



Kongres Serwisów AGD

PRAWA KONSUMENTA – TEORIA I
PRAKTYKA

Rękojmia v. gwarancja

- Dwa zupełnie inne środki ochrony dla kupującego, do wyboru kupującego.
- Inna treść.
- Inne skutki.
- Inny rygoryzm.
- Potocznie często mylone/używane zamiennie.

- **ODPOWIEDZIALNOŚĆ USTAWOWA SPRZEDAWCY (NIEZGODNOŚĆ/RĘKOJMIA).**

Art. 556 KC. Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną, jest, chyba że wyłączymy w B2B; odpowiada sprzedawca wobec „swojego” kupującego.

- **GWARANCJA – ODPOWIEDZIALNOŚĆ GWARANTA.**

Udzielenie gwarancji następuje przez złożenie oświadczenia gwarancyjnego, które określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu.

Co do zasady nie ma; jest gdy udzielono; odpowiada gwarant; treść reguluje najpierw oświadczenie gwarancyjne potem dopiero kodeks.

- **KUPUJĄCY MOŻE WYBRAĆ.**

KODEKS

- Kupujący może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji. Wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi.
- Jednakże w razie wykonywania przez kupującego uprawnień z gwarancji, bieg terminu do wykonania uprawnień z rękojmi ulega zawieszeniu z dniem zawiadomienia sprzedawcy o wadzie. Termin ten biegnie dalej od dnia odmowy przez gwaranta wykonania obowiązków wynikających z gwarancji albo bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie.

SN

- . Jeśli zatem kupujący w odniesieniu do stwierdzonej wady żąda naprawy rzeczy w oparciu o udzieloną gwarancję, to wybór ten wiąże w tym znaczeniu, że dopiero niezrealizowanie tego żądania przez sprzedawcę (gwaranta) w odpowiednim terminie, otwiera uprawnionemu drogę do skorzystania z rękojmi albo do dochodzenia dalszych uprawnień z gwarancji. Natomiast skuteczne zrealizowanie przez gwaranta zgłoszonego żądania naprawy rzeczy i usunięcie wady w stosownym terminie sprawia, że przywrócona zostaje konieczna ekwiwalentność świadczeń i inne roszczenia zarówno z gwarancji jak i rękojmi stają się, w odniesieniu do tej wady, bezprzedmiotowe.

Rękojmia zasady podstawowe

- Art. 556. Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną:
- Tylko wobec sprzedawcy.
- Na podstawie zawartej umowy sprzedaży.
- Bez dodatkowych zapewnień.
- Każdy dowód zakupu – sprawa Auchan.
- Zakaz ograniczania/wyłączania (w tym wywieszki, pieczętki, zapiski na paragonie itp.).
- Zakaz obowiązków dodatkowych – oryginalne opakowanie, pieczętka sprzedawcy itp.

WADA W ORZECZNICTWIE

- Jeżeli przedmiotem sprzedaży jest rzecz złożona technicznie, dla oceny istnienia wad w rozumieniu art. 556 § 1 k.c. należy rozpatrywać nie tylko istotność każdej usterki ale także ich ilość, ponieważ wielość drobnych wad również zmniejsza wartość i - z reguły - użyteczność całej rzeczy.

SN

- 1. Przepis art. 556 § 1 k.c. nie stwarza podstawy do stosowania kryterium "istotności" czy "poważnego" charakteru wady, nie zezwala zatem na to, by od takiego kwalifikowania wady uzależnić powstanie zobowiązania z tytułu rękojmi.
- 2. Kryterium funkcjonalne, obejmujące przeznaczenie rzeczy i jej użyteczność, ma znaczenie pierwszorzędne w stosunku do kryterium normatywno-technicznego, a zgodność z normą techniczną nie wyłącza skuteczności zarzutu istnienia wady fizycznej rzeczy

