

SPRZEDAŻ KONSUMENCKA – UPRAWNIENIA KONSUMENTÓW

Stosunki prawne wynikające z umów sprzedaży zawieranych między konsumentami i przedsiębiorcami reguluje w ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 ze zm.), która weszła w życie z dniem 1 stycznia 2003 r.

Dostosowała ona polskie prawo do regulacji obowiązujących w Unii Europejskiej, przede wszystkim zawartych w dyrektywie 99/44/WE z 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych oraz związanych z tym gwarancji (Dziennik Urzędowy Wspólnot Europejskich Nr L 171 z 9 lipca 1999 r.).

Ustawę stosuje się do dokonywanej w zakresie działalności przedsiębiorstwa sprzedaży rzeczy ruchomej osobie **fizycznej**, która nabywa tę rzecz w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą (art. 1 ust. 1). Ponadto, przepisy ustawy stosuje się odpowiednio do umów o dzieło zawieranych między konsumentami a przedsiębiorcami (art. 627¹ kodeksu cywilnego).

Aby zrozumieć kim wg prawa jest konsument, należy sięgnąć do przepisu art. 221 kodeksu cywilnego, gdzie czytamy, że za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Niektóre formy sprzedaży są wyłączone spod uregulowania ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Należą do nich sprzedaż energii elektrycznej, jak również gazu i wody, chyba że są sprzedawane w ograniczonej ilości lub w określonej objętości (art. 1 ust. 2). Ustawy nie stosuje się także do sprzedaży egzekucyjnej oraz sprzedaży dokonywanej w postępowaniu upadłościowym albo innym postępowaniu sądowym (art. 1 ust. 3).

Do sprzedaży konsumenckiej nie stosuje się **przepisów art. 556 - 581 Kodeksu cywilnego, to jest przepisów o rękojmi za wady i gwarancji jakości** (art. 1 ust. 4). Wymieniona wyżej dyrektywa 99/44 WE z 25 maja 1999 r. założyła bowiem eliminację rękojmi za wady ze względu na daleko idące różnice jej regulacji w poszczególnych państwach Unii Europejskiej. Obecnie przepisy kodeksu cywilnego dotyczące rękojmi za wady i gwarancji jakości mają w praktyce zastosowanie do stosunków prawnych między przedsiębiorcami.

Z punktu widzenia konsumenta najistotniejsze jest w jaki sposób ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej kształtuje odpowiedzialność sprzedawcy.

Sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest **niezgodny z umową** (art. 4 ust. 1). W przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem sześciu miesięcy od wydania towaru domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania. W praktyce oznacza to, że w okresie pierwszych sześciu miesięcy od wydania towaru wystarczy, by klient - aby dochodzić swoich żądań - wskazał na niezgodność towaru z umową. Nie będzie musiał przy tym udowadniać przyczyn powstania niezgodności i faktu, że istniała ona w chwili wydania towaru. Ciężar dowodu, że tak nie było, będzie spoczywał na sprzedawcy.

Zgodność z umową oznacza nie tylko zgodność towaru z wprost wyrażonymi warunkami umowy, ale także zgodność z publicznie składanymi zapewnieniami (**w tym z reklamą**), przydatność do celu, do jakiego towar jest zwykle używany, oraz zgodność z właściwościami cechującymi wyroby danego rodzaju (art. 4 ust. 2 i 3).

Poprzedni sprzedawca (dystrybutor, importer, producent) będzie ponosić odpowiedzialność za niezgodność towaru z umową sprzedaży konsumenckiej, chociaż sam nie był jej stroną. Oznacza to, że wszystkie podmioty, które sprzedają, towar konsumencki, począwszy od producenta lub importera, poprzez kolejnych sprzedawców, muszą zapewnić

zgodność tego towaru z umową. Niezapewnienie takiej zgodności rodzi dla **finalnego sprzedawcy odpowiedzialność wobec konsumenta**, a dla poprzednich dostawców - odpowiedzialność odszkodowawczą w stosunku do finalnego sprzedawcy (mówi o tym art. 12).

