

**Meandry procedury reklamacyjnej****– zakres, terminy i podstawy rozstrzygnięcia –****SPIS TREŚCI**

I.	TREŚĆ PRZEPISÓW .....	1
1.	Wstęp.....	1
2.	Przepisy – rękojmia .....	2
3.	Przepisy – gwarancja .....	4
II.	PROCEDURA .....	5
1.	Źródło zobowiązania .....	5
2.	Opis procedury.....	6
3.	Sposób składania reklamacji .....	6
4.	Terminy przyjmowania reklamacji.....	7
5.	Termin odpowiedzi na reklamację.....	7
6.	Czego może dotyczyć .....	8
7.	Podstawa rozstrzygnięcia.....	9
8.	Sposób udzielenia odpowiedzi .....	9
III.	KONSTRUKCJA REGULAMINU .....	9
IV.	PRZYKŁADOWE KLAUZULE ABUZYWNE .....	10
V.	PODSUMOWANIE .....	10
VI.	PRZEPISY : .....	11

**I. TREŚĆ PRZEPISÓW****1. Wstęp**

Reklamacja jest formą złożenia zastrzeżenia co do jakości lub sposobu wykonania przez drugą stronę zobowiązania, jest zatem ściśle związana z faktem zawarcia przez strony umowy, jednak możliwość składania reklamacji w szeregu przypadków nie jest ograniczona do kwestii, które wprost wynikają z treści takiej umowy.

Przepisy dotyczące sposobu działania w przypadku złożenia reklamacji są rozproszone w wielu aktach prawnych, a ich stosowanie jest uzależnione od tego, **kto** składa reklamację i **czego** ona dotyczy.

Procedura reklamacji na podstawie rękojmi jest dość szczegółowa uregulowana w przepisach kodeksu cywilnego (art. 556 i następane). Przepisy regulują kto i kiedy może złożyć reklamację na tej podstawie. Regulują także uprawnienia kupującego oraz terminy reklamacyjne. Rękojmia jest trybem ustawowym reklamacji, który ma zawsze zastosowanie. W przypadku kiedy kupującym jest konsument – w tym wypadku wszelkie jej ograniczenia lub wyłączenia będą uznane za niedozwolone, chyba że przepisy

szczególne na to pozwalają. W przypadku przedsiębiorców są możliwe odstępstwa, ale konieczne jest tutaj zawarcie odpowiednich zapisów np. w regulaminie.

### **Uwaga na przedsiębiorców, którzy od 1 stycznia 2021 zyskają ochronę jak konsument!**

Drugim trybem jest **gwarancja**. Ma ona zastosowanie tylko wtedy, jeżeli przedsiębiorca jej udzieli.

Na poziomie ogólnym, bez odwołania do przepisów regulujących szczegółowe przypadki odpowiedzialności dostawcy, sprzedawcy lub producenta za produkt, zarówno w przypadku działalności e-commerce, jak i działalności stacjonarnej, **reklamacje** mogą dotyczyć podobnych obszarów działalności, **jednak dzisiejsze szkolenie** dotyczy przede wszystkim reklamacji składanych w ramach działalności e-commerce, na typowym przykładzie sklepów internetowych.

Jeżeli kupiony towar ma wadę, konsument może złożyć reklamację, w której określi swoje żądania dotyczące **doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową (przez naprawę lub wymianę)** lub **zwrotu całości bądź części wpłaconych środków (przez obniżenie ceny czy odstąpienie od umowy)**. Jej podstawą może być rękojmia (zawsze) albo gwarancja (o ile została udzielona).

## **2. Przepisy – rękojmia**

Zakres odpowiedzialności sprzedawcy za wady produktu określa Kodeks cywilny w zakresie przewidzianym przepisami dotyczącymi rękojmi (**art. 556 i następne**).