SN

- Przy ocenie pojęcia wady fizycznej zastosowanie znajduje kryterium funkcjonalne. Odnosi się ono do użyteczności rzeczy rozumianej jako spełnianie przez nią wymagań normalnego użytku, które dotyczą z kolei posiadania takich właściwości przez przedmiot sprzedaży, które odpowiadają jego przeznaczeniu, lub wynikają z okoliczności bądź umowy. Przy tym choć na skutek zmniejszenia funkcjonalności następuje zazwyczaj obniżenie wartości rzeczy, to do powstania wady fizycznej wystarczające jest zaistnienie przynajmniej jednej z wymienionych okoliczności. Skoro zatem zgodność z normą techniczną nie musi wyłączać zmniejszenia użyteczności, lub wartości przedmiotu umowy sprzedaży, to zasadnie podnosi się w judykaturze, że przy ocenie istnienia wady fizycznej kryterium funkcjonalne wysuwa się na plan pierwszy przed kryterium normatywno-technicznym.

„moment” wady

- Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili.

Jeżeli kupującym jest konsument, a wada została stwierdzona przed upływem roku od wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego

Uszkodzenie mechaniczne/nieprawidłowe użytkowanie/braki konserwacji itd. – znaczenie instrukcji obsługi i użytkowania.

SN

- Przepis art. 559 k.c. modyfikuje rozkład ciężaru dowodu - jako przepis szczególny w stosunku do art. 6 k.c. - w razie dochodzenia przez kupującego od sprzedawcy roszczeń z tytułu rękojmi. Treść normy prawnej zawartej w art. 559 k.c. wprowadza domniemanie, że wady wynikły z przyczyny tkwiącej już poprzednio w rzeczy sprzedanej. Oznacza to, że na kupującym nie spoczywa ciężar dowodu, iż wada powstała z przyczyny tkwiącej już poprzednio w rzeczy. Ryzyka wadliwej produkcji i ryzyka związanego ze sprzedażą rzeczy wadliwych nie może bowiem ponosić kupujący. Na sprzedawcy spoczywa zatem obowiązek kontroli dostarczonego towaru w celu stwierdzenia, czy w dacie wydania kupującemu przedmiotu sprzedaży nie ma on wad fizycznych. Natomiast kupujący nie ma obowiązku badania rzeczy, a ujemne dla niego skutki prawne wywołują jedynie dwa elementy: świadomość, że rzecz zaoferowana do sprzedaży ma wadę, i świadome w takiej sytuacji nabycie rzeczy wadliwej.

Wady „jawne”

- Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.
- Nie ma podziału na wady jawne/ ukryte.
- Brak obowiązku zbadania rzeczy w B2C
- Nie ma obowiązku niezwłocznego zawiadomienia o wadze.
- Nie ma (od 25.12.14) obowiązku zawiadomienia o wadzie w ciągu 2 m- cy od wykrycia.

SN

Odpowiedzialność sprzedawcy nie zostaje wyłączona w sytuacji, gdy kupujący wprawdzie o wadzie nie wiedział, jednak mógł się o niej z łatwością dowiedzieć bądź powinien był wiedzieć przy zachowaniu należytej staranności. Łatwość z jaką kupujący mógł osiąść wiedzę o wadzie pozostaje bez znaczenia dla odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu tej konkretnej wady. Tym samym jeżeli sprzedawca chce się uwolnić od odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady rzeczy, to musi udowodnić, że kupujący wiedział o wadzie w chwili wskazanej w art. 557 § 1 i § 2 k.c.

„żądania” kupującego

- Wynikające z rękojmi:
 - Co do samego towaru:
naprawa/wymiana/bonifikata/zwrot.
 - Transport, montaż i demontaż.
 - Niektóre szkody.
- Wynikające z zasad ogólnych KC:
 - Szkoda rzeczywista i utracone korzyści.
- Produkt niebezpieczny.
- Inne (hipotetyczna, moralna)

odstąpienie

- Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.
- Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

SN

- Niezwłoczne" usunięcie wady w rozumieniu art. 560 § 1 k.c. oznacza naprawę rzeczy w krótkim czasie, którego ramy wyznaczają okoliczności konkretnego przypadku.

