

Reklamacja – zmora sprzedawców i narzędzie w rękach kupujących

W lipcu tego roku zaczną obowiązywać przepisy nowelizujące Kodeks cywilny. Wprowadzone zmiany dotyczą w głównej mierze prowadzenia biznesu, czyli mają znaczenie nie tylko dla prawników. Zmiany przepisów dotknęły część poświęconą rękojmi, a konkretnie terminu przedawnienia przy sprzedaży konsumenckiej używanych rzeczy ruchomych. Wprowadzona zmiana jest dobrym pretekstem do przypomnienia sobie czym tak naprawdę jest rękojmia oraz kiedy kupujący może skorzystać z jej uprawnień.

Rękojmia, reklamacja, gwarancja – w czym rzecz?

Przypomnijmy, **rękojmia** jest to istniejąca z mocy prawa odpowiedzialność sprzedawcy za towar. Innymi słowy, na tej podstawie kupujący może dochodzić praw wobec sprzedawcy w związku z występującą niezgodnością towaru z umową czyli wadą fizyczną lub w związku z wadą prawną, która wystąpi między innymi wtedy, gdy sprzedawca nie miał prawa sprzedać kupującemu danego towaru, a jednak to uczynił. Wystąpienie wady może oznaczać dla sprzedawcy **roszczenie w czterech wariantach**: klient może zażądać wymiany towaru na nowy, naprawy towaru, obniżenia ceny, a nawet może odstąpić od umowy – o ile wada jest istotna. Obie strony, czyli zarówno sprzedawca, jak i kupujący muszą pamiętać o tym, że nie wszystkie z tych roszczeń będą zawsze dostępne, a sam sprzedawca nie zawsze jest w tym zakresie skazany na zrealizowanie akurat tych roszczeń, na które wskazuje kupujący, także **w zakresie demontażu rzeczy wadliwej i ponownego zamontowania towaru niewadliwego**.

Warto pamiętać, że równolegle funkcjonuje w przepisach

prawo do gwarancji. **Gwarancja** to zapewnienie o jakości towaru **bez względu na to, czy gwarant, czyli udzielający gwarancji był sprzedawcą towaru**. Często przecież mamy do czynienia z tzw. „gwarancją producenta”. Czas jej trwania i warunki zależą od gwaranta. Jeśli taki termin nie został w gwarancji wskazany, przyjmujemy, że rozciąga się ona na okres dwóch lat od wydania rzeczy. Co istotne, uprawnienia wynikające z gwarancji i rękojmi wzajemnie się nie wykluczają. Jeżeli jednak kupujący skorzysta z gwarancji, bieg terminu na zgłoszenie wady w ramach rękojmi zostaje zawieszony, o czym wielu sprzedawców zdaje się zapominać, chociaż ta regulacja obowiązuje już od kilku lat.

Ważne terminy przy rękojmi za wady

Przy rękojmi należy pamiętać o terminach, których upływ może spowodować utratę uprawnień. Przede wszystkim, wada rzeczy musi być wykryta w czasie trwania rękojmi. Inną sprawą jest zachowanie dodatkowego terminu na jej zgłoszenie, liczonego od momentu wykrycia wady. **Dla tego zachowanie terminów jest tak istotne.**

Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat, a gdy chodzi o wady nieruchomości – przed upływem pięciu lat od wydania rzeczy. Z kolei w przypadku sprzedaży konsumentowi ruchomej rzeczy używanej, termin odpowiedzialności z tytułu rękojmi może zostać skrócony maksymalnie do roku od dnia wydania rzeczy. Skrócenie terminu dotyczy wyłącznie rzeczy używanej. Dla nowych rzeczy konsumentowi termin ten można już tylko przedłużyć. Co innego, gdy kupującym nie jest konsument. Jeśli nabywcą towaru jest inna firma, wówczas odpowiedzialność z rękojmi można ograniczyć, a nawet wyłączyć. Często spotykaną praktyką **w relacjach B2B** jest wyłączanie rękojmi sprzedawcy i zastępowanie jej gwarancją. Kupujący będący przedsiębiorcą musi liczyć się także z tym, że spoczywa na nim obowiązek zbadania rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i niezwłocznego zawiadomienia sprzedawcy o wadzie, **pod rygorem utraty uprawnień z rękojmi**.

Nie należy też zapominać, że procedury reklamacyjne na rynku finansowym obowiązujące m.in. banki czy zakłady ubezpieczeń wyglądają nieco inaczej.

W jakim terminie kupujący musi zgłosić wykryte wady do sprzedawcy i przedstawić swoje roszczenia?

Jeżeli w ciągu roku od stwierdzenia wady kupujący nie zawiadomi sprzedawcy o tym fakcie i nie przedstawi roszczeń, traci on co do zasady uprawnienia z rękoj-

mi. Dla konsumentów termin przedawnienia roszczenia o usunięcie wady lub wymianę rzeczy nie może być krótszy, niż dwa lata od dnia wydania rzeczy konsumentowi. Gdy kupujący złożył oświadczenie o wymianie rzeczy lub usunięciu wady, dopiero od bezskutecznego upływu terminu do wymiany lub naprawy rzeczy liczony będzie termin na odstąpienie od umowy lub żądanie obniżenia ceny. Nowelizacja Kodeksu cywilnego ostatecznie przesądziła, że także w przypadku sprzedaży konsumenckiej używanych rzeczy ruchomych roczny przedawnienia roszczeń z rękojmi nie może zakończyć się przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy, nawet jeżeli strony uzgodniły krótszy termin odpowiedzialności.

Co w sytuacji, gdy terminy nie zostaną dochowane?

Może się zdarzyć sytuacja, kiedy kupujący nie dochowa terminów reklamacyjnych albo zwyczajnie nie zdecyduje się na wybór tej drogi. W takim przypadku zawsze pozostaje mu możliwość dochodzenia roszczeń na tzw. zasadach ogólnych z tytułu nienależytego wykonania umowy. W takim przypadku obowiązują jednak wymogi właściwe dla trybu odszkodowawczego na zasadach ogólnych, a więc przede wszystkim obowiązek wykazania przez kupującego wszystkich wymaganych prawem elementów takiej odpowiedzialności, co nie jest zadaniem łatwym.

Brak odpowiedzi na reklamację - konsekwencje dla sprzedawcy

Zasadą jest, że odpowiedzi na reklamację konsumenta należy udzielić w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W przypadku jednak, gdy przedsiębiorca zawarł z konsumentem umowę sprzedaży rzeczy przewidziano **termin 14 - dniowy**. Jeżeli kupujący konsument zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie, uważa się, że żądanie to uznal za uzasadnione.

Czy sprzedawcy też przysługują jakieś prawa?

Wszystkie podmioty biorące udział w procesie sprzedaży są zobowiązane dopilnować, aby sprzedawane towary były wolne od wad. Roszczenia sprzedawcy w związku z wadliwością rzeczy sprzedanej, kierowane do poprzedniego sprzedawcy będą tematem kolejnego artykułu. ■

Adwokat Maciej Krotoski
z poznańskiej Kancelarii M.KROTOSKI ADWOKACI
I RADCY PRAWNI Spółka komandytowa, Członek WKK

