

REKOJMIA

Jeśli kupiona rzecz okaże się niezgodna z umową lub ujawnią się w niej wady, możesz złożyć reklamację do sprzedawcy. Jest to tzw. **rękojmia**.

Rękojmia oznacza, że sprzedawca odpowiada względem ciebie za wadę fizyczną lub wadę prawną, jeżeli rzecz, którą ci sprzedał taką wadę posiada.

W przypadku konsumenckich umów sprzedaży wada prawna występuje rzadko i dotyczy na ogół sytuacji, w której sprzedawca nie był uprawniony do dysponowania sprzedawaną rzeczą, np. (był kradziony).

Wada fizyczna występuje, gdy:

- kupiona przez ciebie rzecz nie ma właściwości, cech, które powinna mieć, bo takie jest jej zwyczajowe przeznaczenie lub taki był cel określony w umowie (np. buty, które miały się nadawać do biegania, nie amortyzują kroków);
- kupiona przez ciebie rzecz nie ma właściwości, o których zapewniał cię sprzedawca (np. spodnie miały się nie gnieść) lub producent (np. twierdząc w reklamie, że stosując suplement diety schudniesz w 10 dni) lub które miała próbka towaru pokazywana przez sprzedawcę (np. wazon, który oglądałeś był z matowego szkła, a zapakowano ci błyszczący);
- kupiona przez ciebie rzecz nie nadaje się do celu, o którym informowałeś sprzedawcę przed zawarciem umowy (np. płyn do czyszczenia porysował akrylową wannę);
- wydano ci towar w stanie niezupełnym (np. do telewizora nie dołączono pilota);
- sprzedawca lub wyznaczona przez niego osoba nieprawidłowo zamontowała lub uruchomiła kupioną przez ciebie rzecz albo ty sam zrobiłeś to źle, mimo stosowania się do instrukcji udzielonych przez sprzedawcę (np. sprzedawca lampy twierdził, że możesz w niej zastosować żarówki o mocy 200W, po wkręceniu takiej żarówki nastąpiło zwarcie i uszkodzenie lampy)

Składając reklamację decydujesz, jaki sposób jej załatwienia zaspokoi twoje roszczenia. Dlatego wyrażasz żądanie, a nie prośbę w stosunku do sprzedawcy. **Katalog żądań dla reklamacji z tytułu rękojmi** jest określony przepisami (Kodeks cywilny) i obejmuje:

- żądanie zwrotu ceny zapłaconej za reklamowaną rzecz czyli odstąpienie przez ciebie od umowy sprzedaży,
- żądanie obniżenia ceny, proporcjonalnie do ujawnionej wady,
- żądanie wymiany wadliwej rzeczy na nową, wolną od wad,
- żądanie naprawy wadliwej rzeczy.

Wybór żądania jest bardzo ważny, bowiem od tego, jakie żądanie wyrazisz składając reklamację, może zależeć postępowanie sprzedawcy i w konsekwencji, sposób zaspokojenia twoich roszczeń.

Termin na odpowiedź sprzedawcy na reklamację

Sprzedawca nie tylko musi przyjąć każdą reklamację, musi też ją rozpatrzyć i ustosunkować się do niej w terminie **14 dni**.

Jeżeli żądałeś naprawy lub wymiany rzeczy, bądź obniżenia ceny, brak odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni oznacza uznanie żądania zawartego w reklamacji za zasadne. Wówczas sprzedawca nie może podnosić, że rzecz nie ma wady lub że powstała ona za twoją sprawą.

Jeżeli natomiast odstąpiłeś od umowy i zażądałeś zwrotu ceny, brak reakcji sprzedawcy nie oznacza uznania twoich roszczeń.

Termin na załatwienie przez sprzedawcę reklamacji

Uznanie przez sprzedawcę twojej reklamacji za zasadną oznacza, że musi on w **rozsądnym czasie** i bez powodowania dla ciebie nadmiernych niedogodności naprawić lub wymienić wadliwą rzecz. Jeśli nie wywiąże się z tego obowiązku, masz prawo do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy, jeśli wada rzeczy jest istotna.