SN

- Używając niedookreślonego zwrotu "niezwłocznie" ustawodawca pozostawił organowi orzekającemu swobodę dokonania oceny, czy w okolicznościach konkretnej sprawy działanie nastąpiło bez nieuzasadnionej zwłoki, bo tak wykląda się sformułowanie ustawy. Nie sposób przyjmować tutaj obowiązywanie jakiegoś określonego terminu. Wprawdzie, na co powołuje się skarżący, zwykle w orzecznictwie wskazuje się, że pod pojęciem "niezwłocznie" należy rozumieć okres maksimum czternastu dni. Termin ten nie może jednak być traktowany w sposób bezwyjątkowy, gdyż w okolicznościach konkretnej sprawy, co trafnie podkreślił Sąd Apelacyjny, "niezwłocznie" oznaczać może termin nieco dłuższy lub krótszy.

PYTANIE???

- Albo „bez nadmiernych niedogodności dla klienta”. Jeśli nie działa lodówka to jest to wielka niedogodność. Co w przypadku jeżeli klient wyznaczy termin naprawy sprzedawcy np. 5 dni bo ma urodziny dziecka w weekend i będzie impreza w domu ... sprzedawca nie jest w stanie naprawić rzeczy w ciągu tylu dni to ... co klientowi przysługuje

PYTANIE???

- Klient nie może żądać odstąpienia od umowy, jeżeli wada ma charakter nieistotny. Ale jeżeli kupuje piekarnik z funkcją pieczenia chleba i powiedzmy tylko dlatego wybrał ten piekarnik, to z punktu widzenia sprzedawcy wada jest nieistotna, natomiast z punktu widzenia klienta ogromnie. Kto ma rację i jak to rozwiązać? W zasadzie klient może upiec chleb na innym programie.
- Tak samo z pralką, która teoretycznie ma program 15min prania, a niestety program ten trwa 30min. Czy to jest istotna wada czy nie

SN

- Przy ocenie cechy istotności wady w rozumieniu art. 560 § 1 k.c. eksponować należałoby przede wszystkim odpowiednie oczekiwania nabywcy rzeczy związane z jej funkcjonowaniem, a nie tylko zobiektywizowany stan techniczny rzeczy w postaci jej niezdatności do zwykłego użytku (w ogóle lub w określonym zakresie) lub bezwartowości w znaczeniu funkcjonalnym. Innymi słowy, nabywca może oczekiwać nie tylko ogólnej sprawności technicznej rzeczy, ale także sprawnego normalnego i niezakłóconego funkcjonowania wszystkich jego zespołów i elementów, pozwalających na właściwą i normalną eksploatację rzeczy zgodnie z jej przeznaczeniem i parametrami techniczno-eksploatacyjnymi

SN

- nieprawidłowy wydaje się pogląd, zgodnie z którym wadą istotną jest tylko taka wada, która czyni rzecz bezwartościową lub nieużyteczną dla kupującego.
- Co do zasady ciężar wykazania nieistotności wady spoczywa na sprzedawcy, aczkolwiek jeżeli sprzedawca wystarczająco wykazał zasadność swojego twierdzenia, to wówczas na kupującym będzie spoczywał obowiązek obrony własnego stanowiska dotyczącego istotności wady konkretnego produktu.

SN

- Okoliczność, iż wada ma charakter usuwalny nie wyklucza przyjęcia, że wada ta jest jednocześnie wadą istotną. Brak jest jakichkolwiek podstaw, by traktować oba pojęcia jako synonimiczne. Desygnaty nazw: "wada istotna" i "wada nieusuwalna" nie są tożsame, zakresy tych pojęć krzyżują się.

PYTANIE???