Odpowiedzialność wynikająca z tych przepisów może być modyfikowana, w tym ograniczana, w odniesieniu od relacji z innymi przedsiębiorcami, zaś w odniesieniu do konsumentów lub osób prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą, którym od 1 stycznia 2021 r. przyznaje uprawnienia konsumentów, ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest dopuszczalne tylko w przypadkach określonych w przepisach szczególnych.

Konsument ma prawo do złożenia reklamacji na podstawie rękojmi, jeżeli towar konsumpcyjny jest **wadliwy**. Rozróżnia się dwa rodzaje wad: **fizyczną i prawną**.

**Wada fizyczna** to niezgodność produktu z umową. Dochodzi do niej w szczególności wtedy, gdy rzecz:

- nie ma właściwości, które produkt tego rodzaju powinien mieć
- nie ma właściwości, o których konsument został zapewniony przez sprzedawcę lub reklamę
- nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy okazji zawierania umowy, jeśli przedsiębiorca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia
- została wydana kupującemu w stanie niezupełnym

**Wada prawna** może polegać na tym, że kupiony przez konsumenta towar:

- jest własnością osoby trzeciej
- jest obciążony prawem osoby trzeciej
- cechuje się ograniczeniami w korzystaniu lub rozporządzaniu nim w wyniku decyzji lub orzeczenia właściwego organu

W sytuacji wystąpienia **wady** konsument może złożyć do sprzedawcy reklamację z tytułu **rękojmi** i zażądać **jednego z czterech** działań:

- wymiany towaru na nowy;
- naprawy towaru;
- obniżenia ceny;
- odstąpienia od umowy – **o ile wada jest istotna**.

Wybór żądania zależy od konsumenta. Przedsiębiorca może pod pewnymi warunkami zaproponować inne rozwiązanie. Pod uwagę mogą być brane następujące okoliczności:

- łatwość i szybkość wymiany lub naprawy towaru;
- charakter wady – istotna czy nieistotna;
- to, czy towar był wcześniej reklamowany.

Jeśli konsument żąda **wymiany rzeczy** lub **jej naprawy**, przedsiębiorca może odmówić spełnienia tego żądania jeżeli żądanie byłoby **niemożliwa do zrealizowania dla sprzedawcy albo wymagałaby nadmiernych kosztów** w porównaniu z drugim z możliwych żądań.

**Odmawiając**, sprzedawca może zaproponować inne rozwiązanie. Niezależnie od tego, w tej sytuacji **konsument może zmienić swój wybór** i żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową w inny sposób.

Przykłady z poradników UOKIK :

#### **Przykład 1**

*Konsument oddał laptop do reklamacji i zażądał wymiany na nowy. Sprzedawca potwierdził wadę urządzenia, ale nie ma już w ofercie takiego samego modelu ani nie jest on dostępny na rynku, więc wykonanie reklamacji według żądań konsumenta okazuje się niemożliwe. W takiej sytuacji sprzedawcy przysługuje uprawnienie do odmowy uwzględniania roszczenia konsumenta. Jednocześnie może on zaproponować kupującemu naprawę towaru.*

#### **Przykład 2**

*konsument oddał do reklamacji wielofunkcyjny robot kuchenny, w którym przestała działać funkcja sokowirówki. Zażądał wymiany na nowy. Po dokładnej analizie usterki sprzedawca stwierdził uszkodzenie jednego elementu. Wymiana tej części usunęłaby wadę i przywróciła sprzęt do normalnego stanu. Byłaby to jednak jego naprawa, a nie wymiana na nowy – a tego żądał konsument. Ze względu na nadmierne koszty, sprzedawca odmówił spełnienia pierwszego żądania. Jednocześnie zaproponował naprawę urządzenia. Konsument nie był jednak zainteresowany takim rozwiązaniem i zażądał od przedsiębiorcy obniżenia ceny proporcjonalnie do stwierdzonej usterki.*

Konsument reklamujący rzecz u sprzedawcy w ramach rękojmi ma również prawo **żądać odstąpienia od umowy** lub **obniżenia ceny**.

