



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



JAK KUPOWAĆ?

Warszawa 2017

Niemal codziennie zawieramy umowy, kupując od przedsiębiorców różne towary bądź zlecając im wykonanie określonych usług. Jeśli celem danej umowy jest zaspokojenie wyłącznie naszych prywatnych potrzeb, to jesteśmy konsumentami.

Ważne

Konsument to osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, np. jeżeli pan Kowalski kupuje dziecku laptop, jest konsumentem; nie będzie nim jednak, gdy kupi taki sam sprzęt dla firmy i pozwoli dziecku sporadycznie z niego korzystać.

Mimo rozwoju i upowszechniania się rozmaitych form zawierania umów (np. e-transakcji) konsumenci nadal lubią robić tradycyjne zakupy - w pobliskich sklepach, salonach firmowych lub centrach handlowych. W tych sytuacjach przedsiębiorcy mają określone obowiązki, a kupujący - szczególne prawa.

Obowiązki sprzedawcy przed zawarciem transakcji

Zanim przedsiębiorca zwiąże konsumenta umową, musi w sposób jasny i zrozumiały poinformować go o:

1. głównych cechach świadczenia (czyli wzajemnych zobowiązaniach), z uwzględnieniem jego przedmiotu oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem;
2. swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie i numerze, pod którym został zarejestrowany (np. NIP lub KRS), oraz adresie, pod którym prowadzi działalność, a także o numerze telefonu przedsiębiorstwa;

3. łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie (wraz z podatkami), a gdy charakter świadczenia nie pozwala na dokładne wskazanie tych wartości, przedsiębiorca jest zobowiązany do przedstawienia sposobu ich obliczenia, z uwzględnieniem wszystkich kosztów;
4. sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez niego procedurze rozpatrywania reklamacji;
5. przewidzianej przez prawo odpowiedzialności przedsiębiorcy za jakość świadczenia;
6. treści usług posprzedażnych¹ i gwarancji;
7. czasie trwania umowy lub - gdy została ona zawarta na czas nieokreślony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu - o sposobie i przesłankach jej wypowiedzenia;
8. funkcjonalności treści cyfrowych oraz mających zastosowanie technicznych środkach ich ochrony²;
9. mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem³.

Ważne

Powyższe informacje nie muszą zostać przekazane w przypadku drobnych umów życia codziennego, wykonywanych natychmiast po zawarciu, np. nabycia biletu do kina bezpośrednio przed rozpoczęciem seansu.

¹ Są to usługi świadczone przez przedsiębiorcę w związku ze sprzedanym towarem, np. serwisowanie go po okresie gwarancji. Pojęcie to obejmuje również sprzedaż dodatkowego wyposażenia albo części zamiennych do oferowanego produktu.

² Odnosi się to do różnego rodzaju ograniczeń technicznych w korzystaniu z treści cyfrowych (np. uniemożliwienie ich przekopiowania na inny nośnik) lub innego sposobu ich wykorzystania (np. do śledzenia zachowania w internecie).

³ Odnosi się to do informacji określających wymagania sprzętowe i oprogramowanie komputerowe niezbędnych do prawidłowego korzystania z treści cyfrowych. Mowa tu o wymaganiach, o których przedsiębiorca wie lub powinien wiedzieć.

Przy sprzedaży towarów konsumpcyjnych (rzeczy ruchomych) przedsiębiorca jest również zobowiązany do udzielenia jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania z produktu.

Są to w szczególności takie dane, jak:

- rodzaj rzeczy;
- nazwa producenta lub importera;
- znak bezpieczeństwa i zgodności;
- informacje o dopuszczeniu do obrotu na terenie Polski;
- określenie energochłonności (gdy rodzaj rzeczy na to pozwala) bądź inne dane, jeśli to konieczne.

Ponadto na żądanie kupującego sprzedawca ma obowiązek wyjaśnić znaczenie poszczególnych postanowień umowy.

Warto wiedzieć

W miejscu sprzedaży konsument powinien mieć zapewnione odpowiednie warunki techniczno-organizacyjne, umożliwiające mu wybór towaru oraz sprawdzenie jego jakości, kompletności i działania (w tym celu kupujący może np. żądać włączenia suszarki w sklepie).