- Jeśli pierwsza reklamacja jest z tytułu gwarancji, a druga z tytułu rękojmi to czy klientowi przysługuje wymiana urządzenia, jeśli oczywiście takie ma żądania w ramach rękojmi tzn. czy ta pierwsza naprawa na gwarancji liczy się też do rękojmi. Czy liczy się w historii napraw do rozpatrywania zgłoszenia w ramach rękojmi i odwrotnie, czy naprawa wykonana na rękojmi liczy się do napraw liczonych w ramach gwarancji?

SN

- Przepisy art. 581 k.c. w zw. z art. 577 k.c. regulują uprawnienia kupującego w ramach udzielonej gwarancji jakości. Natomiast przepis art. 560 § 1 k.c. reguluje uprawnienia kupującego w ramach rękojmi. Uprawnienia te nie mogą być realizowane łącznie lub wymiennie. Skuteczność odstąpienia od umowy na podstawie art. 560 § 1 k.c. nie podlega ocenie w oparciu o przepisy art. 577 i n. k.c.

PYTANIE???

- Jeżeli klient reklamuje towar w ramach rękojmi, czy sprzedawca zwracając pieniądze postępuje zgodnie z prawem zwracając je na kartę podarunkową, którą trzeba wykorzystać w danym sklepie?

KC

- Strona, która odstępuje od umowy wzajemnej, obowiązana jest zwrócić drugiej stronie wszystko, co otrzymała od niej na mocy umowy, a druga strona obowiązana jest to przyjąć.

„amortyzacja”

- W wypadku odstąpienia od umowy sprzedaży w związku z wadą fizyczną rzeczy, kupujący zwracając rzecz (art. 494 k.c.), nie jest zobowiązany wynagrodzić sprzedawcy za normalne zużycie rzeczy, które nastąpiło przy prawidłowym jej używaniu - do chwili odstąpienia od umowy. Obowiązek taki natomiast istnieje w sytuacji, gdy zmniejszenie wartości (użyteczności) rzeczy było następstwem takich okoliczności, za które kupujący ponosi winę, jak i następstwem korzystania z rzeczy po złożeniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy

PYTANIE

- Czy przy drugiej reklamacji z tytułu rękojmi, jeśli klient żąda wymiany towaru lub zwrotu gotówki sprzedawca nie może zmienić decyzji klienta. Musi spełnić żądanie?
- Czy sprzedawca w ramach rękojmi może klientowi wymienić urządzenie tylko raz? Co z drugim, jeśli się popsuje i sprzedawca nie jest w stanie naprawić urządzenia?

Naprawa/wymiana

- Jeżeli kupującym jest konsument, może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady, żądać wymiany rzeczy na wolną od wad, albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe, albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby kupującego inny sposób zaspokojenia

SN

- Jeżeli naprawa nie jest możliwa, sprzedawca powinien niezwłocznie wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad. Jeżeli z kolei proponowany przez sprzedawcę sposób usunięcia wady fizycznej nie jest właściwy, kupujący, nie wyrażając zgody na taki sposób naprawy, zachowuje prawo do odstąpienia od umowy.

Nie jest też wystarczające samo oświadczenie przez sprzedawcę gotowości wymiany rzeczy wadliwej na wolną od wad, gdyby następnie nie została ona zrealizowana z przyczyn nieleżących po stronie kupującego.

Zaprzestanie produkcji tego typu rzeczy nie jest równoznaczne z niemożliwością świadczenia i nie zwalnia sprzedawcy z obowiązku wykonania wyroku. W takim wypadku przedmiotem wymiany powinien być produkt podobny z zastosowaniem odpowiedniego rozliczenia.

PYTANIE???

- Jeżeli producent dołącza do urządzenia instrukcję montażu ... klient sam to robi ale ... z niepowodzeniem... potem reklamuje że coś jest nie tak... sprzedawca nie uznaje reklamacji, bo klient zrobił to sam... Czy klient może dokonać demontażu i ponownego montażu na koszt sprzedawcy i jego ryzyko. Np. wynająć firmę, która zrobi to fachowo. Czy sprzedawca pokrywa koszty czy nie?

