

PRZEMYSŁAW PIĄTEK

KANCELARIA RADCY PRAWNEGO

**Prawa
konsumenta**

Łochowo, 2023 r.

www.radcapiatek.pl

SPIS TREŚCI

1. Wstęp
2. Definicja konsumenta
3. Reklamacja a gwarancja
4. Zwrot towaru
5. Termin na odpowiedź
6. O autorze

Wstęp

Prawa konsumenta to bardzo rozległa dziedzina prawa. Począwszy od możliwości zwrotu towaru przez odmienne uregulowanie kwestii rękojmi, a skończywszy na tym, że na każda umowa, która może być zawarta między przedsiębiorcami, może być zawarta przez przedsiębiorcę z konsumentem.

Konsumenta chronią w powyższym zakresie zapisy o klauzulach abuzywnych, o których możesz przeczytać we „Wstępie do problematyki kredytów powiązanych z CHF”.

W tym ebooku skupimy się na kilku wybranych kwestiach. Przede wszystkim ustalimy definicję konsumenta wraz z uwzględnieniem nowelizacji kodeksu cywilnego, która weszła w życie wraz z początkiem 2021 r. Ponadto rozróżnimy reklamację od gwarancji. Opiszę również prawo do zwrotu towaru i skutki braku odpowiedzi na reklamację konsumenta.

Definicja konsumenta

Zgodnie z art. 22[1] KC, za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Konsumentem jest więc Jan Kowalski, który idzie kupić komputer, samochód czy też zegarek na swoje prywatne potrzeby.

Od 1 stycznia 2021 r. część przedsiębiorców jest traktowana w obrocie cywilnoprawnym jak konsumenci. Wynika to z nowelizacji kodeksu cywilnego, którą omówię w szerszym zakresie.

Po pierwsze, do kodeksu cywilnego dodano art. 3855, zgodnie z którym przepisy dotyczące konsumenta, zawarte w art. 3851–3853 (dotyczące klauzul abuzywnych), stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Po drugie, dodano również art. 5564 (zawarte w niniejszym dziale przepisy dotyczące konsumenta, z wyjątkiem art. 558 § 1 zdanie drugie, stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej), art. 5565 (przepisów art. 563 oraz art. 567 § 2 dotyczących kupującego nie stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej) oraz 5765 (przepisy dotyczące konsumenta, zawarte w niniejszym dziale, stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności

gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej).

Tak więc przedsiębiorca będzie korzystał z ochrony konsumenckiej w zakresie klauzul niedozwolonych oraz w zakresie rękojmi.

Jednak nie każdego przedsiębiorcy dotyczą te zmiany. Przepisy wyraźnie wskazują, że chodzi o osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą (czyli jednoosobowe działalności gospodarcze) oraz, że czynność prawna nie może być bezpośrednio związana z wykonywaną działalnością.

Przykład: Pan Jan Kowalski prowadzi działalność w zakresie budowy domów jednorodzinnych. Nabył on na potrzeby swojej działalności laptopa oraz 10 worków cementów. W zakresie zakupu laptopa będzie traktowany jak konsument, natomiast zakup cementu jako materiału niezbędnego do wykonania domu nie będzie tą ochroną objęta

Reklamacja a gwarancja

Najpierw zdefiniujmy oba pojęcia.

Rękojmia za wady towaru oznacza, że sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną.

Udzielenie gwarancji następuje przez złożenie oświadczenia gwarancyjnego, które określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu.

Należy to rozumieć w ten sposób, że gwarancja jest niejako dodatkowym zobowiązaniem producenta do wykonania konkretnych czynności w przypadku wystąpienia konkretnych usterek. Trzeba jednak uważnie czytać, co jest objęte gwarancją producenta. W przeciwieństwie do rękojmi, gwarancja może obejmować tylko część zakupionego przedmiotu (np. podzespołów w komputerze).

Sprzedawca jest odpowiedzialny za wady, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili. Z tym że w przypadku, sprzedawca wiedział o wadzie albo zapewnił kupującego, że wady nie istnieją, jego odpowiedzialność jest nieograniczona.

