

ABC konsumenta



Czy znasz wszystkie swoje prawa?

Kupując produkt (nawet na placu targowym, bazarze, w barze w pociągu) lub zamawiając usługę (kupując usługę), zawieramy ze sprzedawcą czy usługodawcą umowę. Czy jednak wiemy, jakie przysługują nam prawa przy takich transakcjach?

Obecnie obowiązują nowe przepisy (od 01 stycznia 2003 roku), które zmieniły obowiązujący poprzednio stan prawny. Zmiany te są niewielkie, zawierają pewne korekty, uszczegółowienia niektórych zapisów i niestety dowolność terminu załatwienia sprawy (sformułowanie "w odpowiednim czasie").

Okres obowiązywania odpowiedzialności sprzedawcy przedłużono z 1 roku do 2 lat od daty zakupu. W ciągu dwóch miesięcy należy zgłosić reklamację od momentu zauważenia wady (poprzednio miesiąc).

Termin na tzw. ustosunkowanie się sprzedawcy to - podobnie jak przedtem - 14 dni. Zmiany dotyczą też nazewnictwa - zmieniono bowiem obowiązującą dotychczas nazwę prawa konsumenckiego "RĘKOJMIA" na nową, czyli **"NIEZGODNOŚĆ Z UMOWĄ SPRZEDAŻY"**. Warto znać szczególne zasady decydujące, kiedy z tego nowego prawa możemy korzystać. Zmiany wprowadziła Ustawa z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego, ogłoszona w Dzienniku Ustaw nr 141, pod pozycją 1176.

Przypominam najważniejsze zasady.

Jeżeli **towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową**, kupujący może żądać:

- doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę,
- wymianę na nowy, jeżeli naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia,
- zwrotu zapłaconej ceny.

Nieodpłatność naprawy i wymiany w rozumieniu ust. 1 oznacza, że sprzedawca ma również obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego, w szczególności kosztów demontażu, dostarczenia, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia.

Jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w ust. 1, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione.

Jeżeli kupujący, z przyczyn określonych w ust. 1, nie może żądać naprawy ani wymiany, albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie, lub gdy naprawa, albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy. Od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna. Przy określaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj towaru i cel jego nabycia.

Sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli:

- 1) towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową i jednocześnie
- 2) niezgodność ta istniała w chwili wydania towaru.

W przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umową przed upływem sześciu miesięcy od wydania towaru domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania.

Niezgodność z umową jest innym pojęciem niż wada towaru - w zakres tego pojęcia wchodzi także braki ilościowe. Towar należy uznać za niezgodny z umową, gdy nie posiada właściwości w niej określonych, nawet jeżeli brak zgodności nie ma znaczenia dla wartości czy użyteczności

towaru.

Nie stanowi niezgodności z umową wada, która została w umowie przewidziana, lub która jest zwykłą właściwością danego towaru.

Ustawa wprowadza warunki, które mają ułatwić ustalenie, czy towar jest zgodny z umową. Domniemywa się, że jest on zgodny z umową, jeżeli:

- towar odpowiada podanemu przez sprzedawcę opisowi lub ma cechy okazanej kupującemu próbki albo wzoru, a jednocześnie
- towar nadaje się do celu określonego przez kupującego przy zawarciu umowy, chyba że sprzedawca zgłosił zastrzeżenia co do takiego przeznaczenia towaru.



Na placach targowych obowiązują te same zasady handlowe, co w hipermarketach /

Dostarczenie próbki lub wzoru należy traktować jako zobowiązanie sprzedawcy do dostarczenia towarów posiadających identyczne cechy, jak zaprezentowane kupującemu.

Może to być próbka: farby, wykładziny, materiału zasłonowego itp. Wykazanie różnicy próbki i zakupionego towaru jest wystarczające do obalenia domniemania o zgodności towaru z umową i stwierdzenia, że nie jest zgodny z umową.

Sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, gdy:

- kupujący wiedział o tej niezgodności,
- oceniając rozsądnie, kupujący powinien był wiedzieć o niezgodności,
- powstała ona z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonym przez kupującego.

Uprawnień konsumenta przewidzianych w ustawie nie można ograniczyć poprzez:

- umowę pomiędzy kupującym i sprzedawcą, którą sprzedawca każe nam podpisać w momencie zakupu lub po zakupie,
- oświadczenie konsumenta, że wie o wszelkich niezgodnościach towaru z umową,
- wybór prawa innego państwa.

Od kupującego wymagane jest przy zakupie sprawdzenie towaru - zwrócenie uwagi na brak podstawowych części, sprawdzenie czy towar nie jest uszkodzony mechanicznie, sprawdzenie rodzaju zasilania, sprawdzenie czy plomby gwarancyjne nie są uszkodzone, sprawdzenie składników i daty przydatności do spożycia.

Konsument nie ma obowiązku dokładnego badania towaru (dokonywania odbioru towaru) w chwili zakupu, ponieważ przyjmuje się, że oferowany towar jest pełnowartościowy, dobrej jakości, nie posiada ukrytych cech decydujących o obniżeniu jakości w stosunku do poziomu określonego w umowie. Jednak każdy konsument powinien starać się wszystko sprawdzić, jeżeli to tylko możliwe bowiem w ten sposób może uniknąć kłopotliwego dochodzenia swoich praw w przypadku gdy wadę mógł odkryć w miejscu zakupu a odkrył dopiero w domu. Dotyczy to zwłaszcza towarów w opakowaniu fabrycznym !

Na żądanie kupującego sprzedawca jest zobowiązany wyjaśnić znaczenie poszczególnych postanowień umowy.

Sprzedawca jest zobowiązany 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.