Sprzedawca dokonujący sprzedaży w Rzeczypospolitej Polskiej jest obowiązany udzielić kupującemu jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania ze sprzedanego towaru konsumpcyjnego (art. 3 ust. 1).

W szczególności należy podać: nazwę towaru, określenie producenta lub importera i kraj pochodzenia towaru, znak bezpieczeństwa i znak zgodności wymagane przez odrębne przepisy, informacje o dopuszczeniu do obrotu w Rzeczypospolitej Polskiej oraz, stosownie do rodzaju towaru, określenie jego energochłonności, a także inne dane wskazane w odrębnych przepisach.

Wyżej wymienione informacje powinny znajdować się na towarze konsumpcyjnym lub być z nim trwale połączone, w przypadku gdy towar jest sprzedawany w opakowaniu jednostkowym lub w zestawie. W pozostałych przypadkach sprzedawca jest obowiązany umieścić w miejscu sprzedaży towaru informację, która może zostać ograniczona do nazwy towaru i jego głównej cechy użytkowej oraz wskazania producenta lub importera i kraju pochodzenia towaru (art. 3 ust. 2).

Sprzedawca jest ponadto obowiązany zapewnić w miejscu sprzedaży odpowiednie warunki techniczno-organizacyjne umożliwiające dokonanie wyboru towaru konsumpcyjnego i sprawdzenie jego jakości, kompletności oraz funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów.

Na żądanie kupującego sprzedawca jest obowiązany wyjaśnić znaczenie poszczególnych postanowień umowy (art. 3 ust. 4).

Sprzedawca jest obowiązany wydać kupującemu wraz z towarem konsumpcyjnym wszystkie elementy jego wyposażenia oraz sporządzone w języku polskim instrukcje obsługi, konserwacji i inne dokumenty wymagane przez odrębne przepisy (art. 3 ust. 5).

Zgodność towaru z umową to także jego prawidłowe zamontowanie i uruchomienie, jeżeli czynności te będą wykonane według instrukcji otrzymanej przy sprzedaży, w ramach umowy sprzedaży. Takie zdefiniowanie pojęcia **zgodność z umową** ma m.in. służyć obciążeniu sprzedawcy ryzykiem wystąpienia błędów w instrukcji, jaką wręcza on kupującemu.

Zastąpienie pojęcia "**wadliwość**" pojęciem "**niezgodność z umową**" nic jest tylko kwestią terminologii. Zgodność z umową jest pojęciem szerszym niż niewadliwość towaru, w swej treści wyszczególnia bowiem nie tylko właściwości, jakie towar danego rodzaju powinien posiadać, a za brak których sprzedawca ponosi odpowiedzialność, ale także włącza zapewnienia zawarte w reklamie towaru, w jego oznakowaniu oraz dołączonych do niego materiałach informacyjnych.

Konsument, który stwierdzi, że sprzedany mu towar jest zły jakości, nie posiada właściwości, jakie mieć powinien lub o jakich zapewniała reklama, czyli jest **niezgodny z umową**, będzie mógł żądać od sprzedawcy nieodpłatnej naprawy lub wymiany na nowy. Wybór sposobu usunięcia niezgodności z umową należy do konsumenta (art. 8 ust. 1).

Jeśli wskazane żądanie okaże się niemożliwe do zrealizowania albo nieskuteczne, konsument będzie miał prawo domagać się albo stosownego obniżenia ceny, albo odstąpienia od umowy, przy czym odstąpienie od umowy jest możliwe tylko wtedy, gdy niezgodność towaru z umową będzie istotna.

Uprawnienia konsumenta będą dwuetapowe: w pierwszym etapie może żądać tylko usunięcia niezgodności towaru z umową, która nadal wiąże strony, dopiero w drugim etapie będzie mogło dojść do zmiany treści umowy (obniżenie ceny) lub jej rozwiązania.