Zgoda na dodatkową płatność

P przed zawarciem umowy przedsiębiorca ma obowiązek uzyskania od konsumenta wyrażnej zgody na każdą dodatkową płatność, wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie.

Nie można jej domniemywać na podstawie tego, że kupujący nie wyraził sprzeciwu (dotyczy to np. transakcji, którym towarzyszy domyślnie zaznaczona opcja ubezpieczenia). W takiej sytuacji konsument ma prawo do zwrotu uiszczonych opłat dodatkowych.

Obowiązki sprzedawcy związane z wydaniem towaru

Sprzedawca powinien wydać rzecz **niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty zawarcia umowy**, chyba że ustalono inaczej. W przypadku spóźnienia konsument może wyznaczyć przedsiębiorcy dodatkowy termin, a po jego przekroczeniu i niewydaniu towaru - odstąpić od umowy.

Wraz z rzeczą kupujący powinien otrzymać od sprzedawcy wszystkie elementy wyposażenia oraz sporządzone w języku polskim instrukcje obsługi, konserwacji i inne dokumenty wymagane przez przepisy.

Ważne

Jeżeli przedsiębiorca udostępnia infolinię służącą do kontaktów w sprawie zawartych umów, to opłata za połączenie z tym numerem nie może być wyższa niż za wykonanie zwykłego połączenia telefonicznego określonego w pakiecie taryfowym danego konsumenta.

Reklamacja

Gdy kupiona rzecz ma wadę, konsument ma prawo złożyć **reklamację**⁴, w której określi swoje żądania dotyczące doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową.

Jej podstawą może być **rękojmia** (ustawowo uregulowany sposób dochodzenia roszczeń od sprzedawcy) bądź **gwarancja** (dobrowolne zobowiązanie sprzedawcy, importera lub producenta odnoszące się do jakości produktu) - o ile została udzielona. **To do konsumenta należy wybór podstawy złożenia reklamacji.**

⁴ Opisane tu przepisy dotyczą reklamacji towaru konsumpcyjnego, a także usługi z nim związanej (np. montażu), jeżeli zakupiono ją razem z daną rzeczą. Zasady te nie mają zastosowania do reklamowania usługi niezwiązanej z zakupionym towarem, np. strzyżenia włosów czy mycia auta.

Sprzedawca jest odpowiedzialny wobec kupującego za wady fizyczne i prawne towaru.

O wadzie fizycznej mówi się w szczególności wtedy, gdy rzecz:

- nie ma właściwości, które powinna mieć, np. kalosze przemakają;
- nie ma właściwości, o których zapewniał sprzedawca lub reklama, np. bateria odtwarzacza MP3 wystarcza na 24 godziny słuchania, choć w sklepie określono ten czas na 48 godzin;
- nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę, np. filizanki miały się nadawać do mycia w zmywarce, ale po pierwszym automatycznym czyszczeniu straciły zdobienia;
- jest niekompletna, czyli nie zawiera wszystkich wymaganych elementów, np. telefon nie ma kabla zasilającego (o ile był on elementem zestawu);
- jest nieprawidłowo zamontowana lub uruchomiona (jeżeli dokonał tego: sprzedawca lub inna osoba, za którą ponosi on odpowiedzialność, albo kupujący według instrukcji otrzymanej od sprzedawcy), np. w sprzęcie elektronicznym podłączonym zgodnie z instrukcją zawierającą błąd doszło do spalenia podzespołów.

Wada prawna polega na tym, że sprzedawany towar stanowi własność osoby trzeciej (np. pochodzi z kradzieży) albo jest obciążony prawami na rzecz innej osoby.

Przy wystąpieniu wady prawnej konsumentowi przysługują praktycznie takie same roszczenia jak w przypadku wady fizycznej.

Możliwe roszczenia konsumenta

Konsument składający reklamację u sprzedawcy może żądać:

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

Ważne

Wybór roszczenia należy do konsumenta, ale w określonych okolicznościach sprzedawcy wolno się z tym wyborem nie zgodzić - sekwencja zdarzeń zależy m.in. od tego, czy towar był wcześniej reklamowany, od charakteru wady czy łatwości i szybkości naprawy lub wymiany towaru.