Wykonanie zastępcze

- W razie zwłoki dłużnika w wykonaniu zobowiązania czynienia, wierzyciel może, zachowując roszczenie o naprawienie szkody, żądać upoważnienia przez sąd do wykonania czynności na koszt dłużnika.
- W wypadkach nagłych wierzyciel może, zachowując roszczenie o naprawienie szkody, wykonać bez upoważnienia sądu czynność na koszt dłużnika lub usunąć na jego koszt to, co dłużnik wbrew zobowiązaniu uczynił

PYTANIE

- Umawianie się z Klientem na wizytę domową - czy Klient musi zgodzić się na wizytę w godzinach pracy serwisu oraz w wyznaczonym przez serwis terminie?

KC

- Dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje - także w sposób odpowiadający tym zwyczajom.
- W taki sam sposób powinien współdziałać przy wykonaniu zobowiązania wierzyciel.

Koszty KC

- Kupujący jest obowiązany na koszt sprzedawcy dostarczyć rzecz wadliwą do miejsca wydania.
- Jeżeli ze względu na rodzaj rzeczy lub sposób jej zamontowania, dostarczenie rzeczy przez kupującego byłoby nadmiernie utrudnione, kupujący obowiązany jest udostępnić rzecz sprzedawcy w miejscu, w którym rzecz się znajduje.
- Koszty wymiany lub naprawy ponosi sprzedawca. W szczególności obejmuje to koszty: demontażu i dostarczenia rzeczy, robocizny, materiałów, oraz koszty ponownego zamontowania i uruchomienia.

PYTANIE???

- Jeśli sprzedawca oddaje klientowi gotówkę i ubiega się o fakturę korygującą od producenta ... kto powinien odebrać towar (duże AGD) od klienta ostatecznego i na czyj koszt. producent czy sprzedawca. Jaka jest podstawa prawna

Koszty demontażu KC

- Jeżeli rzecz wadliwa została zamontowana, kupujący może żądać od sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania po dokonaniu wymiany na wolną od wad lub usunięciu wady. W razie niewykonania tego obowiązku przez sprzedawcę, kupujący jest upoważniony do dokonania tych czynności na koszt i niebezpieczeństwo sprzedawcy.
- Jeżeli kupującym jest konsument, może on żądać od sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania, jest obowiązany jednak ponieść część związanych z tym kosztów przewyższających cenę rzeczy sprzedanej albo może żądać od sprzedawcy zapłaty części kosztów demontażu i ponownego zamontowania, do wysokości ceny rzeczy sprzedanej.

odszkodowanie

- Tzw. negatywny interes umowy – w ramach rękojmi.
- W szczególności może żądać zwrotu kosztów zawarcia umowy, kosztów odebrania, przewozu, przechowania i ubezpieczenia rzeczy oraz zwrotu dokonanych nakładów w takim zakresie, w jakim nie odniósł korzyści z tych nakładów.

PYTANIA???

- *Koszty przewozu.* Czy to znaczy, że jak kupuje urządzenie przez internet... płaci za transport powiedzmy 50zł okazuje się że urządzenie jest niesprawne po pół roku. Otrzymuje zwrot gotówki ze sklepu. Czy sprzedawca powinien zwrócić klientowi koszty transportu urządzenia?
- Co jak klient odsyła urządzenie. Kto za to płaci?

PYTANIA??

- *Co z inwestycjami w towar.* Przypuśćmy, że klient kupił dodatkowe akcesoria dedykowane do danego urządzenia AGD, urządzenie popsuło się i otrzymał zwrot gotówki w sklepie. (reklamacje złożył z tytułu rękojmi) W tym wypadku akcesoria są kompletnie zbędne. Czy klient może od sprzedawcy ubiegać się pokrycia kosztów naprawienia tej szkody. Czyli zwrotu gotówki za te akcesoria?

PYTANIA??

