PRAWNIK RADZI. Co zrobić z wadliwym towarem

Gwarancja czy rękojmia

Bez względu na to czy kupujemy sprzęt używany, czy nowy, w przypadku wystąpienia wad mamy prawo domagać się przywrócenia towaru do stanu zgodnego z umową lub zwrotu pieniędzy. Należy jednak postępować zgodnie z obowiązującymi regułami i przestrzegać terminów.

fot. Archiwum

Łukasz Opaliński

Jeśli ktoś kupił wadliwy towar lub okaże się on wadliwy podczas użytkowania, może skorzystać z instrumentów ochronnych rękojmi na wady fizyczne oraz gwarancji jakości. Dla tych, którzy zajmują się działalnością wytwórczą w rolnictwie, regulacje w tym zakresie zawierają art. 556-581 Kodeksu cywilnego. Rękojmia przysługuje z mocy prawa, natomiast gwarancja ma charakter umowy, zawieranej dobrowolnie między gwarantem a konsumentem. Kupujący ma prawo wyboru między rękojmią a gwarancją. Dokonany wybór jest wiążący tylko w stosunku do danej wady. Jeśli pojawi się kolejna, klient znowu ma prawo wybrać, co jest dla niego korzystniejsze – rękojmia czy gwarancja.

Czym jest rękojmia

Pod pojęciem rękojmi za wady fizyczne towaru należy rozumieć odpowiedzialność sprzedawcy wobec kupującego w sytuacji, gdy sprzedana rzecz ma wadę zmniejszającą jej wartość lub użyteczność, nie ma właściwości, o których istnieniu zapewnił on kupującego lub jeśli kupujący otrzymał niekompletną rzecz. Jeżeli sprzedany towar ma wady, kupujący może odstąpić od umowy (odstąpienie od umowy polega na zwrocie tego, co strony sobie nawzajem świadczyły – kupujący zwraca rzecz, a sprzedawca zapłaconą kwotę. Wtedy umowę uważa się za nie zawartą) albo żądać obniżenia ceny. Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli sprzedawca niezwłocznie wymieni wadliwą rzecz na wolną od wad albo usunie wady. Co ważne, ograniczenie to nie ma zastosowania, jeśli rzecz była już raz wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę chyba, że wady są nieistotne. To kupujący decyduje czy odstąpi od umowy, czy zażąda obniżenia ceny. Dopiero wtedy sprzedający może zaproponować niezwłoczną wymianę rzeczy na nową lub jej naprawę, czemu kupujący nie będzie się mógł sprzeciwić. Warunkiem skorzystania z tych uprawnień przez kupującego jest to, że nie wiedział on o istnieniu wady w chwili zawarcia umowy (art. 557 § 1 kc). Ustawodawca wyszedł z założenia, że wiedza o wadach kupowanej rzeczy oznacza akceptację nabycia rzeczy wadliwej.

Co to jest gwarancja

Gwarancja jest dobrowolnym, pisemnym zobowiązaniem producenta lub dystrybutora sprzętu do bezpłatnego usunięcia wady lub wymiany towaru na niewadliwy. Jej warunki określa gwarant. Gwarancja stanowi zapewnienie producenta, iż jego towary będą działały bez zarzutu przez określony czas. Z gwarancji wynikają każdorazowo obowiązki danego gwaranta i przysługujące konsumentowi uprawnienia, dlatego należy się z nią zapoznać przed przystąpieniem do dochodzenia uprawnień z tego tytułu.

Na podstawie umowy gwarancji, sprzedawca (lub producent) ma jedynie obowiązek usunąć wadę fizyczną rzeczy lub dostarczyć nowy, wolny od wad produkt, jeśli te defekty ujawnią się w czasie określonym w gwarancji. Ponadto gwarant może sformułować umowę gwarancji jakości w taki sposób, że ograniczy on swoje obowiązki jedynie do naprawy rzeczy i wyłączy możliwość żądania wymiany. Wybór uprawnień należy do gwaranta, ale nie może to pozbawić kupującego, który wyczerpał drogę przewidzianą w umowie gwarancyjnej, możliwości dochodzenia roszczeń gwarancyjnych na drodze sądowej.

Pułapki w umowach

O ile uprawnienia z tytułu rękojmi czy niezgodności towaru z umową, nie mogą zostać ograniczone lub wyłączone przez sprzedawcę, o tyle w przypadku gwarancji, to sprzedawca lub producent decyduje jednostronnie o jej treści. W przypadku skorzystania z rękojmi szczegółowy tryb postępowania i terminy określa Kodeks Cywilny, w przypadku gwarancji – tylko umowa. Rękojmia trwa rok od daty wydania rzeczy kupującemu (trzy lata dla budynków), a oświadczenia sprzedawcy dotyczące krótszego okresu rękojmi nie mają skutków prawnych. Upływ tego terminu nie wyłącza uprawnień z tytułu rękojmi, jeżeli sprzedawca wadę podstępnie zataił. Przewidziany termin wygaśnięcia uprawnień z tytułu rękojmi może być przedłużony umową stron. Umową stron można również odpowiedzialność sprzedawcy w tytułu rękojmi ograniczyć lub nawet wyłączyć (często spotykane przy zakupie używanego sprzętu). Gwarancja obowiązuje przez okres podany w dokumencie gwarancyjnym, a jeśli termin nie został wskazany, wynosi on rok, licząc od dnia, w którym rzecz została wydana kupującemu.

Łukasz Opaliński
adwokat, DIR we Wrocławiu