

U · K · K

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



JAK KUPOWAĆ

Zakupy stanowią istotną część naszego życia. Kupujemy coraz częściej i za pomocą coraz nowszych narzędzi. Aby w pełni korzystać i cieszyć się nabytymi towarami, warto poznać podstawowe prawa, które przysługują konsumentom przy zakupach artykułów życia codziennego.

Czym jest sprzedaż konsumencka?

Sprzedaż konsumencka to nic innego jak sprzedaż (dokonywana w zakresie działalności przedsiębiorstwa) rzeczy ruchomej (tzw. towaru konsumpcyjnego). Oznacza to, że przedmiotem transakcji może być każdy przedmiot materialny za wyjątkiem nieruchomości. Aby można było mówić o sprzedaży konsumenckiej, należy pamiętać, że kupujący musi być konsumentem, a więc musi taką rzecz nabyć w celach niezwiązanych bezpośrednio ze swoją działalnością zawodową lub gospodarczą.

Przykładowo: Jeżeli pan Kowalski kupi dziecku laptop, to wówczas jest konsumentem. Z kolei nie będzie nim w przypadku, gdy kupi laptop na firmę i przekaże go dziecku.

Cechy sprzedaży konsumenckiej:

1. Stronami transakcji są:
 - > przedsiębiorca,
 - > konsument.
2. Przedmiotem obrotu mogą być tylko rzeczy ruchome (np. bluzka, samochód, lodówka).
3. Sprzedaż konsumencka nie obejmuje sprzedaży:
 - > energii elektrycznej, gazu ani wody (chyba że są sprzedawane w określonych ilościach lub objętościach – np. butelka wody),
 - > egzekucyjnej ani dokonywanej w postępowaniu upadłościowym albo innym postępowaniu sądowym.

Zapamiętaj!

Konsument to osoba nabywająca towar w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością zawodową lub gospodarczą.

Towar konsumpcyjny to rzecz ruchoma, która podlega sprzedaży. Towarem takim będzie zarówno jogurt, rower, jak i samochód.

Obowiązki sprzedawcy

Ustawa¹ nakłada na przedsiębiorcę szereg obowiązków, w szczególności informacyjnych. Sprzedawca jest zobowiązany do:

1 Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176, ze zm.)

- > podania ceny towaru (a także ceny jednostkowej – np. za kilogram, sztukę). Taki sam sposób podawania cen powinien być stosowany zarówno w sklepie, jak i w reklamie,
- > potwierdzenia na piśmie wszystkich istotnych postanowień zawartej umowy – w przypadku m.in. sprzedaży na raty/na zamówienie lub powyżej 2000 złotych,
- > wydania – na żądanie kupującego – potwierdzenia na piśmie zawarcia umowy, zawierającego m.in.: datę sprzedaży, określenie towaru konsumpcyjnego, jego ilość i cenę,
- > zamieszczenia jasnych i zrozumiałych informacji w języku polskim, zawierających takie dane jak: nazwa towaru, określenie producenta lub importera, znak zgodności, informacje o dopuszczeniu towaru do obrotu na terytorium Polski,
- > zapewnienia w miejscu sprzedaży odpowiednich warunków techniczno-organizacyjnych umożliwiających dokonanie wyboru towaru oraz sprawdzenie m.in. jego jakości oraz działania. Oznacza to, że klient ma prawo żądać np. podłączenia urządzenia, aby sprawdzić, czy jest ono sprawne,
- > wyjaśnienia – na żądanie kupującego – poszczególnych postanowień umowy,
- > wydania wraz z towarem wszystkich elementów jego wyposażenia oraz instrukcji obsługi, konserwacji itp.

Warto wiedzieć

W języku innym niż polski mogą zostać zamieszczone informacje dotyczące nazw własnych, znaków towarowych, nazw handlowych, pochodzenia towarów oraz zwyczajowo stosowanej terminologii naukowej i technicznej.

Niezgodność towaru z umową

Zakup towaru jest równoznaczny z zawarciem ze sprzedawcą umowy, w której gwarantuje, że produkt ma wszystkie cechy i właściwości, o których zapewniają on sam, a także producent lub jego przedstawiciel. Gdy jest inaczej, przepisy określają to jako „**niezgodność towaru z umową**”. **Mamy z nią do czynienia wówczas, gdy artykuł:**

- > ma wadę – nie działa, jak powinien, jest uszkodzony lub popsuł się w ciągu dwóch lat od zakupu,
- > nie nadaje się do tego, do czego jest zwykle używany – np. naczynie żaroodporne pęka pod wpływem zbyt wysokiej temperatury,
- > nie ma właściwości, o których zapewniał sprzedawca lub reklama – np. bateria do laptopa nie jest tak wydajna, jak zapewniał producent/przedsiębiorca,
- > jest niekompletny – tzn. nie zawiera wszystkich wymaganych elementów, np. telefon nie ma kabla zasilającego (pod warunkiem że zgodnie z informacjami taki kabel miał być załączony),

- > został nieprawidłowo zamontowany lub uruchomiony (przy założeniu, że czynności te zostały wykonane w ramach umowy sprzedaży przez sprzedawcę lub inną osobę, za którą sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez kupującego według otrzymanej instrukcji) – np. konsument podłączył sprzęt elektroniczny zgodnie z instrukcją, w której były błędy. Z tej przyczyny doszło do spalenia podzespołów.