- Co w wypadku, gdy klient kupuje dodatkowy certyfikat na urządzenie np. plus 3 lata w sklepie. Czyli jest to dodatkowe ubezpieczenie. Sprzedawca po zareklamowaniu towaru w ramach rękojmi przez klienta oddaje klientowi gotówkę. Czy klient ma prawo żądać zwrotu kosztów związanych z zakupieniem dodatkowego ubezpieczenia od sprzedawcy? Jest to jego inwestycja w towar. O ile powinien to jest to tylko sprawa sprzedawca - klient? Producent nie bierze w tym udziału? Tak czy nie?
- Co z certyfikatem, który jest kupiony u producenta? Jeżeli klient otrzymuje zwrot gotówki u sprzedawcy za towar reklamowany w ramach rękojmi i ma taki dodatkowy certyfikat zakupiony u producenta . Czy może i gdzie żądać zwrotu kosztów poniesionych z inwestycja w towar?

KC

- Przysługujące kupującemu uprawnienia z tytułu rękojmi wskutek wadliwości przedmiotu sprzedaży nie pozbawiają go prawa do poszukiwania najlepszej dla siebie w danych okolicznościach rekompensaty. Kupujący może zatem dochodzić swoich uprawnień z tytułu rękojmi za wady, ale też może żądać odszkodowania za faktyczną szkodę, jakiej doznał wskutek wadliwości rzeczy. Żądanie odszkodowania w tej sytuacji nie musi być poprzedzone próbą skorzystania z rękojmi.

PYTANIA??

- Czy serwis ma prawo obciążyć klienta kosztami interwencji podczas pierwszej wizyty sprawdzającej, kiedy stwierdza mechaniczne uszkodzenie sprzętu (urwany zawias , klamkę itp.). Kto powinien ponosić koszty takiej interwencji, kiedy klient zgłasza problem z jego p-tu widzenia istotny, a okazuje się że sprzęt tak ma pracować? lub uszkodzenie jest chemiczne , mechaniczne , błąd obsługi , itp.

- PROCEDURE I TERMINY

PYTANIA??

- klient musi zauważyć szkodę do czasu trwania rękojmi . I zgłosić ją do sprzedawcy - w jakim terminie może to zgłosić i w jakiej formie?

Terminy (I)

- Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od wydania rzeczy kupującemu, a gdy chodzi o wady nieruchomości – przed upływem pięciu lat.
- Jeżeli kupującym jest konsument a przedmiotem sprzedaży jest używana rzecz ruchoma, odpowiedzialność sprzedawcy może zostać ograniczona, nie mniej niż do roku od wydania rzeczy kupującemu.
- Jeżeli określony przez sprzedawcę lub producenta termin przydatności rzeczy do użycia kończy się po upływie dwóch lat od dnia wydania rzeczy kupującemu, sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne tej rzeczy stwierdzone przed upływem tego terminu.
- W B2C zmiana co do nieruchomości.
- W B2B wydłużenie wszystkich terminów.
- Dodany termin przydatności.
- To są terminy wygasania roszczeń.

PYTANIA??

- Odpowiedzialność sprzedawcy po dwóch latach podstawowych. 24 miesiące +12 miesięcy
- Czy klient może złożyć reklamację, w ciągu roku po upływie odpowiedzialności sprzedawcy.(24 miesiącach) Jakie może mieć oczekiwania? W związku z tym, jakie oczekiwania może mieć sprzedawca wobec gwaranta? Jakie producent ma obowiązki z tym związane.

KC

- Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku. Jeżeli kupującym jest konsument, bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminu dwuletniego
- W czasie przedawnienia, kupujący może odstąpić od umowy lub złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny.
- Jeżeli kupujący żądał wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady, termin do odstąpienia od umowy lub złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny, rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany rzeczy lub usunięcia wady.

PYTANIA??