Uwaga na **dwie zasady**:

- konsument może żądać odstąpienia od umowy **tylko wtedy**, gdy wada ma charakter **istotny** –
- żądaniu obniżenia ceny powinno towarzyszyć **określenie kwoty**, o którą cena ma być obniżona (z uwzględnieniem wartości towaru z wadą i towaru pełnowartościowego).

Jeżeli jest to pierwsze żądanie złożone w ramach reklamacji dotyczącej danego towaru, sprzedawca może zaproponować konsumentowi **niezwłoczną wymianę lub naprawę** – niewiązącą się z nadmiernymi niedogodnościami. Musi jednak powiadomić o tym konsumenta, który ma prawo do zmiany propozycji przedsiębiorcy (z wymiany na naprawę lub odwrotnie).

Gdy sprzedawca nie wywiązał się ze swoich obowiązków przy pierwszym żądaniu konsumenta w ramach reklamacji, nie może **odmówić konsumentowi obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy**, Nie może także odmówić obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy jeśli **jest to druga lub kolejna reklamacja danego towaru**, bez względu czy dotyczy ona tej samej wady, czy innej

**Przykład 3**

Zmywarka przestała prawidłowo pobierać wodę. Konsument oddał produkt do reklamacji i zażądał wymiany na nowy. Przedsiębiorca nie ustosunkował się do tego w terminie 14 dni, co oznacza, że reklamacja została uznana. Sprzedawca zwlekał jednak z wymianą, co skłoniło konsumenta do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Ponieważ sprzedawca nie wywiązał się ze swoich obowiązków wynikających z rękojmi w rozsądnym czasie, nie może teraz odmówić konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy ani zmienić jego roszczenia.

**Przykład 4**

W związku z uszkodzeniem zmywarki pan konsument złożył – w ramach reklamacji z tytułu rękojmi – żądanie wymiany sprzętu na nowy. Przedsiębiorca uznał reklamację (silnik był poważnie uszkodzony) i niezwłocznie wymienił zmywarkę. Po paru miesiącach sprzęt znów przestał poprawnie działać. W związku z tym konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Okazało się, że wada ma charakter istotny, ale jest to inna wada, niż ta co była przy pierwszej reklamacji. Ponieważ towar był już wymieniany w ramach reklamacji, przedsiębiorca nie może zmienić roszczenia konsumenta i odmówić mu zwrotu pieniędzy za wadliwe urządzenie.

**Okres odpowiedzialności z tytułu rękojmi:**

Sprzedawca odpowiada wobec konsumenta za sprzedany towar, jeżeli wada zostanie stwierdzona w okresie **2 lat** od momentu jego wydania (wyjątek dotyczy nieruchomości, w przypadku których okres odpowiedzialności to **5 lat**).

Terminu tego **nie można skrócić, z wyjątkiem towarów używanych**, przy których sprzedawca może ograniczyć okres swojej odpowiedzialności maksymalnie do roku. **O skróceniu terminu konsument powinien zostać poinformowany przed zawarciem umowy.**

Podstępne zatajenie wady przez sprzedawcę powoduje, że konsumentowi przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji z tytułu rękojmi bez względu na okres, jaki upłynął od stwierdzenia wady.

Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli konsument w momencie zawarcia umowy wiedział o wadzie, np. towar był sprzedawany po obniżonej cenie z uwagi na określoną usterkę. Ta konkretna wada ta nie będzie podlegała reklamacji, ale towar można zareklamować, jeżeli ujawni się w nim inna usterka – nieznaną konsumentowi w momencie zakupu.

Konsument musi złożyć sprzedawcy żądanie wynikające z rękojmi w ciągu **roku od dnia zauważenia wady.**

**Przykład 5**

Trzydziestego lipca 2015 r. Marek kupił laptop w sklepie internetowym. Wada w postaci nieprawidłowo działającej karty graficznej ujawniła się 20 czerwca 2017 r., a zatem po prawie 23 miesiącach od wydania towaru. Marek może złożyć reklamację do 20 czerwca 2018 r., czyli nawet po okresie trwania odpowiedzialności sprzedawcy.

