

Czy można zwrócić towar zgodny z umową i w pełni sprawny?

Sprzedawca nie ma obowiązku takiego towaru przyjąć. Zależy to wyłącznie od jego dobrej woli. Wyjątek stanowi ujęta w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów sytuacja, kiedy dany towar nabyliśmy na podstawie **umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa** (na przykład zakup towaru od akwizytora) lub **umowy zawartej na odległość** (na przykład z katalogu wysyłkowego, przez internet). Wówczas można od niej odstąpić zwracając towar bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 10 dni od zawarcia umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W takiej sytuacji sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie (maksymalnie w terminie 14 dni) zwrócić całą uiszczoną przez nas kwotę.

Towar przeceniony

To, czy możemy reklamować towar, który został przeceniony, uzależnione jest od przyczyny przeceny. Najczęściej przecena dotyczy towaru pełnowartościowego, z którego zbyciem sprzedawca ma problem. Wówczas przysługują nam takie same uprawnienia, jak w przypadku towaru, który przeceniony nie był. Może się jednak zdarzyć, że sprzedawca obniży cenę, ponieważ towar ma określoną wadę, o której przy dokonywaniu zakupu zostaniemy poinformowani. Wówczas możliwość składania reklamacji wyłączona jest w odniesieniu do tej konkretnej wady.

Podstawa prawna

Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego (Dz. U. z dnia 5 września 2002 r. Nr 141, poz. 1176).

Opracował: Hubert Worobiej
Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK
Warszawa 2004

Phare

Publikacja finansowana ze środków pomocowych Unii Europejskiej w ramach projektu PHARE Nr PL/IB/2001/EC/08



Sprzedaż konsumentka

Jest to sprzedaż (dokonywana w zakresie działalności przedsiębiorstwa) rzeczy ruchomej osobie fizycznej, która nabywa tę rzecz w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą. Rzecz taka nazywana jest towarem konsumpcyjnym. Towarem konsumpcyjnym będzie zarówno samochód, telewizor jak i jogurt.

Sprzedaż konsumentka ma pewne cechy, które odróżniają ją od umowy sprzedaży uregulowanej w Kodeksie cywilnym:

- Stronami sprzedaży konsumentkiej są: konsument (osoba fizyczna zawierająca umowę w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą) i przedsiębiorca – sprzedawca.
- Sprzedaż konsumentka obejmuje tylko sprzedaż rzeczy ruchomych. Nie znajdzie zastosowania w przypadku zakupu mieszkania.
- Sprzedaż konsumentka nie obejmuje sprzedaży energii elektrycznej, gazu i wody (chyba, że są sprzedawane w ograniczonej ilości lub w określonej objętości). Nie obejmuje także sprzedaży egzekucyjnej i sprzedaży dokonywanej w postępowaniu upadłościowym albo innym postępowaniu sądowym.

Przepisy ustawy o sprzedaży konsumentkiej stosuje się również do umów zawartych na odległość (na przykład zamówienie towaru przez internet, lub z katalogu wysyłkowego) oraz umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa (zakup towaru od akwizytora). Ustawa ta znajduje dość szerokie zastosowanie, ponieważ jej zapisy wykorzystujemy również w sytuacji dokonywania zakupu w komisie, oraz w przypadku zawierania umowy o dzieło np., gdy zamawiamy mebel w zakładzie usługowym, który wykonuje go we własnym zakresie.

Obowiązki sprzedawcy

Na sprzedawcę nałożony jest szereg obowiązków wobec konsumenta, w tym rozbudowany obowiązek informacyjny. Sprzedawca obowiązany jest podać do wiadomości kupującego między innymi:

- Cenę oferowanego towaru (a także tzw. cenę jednostkową – czyli cenę za jednostkę miary), np. za sztukę, metr, kilogram, itp.
- Przy szczególnych rodzajach sprzedaży (np. sprzedaż na raty, na zamówienie) sprzedawca ma obowiązek potwierdzić na piśmie wszystkie istotne postanowienia umowy, np. rodzaj towaru, jego cenę, datę dokonania sprzedaży.
- W pozostałych przypadkach konsument może zażądać pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy (zawierające np. oznaczenie sprzedawcy z jego adresem, datę sprzedaży, określenie towaru, jego ilość oraz cenę).
- Na sprzedawcy ciąży także obowiązek udzielenia konsumentowi jasnych i zrozumiałych informacji w języku polskim (np.: nazwa towaru, określenia jego producenta lub importera, kraju pochodzenia towaru, znaku bezpieczeństwa, informacji o dopuszczeniu do obrotu, energochłonności).
- Ponadto, na żądanie kupującego sprzedawca ma obowiązek wyjaśnić znaczenie poszczególnych postanowień umowy.

Sprzedawca ma również obowiązek wydać kupującemu wraz z towarem wszystkie elementy jego wyposażenia oraz sporządzone w języku polskim instrukcje obsługi, konserwacji i inne dokumenty dotyczące towaru.

Na sprzedawcy ciąży także obowiązek zapewnienia w miejscu sprzedaży odpowiednich warunków

techniczno-organizacyjnych umożliwiających dokonanie wyboru towaru i sprawdzenie jego jakości, kompletności oraz funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów.

Niezgodność towaru z umową

Towar jest niezgodny z umową, jeśli:

- nie nadaje się do celu, do jakiego tego rodzaju towar jest zwykle używany, np. zakup płytek mrozoodpornych, które okazują się nieodporne na mróz,
- nie posiada właściwości, jakie powinny cechować towar tego rodzaju oraz o jakich zapewniał sprzedawca lub producent (podczas indywidualnego uzgadniania właściwości towaru lub w składanych publicznie oświadczeniach, np. w reklamie lub w oznakowaniu towaru), np. zakupiony proszek nie usuwa uporczywych plam mimo że w reklamie zostały podane takie zapewnienia,
- towar został nieprawidłowo zamontowany lub uruchomiony, jeśli czynności te zostały wykonane w ramach umowy sprzedaży przez sprzedawcę, albo przez kupującego według instrukcji otrzymanej przy sprzedaży, np. sprzedawca montował piekarnik elektryczny, który okazał się wadliwie podłączony do sieci.

Jeśli towar jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Jeśli z powyższych przyczyn kupujący nie może żądać naprawy ani wymiany, albo jeżeli:

- sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie,
- lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności,

ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny, albo odstąpić od umowy. Kupujący nie może od umowy odstąpić, jeśli niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna.

Jeżeli konsument nie jest usatysfakcjonowany nabytym towarem, może w ciągu 2 lat od jego nabycia (jeśli przedmiotem sprzedaży jest rzecz używana, strony mogą powyższy termin skrócić, jednak nie poniżej jednego roku) zawiadomić o tym sprzedawcę. W razie wymiany towaru termin ten biegnie na nowo. Zawiadomienie to jednak powinno nastąpić nie później niż 2 miesiące po wykryciu niezgodności z umową.

Jeśli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie doprowadzenia towaru niezgodnego z umową do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę lub wymianę na nowy, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione.

Powyższych uprawnień nie można wyłączyć ani ograniczyć w drodze umowy zawartej przed zawiadomieniem sprzedawcy o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. W szczególności nie można tego dokonać przez oświadczenie kupującego, że wie o wszelkich niezgodnościach towaru z umową, lub przez wybór prawa innego niż polskie.

Gwarancja

Gwarancja stanowi oświadczenie gwaranta (na przykład sprzedawcy, producenta), zamieszczone we wręczanym w chwili sprzedaży towaru dokumencie gwarancyjnym lub reklamie. Określa ono obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy właściwość sprzedanego towaru nie odpowiada właściwości wskazanej konsumentowi w tym oświadczeniu. Sprzedawca udziela konsumentowi gwarancji bez odrębnej opłaty. Ponadto dokument gwarancyjny powinien zawierać: wskazanie zakresu terytorialnego i czasowego gwarancji, adres gwaranta i osoby przyjmującej gwarancję oraz treść gwarancji (są to wymagania obowiązkowe).