Uprawnienia konsumenta w przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umową

W przypadku wykrycia niezgodności towaru z umową w pierwszej kolejności **można żądać nieodpłatnej naprawy albo wymiany produktu na nowy**. Klient ma prawo wyboru, którą opcję wybierze. **Sprzedawca może odmówić tylko i wyłącznie wtedy, gdy naprawa lub wymiana są niemożliwe albo wymagają nadmiernych kosztów.**

Jeżeli spełnienie powyższych roszczeń nie jest możliwe, konsument może skorzystać z innych uprawnień, takich jak **obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy**². Należy jednak pamiętać, że ta ostatnia możliwość istnieje tylko w przypadku, gdy niezgodność z umową jest istotna.

Warto wiedzieć

Jeżeli kupujący żąda nieodpłatnej naprawy, oznacza to, że sprzedawca jest zobowiązany zwrócić dodatkowe koszty poniesione przez kupującego, np. koszty demontażu, dostarczenia, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania lub uruchomienia.

Dochodzenie praw z tytułu niezgodności towaru z umową – terminy

Konsument może reklamować towar z tytułu jego niezgodności z umową w ciągu **dwóch lat** od zakupu produktu. Termin ten rozpoczyna się na nowo, gdy w ramach reklamacji nastąpiła wymiana towaru³. Należy jednak pamiętać, że od wykrycia wady konsument ma tylko **dwadzieścia dni** na poinformowanie o tym sprzedawcy. Zawiadomienie najlepiej przesać listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub zanieść osobiście, prosząc jednocześnie o pisemne potwierdzenie jego dostarczenia.

Warto także podkreślić, że w przypadku gdy niezgodność z umową została wykryta w ciągu **sześciu miesięcy** od dnia

- 2 W przypadku odstąpienia od umowy przedsiębiorca jest zobowiązany oddać klientowi wpłacone wcześniej pieniądze.
- 3 Ale tylko w przypadku, gdy wymiana towaru została dokonana na podstawie reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową.

zakupu, domniemuje się, że istniała już w chwili transakcji. Oznacza to, że gdyby przedsiębiorca chciał odmówić uznania reklamacji, ponieważ uznał, że wada powstała w wyniku użytkowania przez konsumenta, musiałby swoją tezę udowodnić.

Warto wiedzieć

2 lata – czas, w którym sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru z umową.

2 miesiące – czas, w którym konsument musi powiadomić przedsiębiorcę o wykryciu niezgodności/wady.

Gwarancja

Gwarancja to dobrowolne oświadczenie gwaranta (producenta, rzadziej sprzedawcy), zamieszczone w reklamie lub we wręczonym w chwili sprzedaży dokumencie gwarancyjnym. **Musi on określać obowiązki gwaranta, a także uprawnienia kupującego.** W dokumencie tym powinny zostać wskazane takie dane jak:

- > nazwa i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Polsce,
- > czas trwania oraz zasięg terytorialny gwarancji,
- > informacja o tym, że: „gwarancja na sprzedany towar nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową”.

Co ważne, sprzedawca udziela konsumentowi gwarancji bez pobierania dodatkowej opłaty.

Sprzedaż konsumencka w pytaniach i odpowiedziach

1. Czy można pobrać opłatę za przedłużenie gwarancji?

Nie, ponieważ gwarancja jest udzielana konsumentowi bezpłatnie. Niemniej na rynku istnieją oferty, które umożliwiają dalsze korzystanie (po zakończeniu okresu gwarancyjnego) z uprawnień gwarancyjnych. Jest to jednak specyficzna forma ubezpieczenia, za które można pobierać opłatę.

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

Tak, ale tylko i wyłącznie gdy:

- > wygasły uprawnienia konsumenta do złożenia reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową, czyli gdy niezgodność:
 - zostanie odkryta po dwóch latach od daty zakupu towaru,
 - nie zostanie zgłoszona w terminie dwóch miesięcy od jej zauważenia;
- > konsument chce złożyć reklamację z tytułu gwarancji, a sprzedawca nie deklarował, że zamierza uczestniczyć w przekazywaniu towaru do gwaranta.

