459), ale także Ustawę z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 poz. 683). Przepisy prawa dokładnie określają sposób reklamowania towaru - jej podstawą może być rękojmia (zawsze) albo gwarancja (o ile została udzielona). Diabeł jak zwykle tkwi w szczegółach (a raczej w przepisach prawa).

Gwarancja a rękojmia - odrębne przepisy prawne

Rękojmia to podstawa prawna dochodzenia odpowiedzialności od sprzedawcy w związku z ujawnioną wadą fizyczną lub prawną zakupionego towaru. To uprawnienie przysługujące konsumentowi z mocy prawa przez co przepisy nie mogą być modyfikowane przez żadną ze stron. Tymczasem gwarancja to dodatkowe zobowiązanie, o charakterze umownym. To gwarant określa zasady reklamacji. Co prawda, Kodeks Cywilny mówi o tym, że *obowiązki gwaranta mogą w szczególności polegać na zwrocie zapłaconej ceny, wymianie rzeczy bądź jej naprawie oraz zapewnieniu innych usług* (art. 577 §2), ale rzecz w tym, że mogą - a nie muszą. A w przypadku rękojmi? W ramach rękojmi możemy żądać naprawy, wymiany towaru, obniżenia ceny albo - przy wadzie istotnej - odstąpienia od umowy. Wybór należy do kupującego, sprzedawca nie może wbrew naszej woli, narzucić formy załatwienia reklamacji. 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 Kodeksu Cywilnego). Innymi słowy, sprzedawca nie ma prawa odmówić konsumentowi obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, jeżeli nie wywiązał się ze swych obowiązków - przy pierwszym lub kolejnym żądaniu złożonym przez konsumenta. Wszelkie koszty wymiany lub naprawy ponosi sprzedawca - to on odpowiada za wadliwy towar reklamowany z tytułu rękojmi. W przypadku gwarancji sytuacja nie jest taka oczywista. To karta gwarancyjna reguluje, kto jest gwarantem - równie dobrze może to być producent, importer, dystrybutor. Sprzedawca także może ale nie musi być gwarantem. Często praktyką jest, że sprzedawca pełni jedynie rolę pośrednika.

Terminy

Kolejną ważną kwestią są terminy. W przypadku rękojmi, sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru z umową w przypadku stwierdzenia takowych przed upływem dwóch lat od wydania towaru kupującemu; termin ten biegnie na nowo w razie wymiany towaru. Co istotne, jeśli wada została stwierdzona w ciągu roku od dnia zakupu, w prawie funkcjonuje korzystne dla konsumenta domniemanie, że istniała ona już w chwili transakcji (art. 568 § 1. Kodeksu Cywilnego). Sprzedawca powinien rozpatrzyć reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. W przypadku gwarancji - jeżeli nie zastrzeżono innego terminu, termin gwarancji wynosi dwa lata licząc od dnia, kiedy rzecz została kupującemu wydana (art. 577 §4 Kodeksu Cywilnego). Czas naprawy określa umowa gwarancyjna, jeśli nie - Gwarant musi wykonać swoje obowiązki niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia dostarczenia mu rzeczy przez konsumenta. 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. I jeszcze jedna istotna rzecz - jeżeli gwarant wymienił wadliwy produkt na nowy lub dokonał istotnych napraw, termin gwarancji biegnie od nowa od dnia dostarczenia konsumentowi rzeczy. Jednocześnie pamiętajmy, że w przypadku pojedynczej części w reklamowanym towarze, czas gwarancji biegnie od nowa tylko w stosunku do tej jednej części.

Co można reklamować w ramach gwarancji i rękojmi?

W ramach rękojmi możemy reklamować towary w przypadku stwierdzenia ich wad fizycznych i wad prawnych. Definicję rodzaju wad szczegółowo wyjaśnia Kodeks Cywilny (art. 556 §1) – najogólniej mówiąc wada fizyczna to taka, gdy towar nie ma właściwości, jakie powinien spełniać (np. płytki mrozoodporne okazują się być podatne na niskie temperatury) lub takich, o których istnieniu zapewniał sprzedawca (np. bateria telefonu nie jest tak wydajna, jak było stwierdzone) bądź został wydany w stanie niepełnym (np. telefon komórkowy bez baterii, choć powinna być w zestawie). Za wadę fizyczną uznaje się także nieprawidłowe uruchomienie i zamontowanie rzeczy przez sprzedawcę lub konsumenta, postępującego zgodnie z instrukcją (art. 556 Kodeksu Cywilnego). Z kolei z wadą prawną mamy do czynienia wówczas, gdy sprzedany towar stanowi własność osoby trzeciej (np. pochodzi z kradzieży) lub jest obciążony prawami na rzecz innej osoby.

Natomiast w przypadku gwarancji, odpowiedzialność gwaranta obejmuje tylko wady fizyczne powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanej rzeczy (jeżeli w gwarancji inaczej nie zastrzeżono, art. 578. Kodeksu Cywilnego).

Gwarancja i rękojnia - jedno nie wyklucza drugiego!

Prawo do reklamacji z tytułu rękojmi przysługuje konsumentowi niezależnie od tego czy na zakupiony towar została mu udzielona gwarancja. Kodeks Cywilny wprost mówi, że kupujący może reklamować towar w ramach rękojmi, niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji – oczywiście tylko w przypadku stwierdzenia wad fizycznych (art. 579 §1). I na odwrót – skorzystanie z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi. Decydując się na reklamowanie towaru z tytułu gwarancji, pamiętajmy jednak, że z dniem zawiadomienia gwaranta o wadzie produktu, bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu rękojmi ulega zawieszeniu. Termin na reklamację towaru z tytułu rękojmi zostaje wznowiony dopiero wówczas, gdy gwarant odmówi uznania naszych roszczeń (Art. 579 §3). Oznacza to, że w przypadku nieuwzględnienia żądań konsumenta na podstawie gwarancji, mamy prawo dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi – w ciągu dwóch lat od dnia wydania rzeczy. Wybór opcji, w ramach której zdecydujemy się reklamować wadliwy produkt należy oczywiście do konsumenta. Jednak co do zasady korzystniejsza dla kupującego jest rękojnia. Wybór rękojmi jako sposobu reklamacji towaru daje większą pewność posiadanych uprawnień i znacząco ułatwia dochodzenie roszczeń. Z gwarancji warto skorzystać jeśli upłynął już termin odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi (dwa lata od dnia wydania rzeczy) – oczywiście o ile gwarancja została udzielona na okres dłuższy niż ustawowe dwa lata licząc od dnia wydania towaru. W razie wątpliwości warto zwrócić się o pomoc do Rzecznika Praw Konsumenta. Biuro Rzecznika znajduje się w pokoju nr 9 (pater) w budynku Starostwa Powiatowego w Hajnówce.

Katarzyna Miszczuk