

# **Podstawowe problemy konsumenckie - sprzedaż konsumencka**

## **Niezgodność towaru z umowa**

Umowa sprzedaży jest najpowszechniej zawieraną umową w obrocie konsumenckim. Wyjątkową rolę w zakresie jej regulacji odgrywają środki ochrony interesów kupującego. Z dniem 1 stycznia 2003r. częścią polskiego porządku prawnego stała się ustawa z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.

Ustawodawca wprowadził instytucję opartą na zasadzie ryzyka odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową. Odpowiedzialność ta stanowi główny środek prawny, pozwalający na zabezpieczenie interesu słabszej ekonomicznie strony umowy sprzedaży. Odzwierciedleniem roli, jaką obecnie odgrywa, jest ogromna ilość problemów w tym zakresie zgłaszanych do rzecznika konsumentów.

Dotyczą one w szczególności:

- **różnic odpowiedzialności z tytułu niezgodności towaru z umową w stosunku do gwarancji,**
- **przewidzianych przepisami uprawnień konsumenta,**
- **terminu ustosunkowania się sprzedawcy do żądania konsumenta,**
- **terminu zadośćuczynienia żądaniu,**
- **domniemania istnienia niezgodności towaru z umową w chwili jego wydania,**
- **wyboru żądania.**

## **Odpowiedzialność za niezgodność towaru z umowa**

Występuje przy każdej umowie sprzedaży rzeczy ruchomej zawieranej z przedsiębiorcą przez osobę fizyczną, która nabywa tę rzecz w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą. Jest to odpowiedzialność ustawowa, której nie można wyłączyć ani ograniczyć.

## **Gwarancja**

Ma charakter umowny, a do jej powstania wymagane jest dokonanie czynności prawnej. Udzielenie gwarancji następuje przez oświadczenie gwaranta w dokumencie gwarancyjnym lub w reklamie. Ustawodawca wskazuje, że nie uważa się za gwarancję oświadczenia, które nie określa obowiązków gwaranta.

Obie te instytucje pełnią tę samą podstawową funkcję - mają chronić interes kupującego.

Podstawowe problemy, z jakimi spotykają się konsumenci przy umowie sprzedaży, wynikają z nieświadomości istnienia dwóch odrębnych reżimów odpowiedzialności. W szczególności powszechne są następujące błędne opinie konsumentów :

- są **przeświadczeni o tym, że istnieje tylko odpowiedzialność gwarancyjna, innymi słowy, że tylko jeśli udzielono gwarancji mają prawo składać reklamację,**
- **przyjmują, że dla określonych grup towarów konsumpcyjnych np. tych o mechanizmach bardziej skomplikowanych (sprzęt RTV, AGD), producent lub sprzedawca mają obowiązek udzielić gwarancji,**
- są **przekonani, że funkcjonuje w obrocie konsumenckim obowiązkowo udzielana zawsze na dwa lata tzw. "europejska gwarancja",**
- **uważają, że ich uprawnienia gwarancyjne kształtują przepisy prawa a nie dokument gwarancyjny.**

Często, nawet mają świadomość istnienia ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, konsumenci łączą uprawnienia wynikające z dwóch podstaw odpowiedzialności (z ustawy i gwarancji). W przypadku wystąpienia nienależytej jakości towaru konsumpcyjnego, konsumenci pierwsze swoje kroki kierują do sprzedawców. Niekiedy, jeżeli gwarancja przewiduje taki tryb postępowania, zwracają się bezpośrednio do wskazanego w niej serwisu.

Niewielu konsumentów decyduje się jednak na skorzystanie w pierwszej kolejności z odpowiedzialności ustawowej sprzedawcy, a wynika to prawdopodobnie z niedostatecznej wiedzy w tym zakresie. Kupujący nie mają świadomości istnienia pojęcia "niezgodności towaru z umową", ani tego, jaki ma ono zakres (szerszy niż pojęcie wady).

W takiej sytuacji sprzedawcy łatwo jest się postawić w roli pośrednika między gwarantem a kupującym i oddać reklamowany towar do naprawy gwarancyjnej. Sprzedawca zwykle nie informuje konsumenta o tym, że możliwe są dwie podstawy do dochodzenia roszczeń i nie pyta o reżim, z którego konsument chciałby skorzystać. Niekiedy sam wskazuje serwis, do którego można się zgłosić w celu dochodzenia swoich praw z gwarancji.

Na podstawie doświadczeń zebranych w pracy rzecznika, można przyjąć dość powszechny schemat postępowania kupującego: po uzyskaniu informacji o istnieniu odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową, kupujący zwraca się ostatecznie do sprzedawcy, bo gwarant nie wywiązuje się należycie ze swoich zobowiązań (np. nieskuteczna naprawa lub przedłużający się termin realizacji uprawnień gwarancyjnych).

POWIATOWY RZECZNIK  
KONSUMENTÓW  
*Longina Liszewska*