Procedura reklamacyjna - naprawa lub wymiana

Sprzedawca ma prawo odmówić spełnienia żądania, jeżeli wybór konsumenta jest niemożliwy do wykonania (np. rzecz nie jest już produkowana) lub wymaga nadmiernych kosztów (np. naprawa jednego elementu jest znacznie tańsza niż wymiana całego sprzętu). Odmawiając, przedsiębiorca może zaproponować inne rozwiązanie. Niezależnie od tego, w tej sytuacji konsument może zmienić swój wybór i żądać:

- naprawy (jeżeli wcześniej wnioskował o wymianę);
- wymiany (jeżeli wcześniej wnioskował o naprawę);
- obniżenia ceny oraz odstąpienia od umowy.

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, kupujący może wyznaczyć mu czas na spełnienie żądania. W przypadku dalszej bezczynności przedsiębiorcy konsumentowi wolno odstąpić od umowy.

Procedura reklamacyjna - obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy

Żądając obniżenia ceny, konsument powinien określić kwotę obniżki proporcjonalnie do spadku wartości towaru. **Nie może on żądać odstąpienia od umowy, gdy wada jest nieistotna** (czyli drobna, bagatelna) i nie przeszkadza w użytkowaniu rzeczy zgodnie z jej przeznaczeniem (np. zarysowane opakowanie płyty CD).

Jeśli jest to **pierwsze żądanie** konsumenta złożone w ramach **pierwszej reklamacji** wadliwej rzeczy, to zamiast obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy **sprzedawca może zaproponować wymianę lub naprawę** - niezwłoczną i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta. **Decyzja należy tu do kupującego**. Sprzedawcy wolno odmówić tylko wtedy, gdy żądanie okazuje się niemożliwe do spełnienia albo wymaga nadmiernych kosztów.

Ważne

Jeśli przy pierwszym żądaniu złożonym w ramach reklamacji sprzedawca nie wywiązał się z obowiązku wymiany lub naprawy, bądź rzecz była już wymieniona lub naprawiana, przedsiębiorca nie może odmówić kupującemu odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny. Nie ma tu znaczenia, czy chodzi o tę samą, czy też inną usterkę (lecz musi być ona istotna).

Reklamacja montażu

W przypadku wadliwego montażu lub uruchomienia kupionego towaru⁵ konsument ma prawo żądać od sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania. Jeżeli przedsiębiorca uchyla się od tego obowiązku, to konsument może np. wynająć innych wykonawców na koszt sprzedawcy.

⁵ Omówione tu zasady obowiązują, jeśli montaż został wykonany przez sprzedawcę lub osoby trzecie, za które ponosi on odpowiedzialność, a także jeśli konsument samodzielnie dokonał montażu według instrukcji przekazanej przez przedsiębiorcę.

Reklamacja - forma, terminy, koszt

Zawiadomienie reklamacyjne z tytułu rękojmi - z opisem wady i określeniem żądania - **najlepiej przesłać listem poleconym** za potwierdzeniem odbioru lub **zanieść osobiście** (i poprosić o pisemne potwierdzenie na osobnej kopii).

Konsument może reklamować wadliwą rzecz, jeżeli wada została stwierdzona w ciągu **2 lat od wydania towaru**. Oznacza to, że jeżeli w tym czasie ujawnią się wady, które nie wynikają z działań konsumenta, np. nie zalał on laptopa wodą, to odpowiada za nie sprzedawca.

Warto podkreślić, iż jeśli wada zostanie wykryta w ciągu **roku od wydania towaru**, zakłada się jej istnienie już w chwili sprzedaży. W tym przypadku przedsiębiorca chcąc odrzucić reklamację musi udowodnić, że rzecz była używana niezgodnie z przeznaczeniem.

Warto wiedzieć

Rzecz używana może być objęta ograniczonym okresem rękojmi, nie krótszym jednak niż rok od dnia jej wydania.

Sprzedawca ma **14 dni na ustosunkowanie się do reklamacji**. Jeżeli tego nie robi, przyjmuje się, iż uznał żądanie za uzasadnione (nie dotyczy to żądania odstąpienia od umowy), nawet jeśli wada powstała z winy konsumenta. Terminowe odniesienie się sprzedawcy do reklamacji nie oznacza, że musi on w tym czasie przywrócić towar do stanu zgodnego z umową (czyli np. go naprawić). Nie powinno to jednak trwać dłużej niż jest niezbędne.