W przypadku rękojmi za wady towaru, obowiązkiem kupującego jest wykazanie, że przedmiot nabył od konkretnego sprzedawcy, przy czym paragon/faktura nie są jedynymi dowodami na to. Takim sam dowodem jest np. wydruk z potwierdzenia płatności kartą, czy nawet świadek. W przypadku gwarancji, gwarant może żądać dowodu zakupu w formie paragonu lub faktury.

Często pytacie, co jest dla Was korzystniejsze. Na to pytanie nie da się jednoznacznie odpowiedzieć, bo wszystko zależy, co znajduje się w zobowiązaniu gwarancyjnym. W przypadku wady towaru i skorzystania z prawa rękojmi, wszyscy mamy równe prawa w każdej sytuacji.

W przypadku gwarancji te prawa mogą być zróżnicowane.

W kolejnych tygodniach postaram się napisać o tym, co możesz zrobić w przypadku, gdy zakupiony przez Ciebie towar jest wadliwy.

Pan Grzegorz kupił smartfon w dniu 15 października 2018 r. w salonie sieci XXX (nazwa nie ma znaczenia dla rozpatrywanego przypadku). Po ok. 2 miesiącach używania telefonu coś zaczęło się dziać z głośnikiem w telefonie, który zaczął brzęczeć. Uniemożliwiało to prawidłowe używanie zakupionej rzeczy. Co więc mógł zrobić kupujący?

Po pierwsze mógł skorzystać z rękojmi. W tym celu powinien udać się do sprzedawcy, czyli do salonu sieci, w której nabył swój smartfon i tam mógł złożyć oświadczenie, że korzysta z rękojmi i żąda wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady. W istocie więc zostawiłby swój telefon u sprzedawcy, który będzie go przesyłał dalej do producenta celem wykonania jego naprawy.

Po drugie mógł skorzystać z gwarancji pod warunkiem, że wskazana na wstępie usterka została również objęta gwarancją. W tej konkretnej sprawie tak też było. Mój klient udał się do autoryzowanego serwisu producenta wraz z dowodem zakupu i następnego dnia odebrał swój naprawiony telefon.

W opisywanym przypadku roszczenie z tytułu gwarancji okazało się dużo korzystniejsze dla kupującego ze względu na szybkość realizacji naprawy (serwis producenta znajdował się w tym samym mieście, w którym mieszka kupujący).

Zwrócić należy uwagę, że w przypadku rękojmi roszczenie kierowane jest do sprzedawcy, zaś w przypadku gwarancji, bezpośrednio do producenta.

Skierowanie sprawy na podstawie gwarancji bywa o tyle korzystniejsze, że posiada on swoje zaplecze techniczne, które powinno być w stanie usunąć ujawnione wady w zakupionym towarze bez zbędnej zwłoki. Sprzedawca zaś jest zazwyczaj spoiwem między gwarantem a kupującym, co wydłuża całą procedurę. W istocie kupujący może wymienić nam rzecz na wolną od wad i samemu wystąpić do producenta ze swoim roszczeniem.

Wobec powyższych uwag należy zwrócić uwagę na przepis, który stanowi, że 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.

A więc konsument jako kupujący powinien otrzymać odpowiedź na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, gdyż w przeciwnym przypadku uważa się, że żądanie było uzasadnione. Co to w praktyce oznacza?

Celem tej regulacji ma być zdyscyplinowanie sprzedawcy w zakresie wyrażenia stanowiska odnośnie zgłoszonej niezgodności z umową i żądania konsumenta, co do sposobu doprowadzenia do stanu zgodności. Omawiany przepis wiąże z milczeniem sprzedawcy w opisanych w nim okolicznościach skutki takie, jak z oświadczeniem woli sprzedawcy. Sprzedawca powinien się więc liczyć z tym, że w sytuacji określonej tą normą jego milczenie zostanie zinterpretowane jak oświadczenie woli o uznaniu roszczenia konsumenta za uzasadnione. Sformułowanie "uważa się" konstruuje regułę interpretacyjną, przez którą

milczenie sprzedawcy staje się przekazem informacji, czyli jest to transformacja milczenia w znak (tak też Sąd Okręgowy w Łodzi w sprawie o sygnaturze III Ca 625/15).