3. Kiedy korzystać z gwarancji, a kiedy z tytułu niezgodności towaru z umową?

Decyzja, z którego trybu dochodzenia roszczeń skorzystać, należy do konsumenta. Przed jej podjęciem warto jednak porównać warunki reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową z warunkami zawartymi w gwarancji i ocenić, które rozwiązanie jest korzystniejsze.

Trzeba jednak pamiętać, że nie można zastosować tych dwóch trybów reklamacji jednocześnie. Również warto mieć na uwadze, że odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową trwa dwa lata. W związku z tym, w przypadku gdy wada produktu zostanie odkryta po tym terminie, pozostaje jedynie możliwość zwrócenia się z reklamacją do gwaranta (oczywiście przy założeniu, że nie minął okres gwarancyjny). Uprawnienia konsumenta do skorzystania z prawa do reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową wygasną również w przypadku, gdy w okresie dwóch miesięcy od zauważenia wady nie zgłosi tego sprzedawcy.

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

Sprzedawca nie ma obowiązku przyjęcia od klienta takiego towaru. Jest to zależne tylko i wyłącznie od jego dobrej woli. Jedyne wyjątek stanowi sytuacja, w której produkt został zakupiony poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość (np. przez internet). Wówczas konsument może zwrócić dobry towar bez podawania przyczyny w ciągu 10 dni kalendarzowych. Termin ten liczy się w przypadku umów zawartych:

- > na odległość (np. zakupy przez internet) – od dnia wydania towaru, a gdy sprawa dotyczy świadczenia usługi – od dnia zawarcia umowy,
- > poza lokalem – od dnia zawarcia umowy.

5. Czy można reklamować towar przeceniony?

To zależy. Towar może zostać przeceniony z dwóch powodów:

- > sprzedawca ma problem z jego zbyciem (np. kończy się sezon letni i klienci nie są zainteresowani produktami na mijający sezon),
- > ma wadę, o której sprzedawca musi poinformować konsumenta.

Jeżeli mamy do czynienia z pierwszą sytuacją, konsument ma prawo reklamować taki towar i przysługują mu takie same prawa jak w przypadku reklamowania artykułu, który nie był przeceniony. W przypadku jednak, gdy obniżka ceny spowodowana jest istnieniem usterki, wówczas konsument może reklamować każdą niezgodność z umową poza tą, z której powodu artykuł został przeceniony⁴.

4 Pod warunkiem jednak, że konsument został poinformowany o tej wadzie przy zakupie towaru.

Przykładowo: Pan Kowalski kupił odtwarzacz MP3. Ze względu na zadrapanie obudowy sprzęt został przeceniony, o czym sprzedawca poinformował pana Kowalskiego. Po tygodniu użytkowania okazało się, że sprzęt samoistnie wyłącza się po 10 minutach odtwarzania muzyki. W tym przypadku panu Kowalskiemu przysługuje prawo do reklamacji towaru, ale tylko i wyłącznie ze względu na zakłócenia w działaniu. Nie mógłby reklamować tego towaru z powodu zadrapania obudowy, a to dlatego, że o tej wadzie został poinformowany przy zakupie towaru.

6. Czy paragon jest niezbędny do złożenia reklamacji?

Aby złożyć reklamację, należy udowodnić, że produkt nabyto się w danym sklepie i po konkretnej cenie. Oczywiście można to wykazać na wiele sposobów, np. przedstawić zeznania świadków, wydruki z kart płatniczych, wyciągi z kart kredytowych. Niemniej **najbardziej przekonującym i niepodważalnym dowodem jest paragon**. Dzięki niemu złożenie reklamacji jest znacznie prostsze.

7. Ile czasu ma przedsiębiorca na ustosunkowanie się do reklamacji?

Po złożeniu reklamacji przedsiębiorca ma **14 dni** na ustosunkowanie się do niej. Jeżeli nie zrobi tego we wskazanym terminie, przyjmuje się, że reklamacja została uznana.

8. Gdzie można uzyskać pomoc?


W przypadku problemów z zakupami można zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub organizacji konsumenckiej, np. Federacji Konsumentów. Dane kontaktowe do rzeczników oraz instytucji udzielających pomocy w tym zakresie znajdują się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – www.uokik.gov.pl

W rozwiązywaniu sporów transgranicznych pomaga Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich. Adresy tych instytucji dostępne są na stronie internetowej Europejskiego Centrum Konsumenckiego – www.konsument.gov.pl

PODSTAWA PRAWNA

- > Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176, ze zm.)

Opracowanie: Agnieszka Jaczyńska, Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej, UOKiK



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

pl. Powstańców Warszawy 1 < 00-950 Warszawa

tel. 22 55 60 800 < uokik@uokik.gov.pl

www.uokik.gov.pl