Konsument ma obowiązek powiadomić sprzedawcę o wadzie i określić swoje żądania przewidziane w ramach rękojmi **w ciągu roku od jej zauważenia**. Co godne podkreślenia, nie skraca to w żaden sposób okresu odpowiedzialności przedsiębiorcy (który wynosi 2 lata od dnia wydania rzeczy).

Ponadto oznacza to, że jeśli wada towaru ujawni się np. w 23. miesiącu użytkowania, to konsument nadal ma prawo złożyć reklamację w ciągu roku od stwierdzenia tego faktu. Tym samym wydłuża się okres rękojmi (tu: o 11 miesięcy). Jest to możliwe, ponieważ wada została zauważona w okresie odpowiedzialności sprzedawcy i zgłoszona mu w odpowiednim czasie.

11

Warto wiedzieć

Konsument ma prawo domagać się zwrotu kosztów poniesionych w związku z dostarczeniem rzeczy wadliwej do sprzedawcy oraz związanych z wykonaniem badań przez rzeczoznawców, które potwierdziły istnienie i przyczynę wady.

Gwarancja

O świadczenie gwarancyjne określa obowiązki gwaranta (sprzedawcy, importera lub dystrybutora) i uprawnienia kupującego⁶, w szczególności zawiera takie informacje jak:

- nazwa i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Polsce;
- czas trwania oraz 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”.

Jeżeli nie zastrzeżono inaczej, przyjmuje się, że gwarancja jest udzielona na 2 lata, licząc od dnia wydania towaru⁷.

⁶ Prawo nie reguluje zakresu gwarancyjnych uprawnień kupującego, które każdorazowo zależą od woli i postanowień gwaranta. Uprawnienia te mogą dotyczyć naprawy, wymiany lub też zapewnienia innych usług (np. bezpłatnego holowania samochodu w razie awarii).

⁷ Trzeba tu pamiętać, że gwarant dobrowolnie określa ten termin i może go skrócić bądź wydłużyć.

Przedsiębiorca musi wykonać swoje obowiązki w terminie wskazanym w oświadczeniu gwarancyjnym. Jeżeli nie określono tego czasu, powinien zrobić to niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia dostarczenia mu towaru przez konsumenta.

Warto wiedzieć

Obietnice złożone w reklamie są traktowane na równi z tymi zawartymi w oświadczeniu gwarancyjnym. Konsument może żądać wydania ich na papierze lub innym trwałym nośniku⁹.

Gwarancja a rękojmia

Uprawnienia przyznane z tytułu gwarancji są niezależne od tych wskazanych w rękojmi, czyli np. w przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez gwaranta, konsument ma prawo dochodzić swych roszczeń od sprzedawcy.

Co ważne, wykonanie uprawnień z tytułu gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi. Konsument może więc żądać od niego np. wymiany lub naprawy towaru, nawet jeśli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez gwaranta.

Ważne

Podczas korzystania z uprawnień gwarancyjnych, bieg terminu na wykonanie uprawnień z tytułu rękojmi zostaje zawieszony - od dnia zawiadomienia sprzedawcy o wadzie. Termin ten biegnie dalej od dnia nieuwzględnienia reklamacji złożonej u gwaranta (lub też od chwili upływu czasu na wykonanie obowiązków wynikających z tej gwarancji).

⁹ Trwałym nośnikiem jest materiał (np. papier, płyta CD/DVD, pendrive, karta pamięci, dysk twardy) lub narzędzie (poczta elektroniczna: e-mail, wiadomość SMS) umożliwiające konsumentowi bądź przedsiębiorcy przechowywanie informacji w sposób pozwalający na dostęp do nich przez czas odpowiedni do celów, jakim służą (np. po 2 latach od zawarcia umowy); nie jest nim strona internetowa; trwały nośnik umożliwia odtworzenie informacji w niezmienionej postaci - bez ingerencji podmiotu, który był twórcą danych.

Pytania i odpowiedzi

Czy sprzedawca może nie przyjąć reklamowanego towaru i odesłać konsumenta do gwaranta (np. producenta)?

