

Gwarancja ważna tylko z pudełkiem?

Klient, który kupuje sprzęt AGD lub RTV, powinien dokładnie przeczytać kartę gwarancyjną. Przepisy pozwalają bowiem serwisantom prawie dowolnie kształtować warunki udzielanych gwarancji jakości



Sąd Najwyższy orzekł w 2004 r., że gwarancja może przewidywać, iż klient ma prawo tylko naprawiać wadliwy sprzęt, ale już nie może wymienić go na nowy.

Nasz czytelnik kupił kartę pamięci do aparatu cyfrowego. Niestety była uszkodzona i nie działała. Dlatego pan Sławomir poszedł do sklepu z żądaniem naprawy lub wymiany karty w ramach gwarancji. Sklep odmówił. Powołał się na warunki gwarancji, w których przewidziano, że złożenie reklamacji jest możliwe jedynie po dostarczeniu wadliwego towaru w oryginalnym opakowaniu, a to pan Sławomir wyrzucił. Sprzedawca tłumaczył, że to on ma prawo określać warunki gwarancji. Wprowadzone ograniczenia nie łamią prawa, bo ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (DzU z 2002 r. nr 141, poz. 1176 ze zm.) nie narzuca konkretnych rozwiązań.

Sposób na wymianę

Zawiedziony klient nie wiedział, co zrobić. - W końcu kupiłem drugą taką samą kartę w tym sklepie i do jej oryginalnego etui włożyłem kartę uszkodzoną, a sprzedawca wymienił mi ją na nową, już sprawną - opowiada pan Sławomir. - Tak odzyskaną sprawną kartę mam zamiar sprzedać troszkę taniej na Allegro - deklaruje nasz czytelnik.

Pan Sławomir uważa, że sprzedawca - stosując kruczki prawne - wypacza sens istnienia gwarancji, która ma umożliwić klientowi dochodzenie odpowiedzialności w razie ujawnienia wady w kupionym towarze. Udziela jej sprzedawca lub producent, ale nie jest obowiązkowa.

Umowa z konsumentem

W dokumencie gwarancyjnym, który dostaje klient, określa się najczęściej jego uprawnienia i obowiązki udzielającego gwarancji. Przedstawienie dowodu zakupu (rachunku, faktury VAT) i ważnej karty gwarancyjnej jest oczywistością, ale coraz częściej gwaranci stawiają klientom warunki trudne do zaakceptowania. Wymagają np. posiadania oryginalnych opakowań. Są też inne warunki. Nokia w swojej gwarancji dla telefonu komórkowego podkreśla, że nie obejmuje ona wad spowodowanych zwarceniem baterii. Wielu gwarantów zastrzega, że prawo do wymiany towaru przysługuje dopiero po jego trzy- lub czterokrotnej nieudanej naprawie. Firma Solac zastrzega, że wymiana sprzętu na nowy przysługuje dopiero po dokonaniu trzech nieskutecznych napraw tej samej części.

W wielu gwarancjach znajdziemy też zastrzeżenia, że sprzęt - pod rygorem utraty uprawnień gwarancyjnych - powinien być używany jedynie w warunkach gospodarstwa domowego.

Montaż niektórych urządzeń (np. kuchni elektrycznych, blatów ceramicznych, piekarników itp.) może odbywać się tylko przez osoby uprawnione, z potwierdzeniem w karcie gwarancyjnej i podaniem numerów uprawnień.

Niektórzy serwisanci żądają też, aby przywozić wszystkie wyroby do naprawy na własny koszt, niezależnie od ich wagi. Inne częste zastrzeżenie to utrata uprawnień gwarancyjnych w razie jakichkolwiek samowolnych zmian we wpisach w karcie albo nieważność nieprawidłowo wypełnionej karty.

Jest inne wyjście

Klient, który otrzymał gwarancję na kupiony produkt obwarowaną takimi warunkami, nie jest jednak bezradny. Treść i zakres gwarancji z reguły nie jest negocjowana. Czy więc mamy do czynienia z wzorcem umownym, którego postanowienia można zaskarżyć do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów jako niedozwolone klauzule umowne? Zdania wśród prawników są podzielone.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów nie sprawdzał dotychczas pod tym kątem kart gwarancyjnych - podkreśla Aneta Styrynik z biura prasowego UOKiK.

Szybsze i skuteczniejsze rozwiązanie podsuwa Grażyna Rokicka, prezes Stowarzyszenia Konsumentów Polskich: - Lepiej skorzystać z uprawnień dotyczących niezgodności towaru z umową - sugeruje.

Samo udzielenie gwarancji nie zwalnia sprzedającego od rozpatrywania roszczeń wniesionych w trybie ustawowym. Wybór należy do konsumenta. Choć od kilku lat informacje o tym ustawowym trybie składania reklamacji trzeba też podawać na kartach gwarancyjnych, to nadal wie o tym niewielu konsumentów.

Różne zasady składania reklamacji		
Niezgodność towaru z umową		Gwarancja jakości
Do kogo złożyć reklamację	do sprzedawcy, od którego kupiliśmy towar	w miejsce wskazane w gwarancji (najczęściej jest to punkt serwisowy, rzadziej sprzedawca)
Termin na złożenie reklamacji (od daty zakupu)	2 lata	powinna go określać gwarancja
Czas od ujawnienia wady, w którym należy zgłosić reklamację	o niezgodności towaru z umową trzeba poinformować sprzedawcę w ciągu 2 miesięcy od jej ujawnienia	powinna go określać gwarancja
Termin załatwienia reklamacji	nie ma terminu ustawowego, a tylko wskazanie "w odpowiednim czasie"	powinna go określać gwarancja
Koszty dostarczenia towaru do naprawy	sprzedawca powinien zwrócić koszty poniesione przez kupującego (demontażu, transportu, ponownego montażu i uruchomienia)	zasady określa gwarancja