Zwrot towaru

Już na wstępie należy obalić mit dotyczący zakupu w stacjonarnym sklepie. Zgodnie z polskim prawem (w tym przede wszystkim praw konsumenta), sprzedawca nie ma obowiązku przyjmowania zwrotu niewadliwego towaru tylko dlatego, że klient się rozmyślił albo rzecz przestała mu się podobać.

Drugim mitem jest możliwość zwrotu każdego rodzaju przedmiotu zakupionego poza siedzibą przedsiębiorstwa. Na podstawie art. 38 ustawy o prawach konsumenta, odstąpienia od umowy nie obejmuje umów:

- świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy
- w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
- w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
- w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
- w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż

części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;

- w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- zawartej w drodze aukcji publicznej;
- świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
- dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

Trzecim mitem, który obalę jest termin na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza siedzibą przedsiębiorstwa. Termin ten należy generalnie liczyć od dnia zawarcia umowy. W przypadku jednak, gdy towar jest nam przesyłany, termin ten należy liczyć od objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta, a więc na przykład doręczenia nam przesyłki przez listonosza lub kuriera albo odebrania takiej przesyłki z placówki operatora pocztowego.

Konsument ma prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni i obowiązek zwrotu towaru w ciągu kolejnych 14 dni.

Sytuacja oczywiście ma się zgoła odmiennie jeżeli towar ma wadę. W takiej sytuacji kupującemu konsumentowi przysługują prawa zawarte w kodeksie cywilnym.

Zwrot następuje na podstawie złożenia oświadczenia konsumenta o chęci zwrotu danej rzeczy. Musi ono być wysłane w takiej formie, aby sprzedawca mógł z tym oświadczeniem się zapoznać (np. formularz internetowy, nadanie listu poleconego).

A co w przypadku, kiedy konsument nie odbiera przesyłki z zakupionym towarem? Tutaj zdania są podzielone. Przeważa jednak stanowisko, że przedsiębiorca powinien podjąć czynności mające na celu ustalenie okoliczności nieodebrania przesyłki. Sądy wskazują, że nieodebranie paczki można traktować na równi z milczącym oświadczeniem o zwrocie towaru.

W mojej ocenie taka interpretacja nie jest prawidłowa. Przyczyna nieodebrania przesyłki może leżeć po stronie konsumenta (wyjazd, choroba). Automatyczne uznanie, że konsument nie odebrał przesyłki, bo chciał dokonać jej zwrotu jest nadinterpretacją.

Stąd też za słuszny należy uznać postulat, w którym strony umowy winny podjąć działanie mające na celu ustalenie faktycznych okoliczności nieodebrania przesyłki.

Termin na odpowiedź na reklamację

Rękojmia za wady towaru oznacza, że sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną. Sprzedawca jest odpowiedzialny za wady, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili. Z tym że w przypadku, sprzedawca wiedział o wadzie albo zapewnił kupującego, że wady nie istnieją, jego odpowiedzialność jest nieograniczona.

W przypadku rękojmi za wady towaru, obowiązkiem kupującego jest wykazanie, że przedmiot nabył od konkretnego sprzedawcy, przy czym paragon/faktura nie są jedynymi dowodami na to. Takim sam dowodem jest np. wydruk z potwierdzenia płatności kartą, czy nawet świadek. W przypadku gwarancji, gwarant może żądać dowodu zakupu w formie paragonu lub faktury.

Aby zareklamować zakupiony sprzęt musisz skontaktować się ze sprzedawcą. W tym celu korzystasz z poczty tradycyjnej, poczty elektronicznej lub np. formularza kontaktowego na stronie sprzedawcy. Forma nie ma żadnego znaczenia i sprzedawca nie może ograniczyć Twojego prawa do składania reklamacji np. poprzez nakazanie Tobie złożenia reklamacji na formularzu.

