

SPRAWY KONSUMENCKIE - WADLIWY TOWAR LUB USŁUGA

Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą (sprzedawcą) czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Konsumentem może być wyłącznie osoba fizyczna, dokonująca transakcji ze sprzedawcą, a nie z inną osobą fizyczną.



Istotne jest, że czynność prawna nie może być bezpośrednio związana z działalnością gospodarczą lub zawodową konsumenta. Przedsiębiorca, czyli sprzedawca, jest w praktyce traktowany jako profesjonalna strona transakcji: konsument – przedsiębiorca. Towarem jest rzecz ruchoma, a także woda, gaz i energia elektryczna, jeśli są oferowane do sprzedaży w określonej ilości lub objętości. Usługa to natomiast czynność zawierająca element niematerialny, oddziałująca na osobę fizyczną, dostarczająca korzyści lub zaspakajająca potrzeby.

Wadliwy towar lub usługa to taki, który nie spełnia oczekiwań i wymagań określonych w umowie między konsumentem a przedsiębiorcą.

Poniżej omówione zostaną możliwe przyczyny takiej sytuacji:

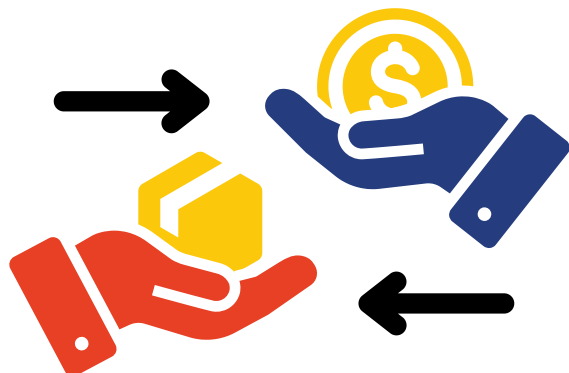
- Brak zgodności z opisem, rodzajem, ilością, jakością, kompletnością, funkcjonalnością lub przydatnością, o której konsument powiadomił przedsiębiorcę w odpowiednim terminie.
- Towar nie nadaje się do celów, do których zazwyczaj się go używa, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk.
- Towar nie występuje w takiej ilości i nie ma takich cech, w tym trwałość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać.

W odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – liczy się również funkcjonalność i kompatybilność.

- Brak opakowania, akcesoriów lub instrukcji, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać, może być uznany za wadę towaru. Również jeśli produkt nie odpowiada jakości próbki lub wzoru udostępnionych przed zawarciem umowy, może to stanowić podstawę do reklamacji.



W przypadku ujawnienia niezgodności towaru z umową - konsument ma prawo do złożenia reklamacji. Forma reklamacji nie została określona przez ustawodawcę, zatem konsument może wnieść ją w dowolnej formie, jednakże dla celów dowodowych należy wnieść reklamację w formie pisemnej. Reklamację należy wnieść niezwłocznie po ujawnieniu wady towaru.



Sprzedawca musi udzielić odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania. Brak odpowiedzi w tym terminie jest uznawany za uznanie reklamacji. W ramach reklamacji konsument może żądać naprawy lub wymiany towaru. Sprzedawca może jednak zamienić wymianę na naprawę (i odwrotnie), jeśli wybrany sposób jest niemożliwy lub wymagałby nadmiernych kosztów ze strony sprzedawcy.

Sprzedawca naprawia lub wymienia towar w rozsądnym terminie od chwili, w której został poinformowany przez konsumenta o wadzie towaru i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim konsument go nabył, po uprzednim przekazaniu wadliwego towaru przez konsumenta.

Koszty naprawy lub wymiany, w tym dostarczenia i odbioru towaru, ponosi sprzedawca. Konsument nie ponosi też żadnych opłat za korzystanie z towaru, który został wymieniony.

Należy mieć na uwadze, że jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową. W takiej sytuacji konsument może złożyć oświadczenie wobec sprzedawcy o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, ale tylko wtedy kiedy wada towaru jest istotna. Sprzedawca obniża cenę proporcjonalnie do obniżonej wartości wadliwego towaru oraz zwraca konsumentowi kwotę obniżenia niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny.

Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za sprzedaż wadliwego towaru przez okres dwóch lat od daty sprzedaży. Jeśli termin przydatności towaru do użycia, określony przez sprzedawcę, jest dłuższy, odpowiedzialność obejmuje ten dłuższy okres. Termin dwuletniej odpowiedzialności biegnie na nowo, gdy sprzedawca wymienił towar na nowy. Sprzedawca nie może powoływać się na upływ tego terminu, jeśli wadę podstępnie zataił.

**DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ I SKORZYSTAJ
Z SYSTEMU NIEODPŁATNEJ POMOCY**

 **89 649 08 48** (poniedziałek - piątek: 7.15 - 15.15)

 **zapisy-np.ms.gov.pl**

 **poradnia.prawna@powiat-ilawski.pl**

NP.MS.GOV.PL

WWW.POWIAT-ILAWSKI.PL

E-WYDANIE