Roczny termin domniemania wady

Ogólną zasadą jest, że sprzedawca odpowiada za te wady fizyczne, które istniały w momencie wydania towaru lub które wynikły z przyczyny tkwiącej w towarze już w momencie jego wydawania.

Jeśli wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy, to domniemywa się, że odpowiada za nią sprzedawca. Zatem, jeżeli zgłosisz reklamację wskazując na wadę towaru, która ujawniła się w okresie obowiązywania tego domniemania, to sprzedawca będzie musiał udowodnić, że za tę wadę nie odpowiada.

Natomiast po upływie roku od wydania rzeczy, domniemanie takie przestaje obowiązywać i musisz liczyć się z koniecznością udowodnienia, że faktycznie wada tkwiła w rzeczy w chwili jej wydania.

Pierwsza reklamacja

Składając pierwszy raz reklamację kupionej rzeczy, najczęściej wyrazisz żądanie usunięcia wady lub wymiany rzeczy na wolną od wad.

Twoje żądanie może być niemożliwe do spełnienia, np. żądasz nowej pary butów, ale ten model nie jest już produkowany lub żądasz naprawy mebli, ale części do nich są wycofane z rynku ze względu na szkodliwe składniki.

Może się też zdarzyć, że spełnienie twojego żądania wymagałoby nadmiernych kosztów po stronie sprzedawcy, np. żądasz naprawy, która wraz z kosztami demontażu przekracza koszt nowego produktu lub żądasz wymiany rzeczy, kiedy wystarczy naprawić tylko drobną część. W takich sytuacjach sprzedawca, uznając słuszność twojej reklamacji, ma prawo zaproponować ci inny sposób jej załatwienia, np. naprawę zamiast wymiany lub odwrotnie. Jednak w dalszym

ciągu do ciebie należy decyzja, czy akceptujesz propozycję sprzedawcy czy też zmieniasz swoje pierwotne żądanie, wybierając z katalogu żądań.

Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, możesz także złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny lub o odstąpieniu od umowy.

W przypadku pierwszej reklamacji danej rzeczy, takie żądanie może być zablokowane przez sprzedawcę, jeśli niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla ciebie wymieni lub naprawi reklamowaną rzecz. Jednak sprzedawca musi najpierw uzgodnić z tobą czy godzisz się na naprawę czy na wymianę.

Uwaga na dwa ograniczenia:

- Masz prawo żądać zwrotu ceny wadliwej rzeczy / odstąpić od umowy tylko, jeśli wada jest istotna.
- Żądając obniżenia ceny musisz podać kwotę, o którą cena ma być obniżona i kwota ta powinna być proporcjonalna do obniżenia wartości rzeczy z powodu wady, którą reklamujesz.

Pamiętaj o zachowaniu dowodów na to, że składałeś reklamację, nawet po jej skutecznym załatwieniu. Mogą być potrzebne, jeśli kupiona przez ciebie rzecz znowu się psuje.

Jeśli sprzedawca nie wywiązał się ze swojego obowiązku i nie naprawił lub nie wymienił wadliwej rzeczy w ramach pierwszej reklamacji, możesz już bez żadnych warunków zażądać obniżenia ceny lub, jeśli wada jest istotna, odstąpić od umowy. Sprzedawca ma obowiązek spełnić twoje żądania.

Kolejna reklamacja

Kiedy w rzeczy, która była już wcześniej naprawiana lub wymieniana na nową, ujawni się taka sama lub inna wada, możesz złożyć kolejną reklamację do sprzedawcy z tytułu rękojmi.

Jeśli zażadasz naprawy lub wymiany rzeczy na nową sprzedawca ma prawo zaproponować ci inne rozwiązanie, jeśli zastosowanie się do twojego żądania jest niemożliwe lub wymaga nadmiernych kosztów. Na zmianę żądania musi uzyskać twoją zgodę.

Jednak, gdy wada jest istotna, a ty zażadasz zwrotu zapłaconej ceny lub jej obniżenia, twoje żądanie musi być spełnione.