

Czy klient zawsze ma rację?

Na hasło „reklamacja” większość przedsiębiorców reaguje z nieukrywaniem niezadowoleniem. Od dłuższego czasu można zaobserwować, że klienci coraz częściej korzystają z takich uprawnień. Nie ma w tym nic złego, bowiem sięgają oni do prawnych możliwości przewidzianych przez ustawodawcę, a sprzedawcy działający na rynku powinni oferować należytej jakości towary. Jednak dobrze wiedzieć, jakie możliwości rzeczywiście posiada kupujący, aby możliwe było ustalenie, czy klient ma na pewno w danym wypadku rację.

Podstawowym trybem dochodzenia roszczeń od sprzedawcy jest ich **oparcie na podstawie rękojmi** (niezależnie od ewentualnej gwarancji), a zatem wówczas, gdy zakupiona rzecz posiada wadę, która istniała w chwili wydania towaru lub wadę, która wynika z przyczyny tkwiącej w rzeczy w tej dacie, z czym mamy do czynienia w szczególności wtedy, gdy:

- 1) towar nie ma właściwości, które produkt tego rodzaju powinien mieć,
- 2) towar nie ma właściwości, o których kupujący został zapewniony przez sprzedawcę,
- 3) towar nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę w trakcie transakcji,
- 4) towar został wydany kupującemu w stanie niezpełnym.

Świadomość takich podstaw reklamacyjnych skłania **do kilku refleksji**. I tak, w sytuacji sprzedaży towaru sprzedawca nie powinien utwierdzać klienta we wszystkich jego przekonaniach i oczekiwaniach co do właściwości i cech danej rzeczy, o ile nie ma pewności co do tego, że rzeczywiście one występują. Złożenie klientowi deklaracji bez pokrycia może stanowić podstawę późniejszej reklamacji. W kolejnym wymienionym przypadku, w którym sprzedawca został poinformowany, w jakim celu kupujący ma zamiar używać zakupioną rzecz, lecz przemilczał fakt, że nie nadaje się ona do takiego celu, również naraża się na ryzyko otrzymania roszczeń. Ponadto sprzedawcy oferują pewne rzeczy,

które klient otrzymuje „w zestawie”; wówczas klient może twierdzić, że towar był niekompletny ponieważ nie zawiera owych dodatkowych części.

Nie oznacza to jednak, że wszystkie twierdzenia klienta należy z góry uznać za zasadne. Trzeba pamiętać, że jeśli kupujący twierdzi, że został zapewniony o jakiejś właściwości towaru lub poinformował sprzedawcę o zamiarze korzystania z zakupionej rzecz w dany sposób, powinien móc taką okoliczność wykazać.

Niezależnie od tego, można nie uznać reklamacji na tej podstawie, że przyczyną wystąpienia wady było **nieprawidłowe użytkowanie** i korzystanie z zakupionego towaru, na przykład samochód miejski był wykorzystywany do jazdy terenowej. Wówczas należy przyjąć, że powstanie wady mechanicznej nastąpiło z winy leżącej po stronie kupującego, który użytkował rzecz w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem. W takim przypadku sprzedawca może oprzeć swoje stanowisko na ekspertyzie sporządzonej przez eksperta.

Bardzo ważną informacją jest też fakt, iż sprzedawca będzie zwolniony z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli **kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy**. Jeżeli zatem towar jest wadliwy, to posiadanie dowodu potwierdzającego, że kupujący miał świadomość występowania wady zabezpieczy interes sprzedawcy przed reklamacją.



Po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego warto dokonać rozróżnienia, kto złożył reklamację – czy jest to konsument czyli osoba fizyczna, która zawarła umowę w celach niezwiązanych z prowadzoną działalnością gospodarczą, czy przedsiębiorca, dokonujący zakupu w związku z prowadzoną przez siebie działalnością. Gdy reklamację składa konsument należy bezwzględnie dochować terminu przewidzianego na udzielenie odpowiedzi na reklamację, który wynosi 14 dni od dnia jej zgłoszenia. Z kolei w umowie z przedsiębiorcą rękojmia mogła zostać uprzednio wyłączona lub ograniczona, a dodatkowo, na takim kliencie spoczywał obowiązek zbadania rzeczy na etapie dokonywania transakcji, co również może stanowić **istotny argument w sprawie**.

Kupujący mogą przedstawiać różnego rodzaju żądania, poczynając od żądania usunięcia wady zakupionej rzeczy, wymiany rzeczy na inną, wolną od wad, czy obniżenia ceny, a skończywszy na złożeniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży.

Jeśli sprzedawca co do zasady uznaje reklamację i zamierza zadośćuczynić roszczeniu kupującego, to również w takiej sytuacji **nie zawsze będzie związany do zachowania się w dokładnie taki sposób, jaki wskazuje kupujący**.

W razie żądania wymiany rzeczy lub jej naprawy, sprzedawca może bowiem odmówić jego spełnienia pod warunkiem, że rozwiązanie wskazane przez kupującego jest niemożliwe do zrealizowania albo w porównaniu z drugim z możliwych żądań do wyboru wymagałaby nadmiernych kosztów. Wówczas w grę wchodzi pozostałe sposoby zaspokojenia roszczeń kupującego. Jeśli zaś

kupujący skorzysta z możliwości żądania obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, wówczas sprzedawca może w pewnych przypadkach uwolnić się od takich żądań jeśli niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na nową wolną od wad albo wadę usunie. Wskazane powyżej alternatywne możliwości mogą okazać się w danej sytuacji korzystniejsze, niż częściowy zwrot ceny bądź odstąpienie od umowy. Nie można jednak wykluczyć, że **niekiedy lepszym rozwiązaniem dla sprzedawcy będzie zwrócenie części ceny, niż wymiana rzeczy lub jej naprawa**. Trzeba również pamiętać o tym, że kupującemu nie będzie przysługiwało prawo do odstąpienia od umowy, jeśli wada występująca w zakupionej rzeczy nie jest wadą istotną.

Ostatnią kwestią, o której warto pamiętać są **terminy obowiązujące w postępowaniu reklamacyjnym**. Sprzedawca co do zasady odpowiada, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat, przy czym kupujący musi złożyć takie roszczenie nie później, niż z upływem jednego roku, licząc od dnia stwierdzenia wady.

Z pewnością nie da się w całości uniknąć sytuacji, w których otrzymane reklamacje będą musiały zostać uwzględnione. Warto jednak mieć świadomość swoich uprawnień, tak aby sprzedawca mógł szybko i we właściwy sposób na nie reagować i nie ponosić dzięki temu nieuzasadnionych kosztów. ■

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