

Gwarancja - niezgodność towaru z umową

2024-10-03 11:05 Miejski Rzecznik Konsumentów

Zakupując towar konsument ma prawo oczekiwać, że otrzyma rzecz wolną od wad. W przypadku problemów z zakupionym towarem konsument może skorzystać z gwarancji albo niezgodności towaru z umową (wcześniej rękojmia). To dwie możliwe drogi składania reklamacji przez konsumenta, które różnią się zarówno zakresem odpowiedzialności, jak i procedurami dochodzenia roszczeń.

	Niezgodność towaru z umową	Gwarancja
Podstawa prawna	art.43a - 43q ustawa o prawach konsumenta, w przypadku nieruchomości art.556 -576 kodeks cywilny	art.577 -581 kodeks cywilny oraz oświadczenie gwaranta (karta gwarancyjna, warunki gwarancji)
Podmiot odpowiedzialny	Sprzedawca (podmiot wskazany na dokumencie sprzedaży np. paragon/faktura)	Gwarant – przedsiębiorca wskazany w warunkach gwarancji (najczęściej producent, dystrybutor)
Czas trwania odpowiedzialności	2 lata od wydania towaru, w przypadku nieruchomości 5 lat	Ustala gwarant, jeżeli go nie określił, przyjmuje się, że wynosi 2 lata – licząc od dnia, w którym wydano towar konsumentowi

Uprawnienia konsumenta	Konsument może żądać - naprawy towaru, - wymiany towaru. Jeśli sprzedawca: - odmówił naprawy lub wymiany towaru, - nie naprawił lub nie wymienił towaru, - próbował naprawić lub wymienić, ale towar nadal jest niezgodny z umową, - oświadczył, że nie naprawi lub nie wymieni towaru w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, to konsument ma prawo do żądania - obniżenia ceny lub - w przypadku istotnej niezgodności z umową – odstąpienia od umowy. Natomiast jeżeli brak zgodności z umową jest istotny, konsument może żądać obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy, bez uprzedniego skorzystania z prawa do żądania naprawy lub wymiany.	Określone w oświadczeniu gwarancyjnym. Może obejmować przede wszystkim: - naprawę, - wymianę towaru. Inne roszczenia jak zwrot pieniędzy mogą nie być możliwe. Gwarant dobrowolnie i samodzielnie określa swoje obowiązki. Może przewidzieć różne wyłączenia, w zakresie których konsumentowi nie będzie przysługiwało żadne uprawnienie, np. wyłączenie gwarancji w stosunku do niektórych części sprzętu (baterii, akumulatorów itp.)
--------------------------------------	--	--

Termin rozpatrzenia reklamacji	Odpowiedź na reklamację 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli sprzedawca tego nie zrobił, uważa się, że ją uznał.	Wskazany w oświadczeniu gwarancyjnym. Jeżeli gwarant nie określił tego czasu, powinien uczynić to niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni, licząc od dnia dostarczenia mu towaru przez konsumenta.
---------------------------------------	---	--

Konsument ma prawo wyboru, z którego mechanizmu ochrony chce skorzystać.

Uprawnienia przyznane z tytułu gwarancji są niezależne od uprawnień związanych z niezgodnością towaru z umową. Tym samym, w przypadku nieuwzględnienia żądań konsumenta w ramach jednej z tych podstaw reklamacji, ma on prawo do dochodzenia roszczeń na podstawie drugiej z nich, np. w przypadku nieuwzględnienia reklamacji z tytułu gwarancji konsument może złożyć reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową.