

Uprawnienia przysługujące konsumentowi w przypadku niezgodności towaru z umową.

Uprawnienia przysługujące konsumentowi z przypadku niezgodności towaru z umową określone zostały ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w art. 43a – 43g.

W pierwszej kolejności wyjaśnić należy kim jest konsument. Zgodnie z art. 22(1) kodeksu cywilnego, za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Towarem natomiast jest, zgodnie z art. 2 pkt. 4a ustawy o prawach konsumenta, rzecz ruchoma, a także woda, gaz i energia elektryczna, w przypadku gdy są oferowane do sprzedaży w określonej objętości lub ilości.

Następnie wskazać należy kiedy towar jest zgodny z umową. Jak stanowi art. 43b ustawy o prawach konsumenta, towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:

- 1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi - również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
- 2) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny konsumentowi, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.

Ponadto towar, aby został uznany za zgodny z umową, musi:

- 1) nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
- 2) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi - również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać,
- 3) być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać;
- 4) być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które przedsiębiorca udostępnił konsumentowi przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.

Istotne jest również to, że sprzedawca (przedsiębiorca) nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową, jeżeli konsument, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha towaru odbiega od wymogów zgodności z umową oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy towaru.

W przypadku niezgodności towaru z umową konsument może domagać się:

- naprawy towaru lub
- wymiany towaru.

Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla

konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim konsument go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi sprzedawca. Co do zasady wybór pomiędzy wymianą a naprawą należy do konsumenta. Jednakże, jeśli spełnienie żądania konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla sprzedawcy, to może on dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy lub dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany.

Konsument zobowiązany jest udostępnić sprzedawcy towar podlegający naprawie lub wymianie, a sprzedawca odbiera od konsumenta towar na swój koszt.

W sytuacji natomiast, gdy:

- sprzedawca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową;
- sprzedawca nie doprowadził towaru do zgodności z umową;
- brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że sprzedawca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
- z oświadczenia sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta,

to konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo w przypadku istotnej niezgodności z umową – oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Ponadto jeśli brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy, to konsument może złożyć wskazane oświadczenia bez uprzedniego skorzystania z prawa do żądania naprawy lub wymiany.

Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową. Sprzedawca zwraca konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny.

W razie odstąpienia od umowy konsument niezwłocznie zwraca towar sprzedawcy na jego koszt, a sprzedawca zwraca konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania. Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez przedsiębiorcę jest dłuższy.

Konsument może złożyć reklamację w dowolnej formie, ale najbezpieczniej zrobić to w formie pisemnej. Sprzedawca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli sprzedawca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w tym terminie, uważa się, że uznał reklamację.

Powyższe uprawnienia, na podstawie art. 7aa ustawy o prawach konsumenta, przysługują również tzw. przedsiębiorcy na prawach konsumenta, czyli osobie fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio

związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Artykuł przygotowany w ramach dotacji udzielonej przez Zarząd Powiatu Piotrkowskiego na realizację w roku 2025 zadań publicznych w zakresie powierzenia prowadzenia punktu nieodpłatnej pomocy prawnej, punktu świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz edukacji prawnej na terenie Powiatu Piotrkowskiego