Od momentu, w którym sprzedawca może zapoznać się z Twoją reklamacją, tj. odbioru poczty, przesłania formularza zaczyna biec termin 14 dni na udzielenie Tobie odpowiedzi na zgłoszenie wady. Jeśli sprzedawca przemilczy Twoją reklamację, a Ty złożyłeś konkretne żądania np. obniżenie ceny, Twoją reklamację uznaje się za uwzględnioną.

Gdyby jednak sprzedawca nie chciał wypłacić żądanej kwoty, sprawę musisz skierować na drogę postępowania sądowego. Twoja pozycja procesowa jest bardzo dobra, bo uzyskałeś milczące uznanie reklamacji..

Zdarza się, że kupujesz jakąś rzecz, która okazuje się wadliwa. W takiej sytuacji zgłaszasz sprzedawcy swoje roszczenie z tytułu rękojmi albo roszczenie gwarancyjne do producenta. Dzisiaj zajmiemy się pierwszą sytuacją. Nie wiem, czy wiesz, ale sprzedawca ma na udzielenie Tobie odpowiedzi na reklamację termin 14 dni. A co się stanie, jak go nie dochowa? O tym poniżej.

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.

Należy na wstępie wskazać, że podstawową funkcją powyższego uregulowania jest "zdyscyplinowanie" sprzedawcy w celu usunięcia niepewności co do tego, czy będzie on kwestionował realizację przez kupującego uprawnień z tytułu rękojmi. Podobnie też objęty tym przepisem skutek ogranicza się tylko do stosunków z udziałem konsumentów. Zastosowanie tej regulacji może wystąpić pod pewnymi warunkami.

Pierwszy warunek to status konsumenta, o którym mowa w 1 rozdziale.

Drugi warunek to złożenie żądania:

- wymiany rzeczy
- usunięcia wady
- złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona

Jeśli konsument złożył więc inne żądanie niż wymienione powyżej, reguła z art. 561 [5] kodeksu cywilnego nie będzie obowiązywała.

Upływ terminu 14-dniowego od moment doręczenia reklamacji sprzedawcy (najczęściej pocztą albo na mailowo) powoduje, że uznaje się, iż sprzedawca uznał żądanie kupującego konsumenta za uzasadnione. Jakie to niesie skutki dla stron umowy? upływ terminu 14 dni oznacza, że sprzedawca uznaje istnienie wady oraz uznaje żądanie konsumenta mające na celu usunięcie wady.

Czy oznacza to, że sprzedawca traci prawo do kwestionowania wady? Wśród komentatorów nie ma co do tej kwestii zgody. J.R. Antoniuk sugeruje, że po bezskutecznym upływie terminu 14-dniowego sprzedawca może kwestionować istnienie wady, natomiast A. Kołodziej uważa, że takie prawo nie będzie istniało po upływie terminu 14. Ja stoję na drugim zaprezentowanym stanowisku. Treść przepisu w mojej ocenie jest jednoznaczna. Należy więc przyjąć, że sprzedawca uznaje za zasadne zgłoszenie wady przez kupującego, jak również uznaje żądania zgłoszone przez konsumenta i wyraża zgodę na zaproponowany przez niego sposób zadośćuczynienia obowiązkom wynikającym z rękojmi.

O autorze

Ukończyłem studia na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu. Następnie odbyłem aplikację radcowską prowadzoną przez Okręgową Izbę Radców Prawnych w Bydgoszczy.

Egzamin radcowski zdałem w 2016 r. i od lipca tamtego roku prowadzę własną kancelarię, której główna działalność skupia się na sprawach bankowych (kredyty frankowe, ubezpieczenia niskiego wkładu własnego, proporcjonalny zwrot niewykorzystanej części kredytu w przypadku wcześniejszej spłaty), rodzinnych (rozwoły, alimenty, kontakty z dziećmi) oraz innej tematyki z szeroko pojętego prawa cywilnego.

Dodatkowo jestem radcą prawnym Kujawsko – Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Bydgoszczy.



Przemysław Piątek
radca prawny

Tu mnie znajdziesz:

[Facebook](#)

[Instagram](#)

[Moja strona internetowa](#)

[Moje artykuły](#)

[Google Maps](#)