Jeżeli sprzedawca nie ustosunkuje się do żądań kupującego określonych w art. 8 ust. 1 ustawy w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione (art. 8 ust. 3). Nie oznacza to, że w tym terminie każda reklamacja musi być ostatecznie załatwiona. Chodzi o to, żeby sprzedawca określił, czy reklamację oddała, czy uznaje ją za zasadną i zaproponować sposób i termin zakończenia sprawy. Ustosunkowanie się do żądania jest obowiązkiem sprzedawcy. Ustawodawca nie określił formy, w jakiej ma ono nastąpić. Przyjmuje się, że stanowisko sprzedawcy musi dotrzeć do konsumenta w ustawowym 14-dniowym terminie, w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią (np. telefonicznie, listownie). Sprzedawca, który, niezależnie od przyczyn, „przegapi” ustawowy termin, musi spełnić żądanie określone przez kupującego.

Kupujący traci uprawnienia przewidziane w art. 8 ustawy, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową nie zawiadomi o tym sprzedawcy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem (art. 9 ust. 1).

Termin na zawiadomienie jest liczony od chwili stwierdzenia, że towar jest niezgodny z umową. Nie byłoby uzasadnione stosowanie określeń takich jak: „wykrycie niezgodności”, „wyjście na jaw”, „ujawnienie”, bo łączy się z nimi sugestia, że chodzi o wadę ukrytą albo nawet, że sprzedawca ukrył ją podstępnie.

Krótsze terminy zawiadomienia o niezgodności dla towarów żywnościowych są określone w Rozporządzeniu Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 30 stycznia 2003 r. w sprawie terminów zawiadomienia sprzedawcy o stwierdzeniu niezgodności towaru żywnościowego z umową (Dz. U. Nr 31, poz. 258).

Odpowiedzialność sprzedawcy trwa **dwadzieścia lat** od daty wydania towaru kupującemu, w razie **wymiany towaru termin ten biegnie na nowo**. Jeżeli przedmiotem sprzedaży jest rzecz używana, strony mogą ten termin skrócić, jednakże nie poniżej jednego roku (art. 10 ust. 1).

Uprawnień unormowanych w ustawie 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 obcego (art. 11).

Stosując się do zasad określonych w dyrektywie 99/44/WE z dnia 25 maja 1999 r., ustawa wprowadza tzw. gwarancję komercyjną (nazywaną także „europejską”).

Udziela się jej poprzez oświadczenie gwaranta zamieszczone w dokumencie gwarancyjnym lub reklamie i nie jest to związane z żadną opłatą. Oświadczenie powinno określać uprawnienia kupującego i obowiązki gwaranta, a dokument gwarancyjny - dane niezbędne do dochodzenia roszczeń z niej wynikających, **tzn.** nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Polsce, czas trwania i zasięg terytorialny ochrony gwarancyjnej. W gwarancji powinno się także znaleźć stwierdzenie, iż nie wyłącza ona, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową. Jeżeli do towaru jest dołączona gwarancja, obowiązkiem sprzedawcy będzie wydanie wraz z towarem dokumentu gwarancyjnego oraz sprawdzenie zgodności znajdujących się na nim oznaczeń z danymi zawartymi w gwarancji.

W przypadku, gdy na dany towar jest udzielona gwarancja, konsument może wybrać, czy swoje roszczenia kieruje do sprzedawcy korzystając z uprawnień z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, czy też reklamację składa na podstawie udzielonej gwarancji. W tym drugim przypadku stroną w dochodzeniu roszczeń jest gwarant, a kupującemu przysługują uprawnienia określone w dokumencie gwarancyjnym.

Przed złożeniem reklamacji do gwaranta, należy dokładnie zapoznać się z kartą gwarancyjną, aby ocenić, czy te uprawnienia są dla najkorzystniejsze od ustawowych.