13

Nie, chyba że:

1. wygasły uprawnienia konsumenta do złożenia reklamacji z tytułu rękojmi, czyli wada:
 - została odkryta po 2 latach od daty wydania rzeczy,
 - nie została zgłoszona w ciągu roku od jej zauważenia;
2. konsument chce złożyć reklamację z tytułu gwarancji, a sprzedawca nie deklarował, że zamierza uczestniczyć w przekazywaniu towaru do gwaranta.

Kiedy korzystać z gwarancji, a kiedy z rękojmi?

Przed złożeniem reklamacji i wyborem drogi dochodzenia roszczeń warto dokładnie przeczytać dokument gwarancyjny i porównać uprawnienia konsumenta, które z niego wynikają, z tymi przewidzianymi ustawowo.

Trzeba jednak pamiętać, że nie można zastosować obydwu trybów **jednocześnie**. Warto również mieć na uwadze, iż odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi trwa 2 lata - a zatem gdy konsument odkryje wadę produktu po tym terminie, pozostaje jedynie możliwość zwrócenia się z reklamacją do gwaranta (jeśli nie minął okres gwarancyjny).

Czy można zwrócić towar bez wady i w pełni sprawny?

Sprzedawca nie ma obowiązku przyjęcia takiej rzeczy. Zależy to wyłącznie od jego dobrej woli. Wyjątkiem jest sytuacja, w której produkt kupiono poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość (np. przez internet). Wówczas konsument ma 14 dni kalendarzowych, w trakcie których może odstąpić od umowy i zwrócić niechciany towar.

Czy można reklamować towar przeceniony?

To zależy. Cena może być obniżona z dwóch powodów:

- sprzedawca ma problem ze zbyciem towaru (np. kończy się sezon letni i klienci nie są nim zainteresowani);
- produkt ma wadę, o której sprzedawca informuje klientów.

W pierwszym przypadku konsument może złożyć reklamację i przysługują mu pełne prawa w tym zakresie. W drugim zaś wolno mu reklamować każdą wadę poza tą, z której powodu artykuł został przeceniony⁹.

Przykład:

Pan Kowalski kupił odtwarzacz MP3 przeceniony z powodu zadrapania obudowy. Po tygodniu użytkowania okazało się, że po 10 minutach odtwarzania muzyki urządzenie samoistnie się wyłącza. Panu Kowalskiemu przysługuje prawo do reklamacji towaru, ale wyłącznie ze względu na zaktócenia w działaniu sprzętu. Nie może on natomiast złożyć reklamacji ze względu na zadrapanie obudowy, bo sprzedawca poinformował go o tej wadzie.

Czy do złożenia reklamacji niezbędny jest paragon?

Nie, ale dzięki niemu znacznie łatwiej to zrobić. Aby reklamować produkt, należy udowodnić, że nabyło się go w danym sklepie i w konkretnej cenie. Można to wykazać na różne sposoby – np. przedstawiając zeznania świadków lub wydruk z karty płatniczej. Niemniej to właśnie paragon jest najbardziej przekonującym i niepodważalnym dowodem.

Czy podczas składania reklamacji potrzebne jest oryginalne opakowanie?

Nie. Przedsiębiorca nie może tego wymagać. Opakowanie nie jest przedmiotem sprzedaży, służy jedynie do zabezpieczenia produktu.

⁹ Pod warunkiem, że konsument został poinformowany o tej wadzie na etapie zakupu towaru.

Trudno również oczekiwać od konsumenta, aby trzymał wszystkie opakowania (często o dużych rozmiarach, jak np. pudło po telewizorze) przez 2 lata od dnia ich otrzymania.

15

Gdzie można uzyskać pomoc?

W przypadku problemów z zakupami można zwrócić się o pomoc do **miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów** bądź **organizacji konsumenckiej**, np. Federacji Konsumentów. Dane kontaktowe znajdują się na stronie www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl.

W rozwiązywaniu sporów transgranicznych pomaga Sieć **Europejskich Centrów Konsumenckich**. Adresy tych instytucji są dostępne na stronie www.konsument.gov.pl.

PODSTAWA PRAWNA

- > Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014, poz. 827)

WARTO ODWIEDZIĆ

- > www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl
- > www.uokik.gov.pl

Aktualizacja: Marta Kozon, Biuro Prezesa, UOKiK