- Ile dni ma sklep na załatwienie reklamacji. Na odpowiedź dla klienta jak ją załatwi ma 14? Ale jeśli stwierdzi, że naprawa to ile ona może trwać? Czy musi 14dni? Czy jeśli jest konieczność wymiany części może trwać np. 30? Co to znaczy rozsądny czas?
- Jeżeli klient zgłasza w ramach rękojmi usterkę pralki i sprzedawca uznał reklamację – naprawa, Jednak naprawa trwa ponad 30 dni, bo serwis sprowadza części. W tym czasie klient zwraca się do sprzedawcy z żądaniem odstąpienia od umowy. Czy może i jakie obowiązują terminy?
- Jeżeli klient żąda odstąpienia od umowy, a sprzedawca nie odpowiedział na reklamację w ciągu 14 dni to co dalej... jakie są uprawnienia klienta?

Terminy (II)

- Jeżeli kupujący będący konsumentem, zażądał wymiany lub usunięcia wady albo obniżenia ceny, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.
- Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad, lub usunąć wadę w rozsądnym czasie, bez nadmiernych niedogodności dla kupującego

PYTANIA??

- Czy można pobierać zaliczkę na przyniesiony sprzęt do naprawy, a w przypadku niezgodzenia się klienta na naprawę wliczyć ją na poczet sprawdzenia i diagnozy (technik poświęca czas na rozkręcenie urządzenia , panie w recepcji czas na przyjęcie tego sprzętu i w przypadku nieodebrania koszty przechowywania i utylizacji)

KC

- Jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni uważa się, że uznał je za uzasadnione. Brak odpowiedzi na zgłoszone przez kupującego żądanie stwarza fikcję jego uznania i tak jak przy uznaniu roszczenia oznacza przyznanie przez sprzedającego okoliczności niezgodności towaru z ustawą oraz zgodę co do treści żądania.

USTAWA

- Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
- 2. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie uważa się, że uznał reklamację
- 3. Odpowiedź na reklamację przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku

Stanowisko UOKiK

- Nie stosuje się do odstąpienia od umowy

PYTANIA??

- W przypadku naprawy urządzenia po gwarancji, którą producent bierze na koszt własny jaki jest okres gwarancji na część? I czy klient mając taką usługę i potwierdzenie wymiany części może ją reklamować z tytułu rękojmi?
- Czy klient może reklamować usługę pogwarancyjną z wymianą części w ramach rękojmi do serwisu. Jeżeli tak, to kto pokrywa koszty takiej usługi robocizna dojazd i część. Czy to jest 2 lata?

Rękojmia na naprawy

- Zasady ogólne.
- Wadliwa naprawa.
- Jeżeli przedsiębiorca nie poprawi wykonanej przez siebie usługi w wyznaczonym terminie:
 - jeśli wady przeprowadzonej naprawy są istotne klient może odstąpić od umowy czyli zażądać zwrotu zapłaconej kwoty,
 - jeśli wady przeprowadzonej naprawy nie są istotne klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny usługi
(o kwotę, jaką zapłaciłby w innym zakładzie za poprawienie lub dokończenie nierzetelnej naprawy).

GWARANCJA

- Regulacja w KC
- Nie ma obowiązku udzielania.
- Z reguły korzystniejsza dla gwaranta - przez niego pisana.
- Ma pierwszeństwo przed regulacją KC o gwarancji.
- Można wg uznania/rynku.
- K. C. wypełnia luki w gwarancji.
- Przepisy dyspozytywne – w braku innej umowy stron.
- <http://www.uokik.gov.pl/raporty2.php>

2004 – raport co do sprzedaży samochodów nowych.

- Oświadczenie gwarancyjne, które określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu. Oświadczenie gwarancyjne może zostać złożone w reklamie.
- Uprawniony z gwarancji może żądać od gwaranta wydania oświadczenia gwarancyjnego utrwalonego na papierze lub innym trwałym nośniku (dokument gwarancyjny).
- Sprzedawca wydaje kupującemu wraz z rzeczą sprzedaną dokument gwarancyjny. Powinien także sprawdzić zgodność znajdujących się na rzeczy oznaczeń z danymi zawartymi w dokumencie gwarancyjnym, oraz stan plomb i innych umieszczonych na rzeczy zabezpieczeń

- Oświadczenie gwarancyjne powinno być sformułowane w sposób jasny i zrozumiały, a gdy rodzaj informacji na to pozwala
– w powszechnie zrozumiałej formie graficznej. Jeżeli rzecz jest wprowadzana do obrotu na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, oświadczenie gwarancyjne powinno być sporządzone w języku polskim. Wymagania używania języka polskiego nie stosuje się do nazw własnych, znaków towarowych, nazw handlowych, oznaczeń pochodzenia towarów, oraz zwyczajowo stosowanej terminologii naukowej i technicznej.
- Oświadczenie gwarancyjne zawiera podstawowe informacje potrzebne do wykonywania uprawnień z gwarancji, w szczególności nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Rzeczypospolitej Polskiej, czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej, uprawnienia przysługujące w razie stwierdzenia wady, a także stwierdzenie, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

gwarancja

- Wymóg podpisania/ podbicia/ przeglądów.
- Zakres stosowania.
- Wyłączenia.
- Obowiązki nabywcy.

KC

- Kto wykonuje uprawnienia wynikające z gwarancji, powinien dostarczyć rzecz na koszt gwaranta do miejsca wskazanego w gwarancji lub do miejsca, w którym rzecz została wydana przy udzieleniu gwarancji, chyba że z okoliczności wynika, iż wada powinna być usunięta w miejscu, w którym rzecz znajdowała się w chwili ujawnienia wady

KC

- Jeżeli nie zastrzeżono innego terminu, termin gwarancji wynosi dwa lata licząc od dnia, kiedy rzecz została kupującemu wydana
- Gwarant jest obowiązany wykonać swoje obowiązki w terminie określonym w treści oświadczenia gwarancyjnego, a gdy go nie określono – niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni po dostarczeniu rzeczy przez uprawnionego z gwarancji, oraz dostarczyć mu rzecz na swój koszt do miejsca wskazanego w gwarancji lub do miejsca, w którym rzecz została wydana przy udzieleniu gwarancji

PYTANIA??

- Jeżeli w ramach gwarancji wymienimy część w urządzeniu to gwarancja od nowa biegnie na samą część czy na całe urządzenie?

KC

- Jeżeli w wykonaniu swoich obowiązków gwarant dostarczył uprawnionemu z gwarancji zamiast rzeczy wadliwej rzecz wolną od wad albo dokonał istotnych napraw rzeczy objętej gwarancją, termin gwarancji biegnie na nowo od chwili dostarczenia rzeczy wolnej od wad lub zwrócenia rzeczy naprawionej. Jeżeli gwarant wymienił część rzeczy, przepis powyższy stosuje się odpowiednio do części wymienionej.
- W innych wypadkach termin gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego wskutek wady rzeczy objętej gwarancją, uprawniony z gwarancji nie mógł z niej korzystać.

PYTANIE???

- Wojewódzki inspektorat inspekcji handlowej / sąd polubowny zwraca się do producenta o stawienie się w konkretnym dniu i godzinie w celu mediacji. Jakiego producent ma możliwości i czy udzielenie odpowiedzi na piśmie jest wiążące i nie musi się stawić na takiej mediacji?

spory

- W przypadku gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o:
 - 1) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania albo zgodzie na udział w takim postępowaniu albo
 - 2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

USTAWA PR.KONS.

przedsiębiorca wraz z oświadczeniem przekazuje informację o podmiocie uprawnionym właściwym dla danego przedsiębiorcy.

Jeżeli przedsiębiorca nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

PYTANIE??

- Rzecznik praw konsumenta zwraca się z żądaniem udzielenia odpowiedzi na przysłane pismo w ciągu 5 dni. Czy ma takie prawo?

USTAWA UOKIK

Przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika.

Kto narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2000 zł.