**3. Przepisy – gwarancja**

Dodatkowo zagadnienia wynikające z reklamacji uzupełniają przepisy dotyczące gwarancji, stosowane w zakresie, w jakim dokument gwarancyjny nie stanowi inaczej.

## II. PROCEDURA

### 1. Źródło zobowiązania

Wynikający z **art. 8 pkt 4 ustawy o prawach konsumenta** obowiązek opracowania **procedury reklamacyjnej** dotyczy nie tylko przedsiębiorców zawierających z konsumentami umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość (zatem przedsiębiorców z branży e-commerce), ale także przedsiębiorców zawierających z konsumentami umowy inne, niż na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

Przepis ten stanowi, że:

**Art. 8.** Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta, o ile informacje te nie wynikają już z okoliczności, w sposób jasny i zrozumiały o:

(...)

4) sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę **procedurze rozpatrywania reklamacji;**"

Dodatkowo obowiązek poinformowania o stosowanej procedurze reklamacyjnej wynika z przepisów ustawy o Prawach konsumenta wprost odnoszących się do przedsiębiorców zawierających z konsumentami umowy na odległość, tj. **z art. 12 ust. 1 pkt 8 tej ustawy.**

Wskazane przepisy wymagają, aby najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, przedsiębiorca poinformował konsumenta w sposób **jasny i zrozumiały o sposobie i terminie** spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz **stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze** rozpatrywania reklamacji.

Praktycznym sposobem wykonania przedstawionego obowiązku jest zawarcie stosownej procedury w **regulaminie**, stanowiącym ogólne warunki umów obowiązujące w odniesieniu do danej relacji z konsumentem.

W odniesieniu do przedsiębiorców świadczących usługi drogą elektroniczną istnieje z kolei obowiązek zawarcia postanowień dotyczącej stosowanej procedury reklamacji **w regulaminie świadczenia takich usług**, wynikający z **art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną:**

**Art. 8. [Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną]**

1. Usługodawca:

1) określa regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, zwany dalej "regulaminem";

2) nieodpłatnie udostępnia usługobiorcy regulamin przed zawarciem umowy o świadczenie takich usług, a także - na jego żądanie - w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się usługobiorca.

2. Usługobiorca nie jest związany tymi postanowieniami regulaminu, które nie zostały mu udostępnione w sposób, o którym mowa w ust. 1 pkt 2.

3. Regulamin określa w szczególności:

1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;

2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:

a) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca,

b) zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym;

3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;

#### **4) tryb postępowania reklamacyjnego.**

4. Usługodawca świadczy usługi drogą elektroniczną zgodnie z regulaminem.”

## **2. Opis procedury**

Procedura reklamacyjna powinna zawierać elementy pozwalające przedsiębiorcy na możliwie sprawne i zgodne z prawem rozpatrzenie reklamacji, a w tym celu powinna wskazywać elementy, które są do tego celu niezbędne.

Formułując procedurę reklamacyjną warto uwzględnić:

1. **Sposób** składania reklamacji – czyli jaką drogą przyjmowane będą reklamacje;
2. **Termin** przyjmowania reklamacji – w zakresie, w jakim terminu przyjmowania reklamacji nie określają przepisy (okres rękojmi), bądź wytyczne organów nadzorczych, przedsiębiorca może zdecydować o terminach przyjmowania reklamacji.
3. **Informacje, jakie powinna zawierać reklamacja** – procedura w tym zakresie powinna uwzględniać z jednej strony potrzebę sprawnego działania i możliwości jednoznacznej identyfikacji zgłoszenia reklamacyjnego, z drugiej zaś ograniczenia wynikające chociażby z przepisów RODO, które nie pozwalają na zbieranie informacji nadmiarowych oraz racjonalne możliwości udzielenia informacji przez klientów.
4. **Termin** rozpatrzenia reklamacji i sposób udzielenia odpowiedzi na nią.

## **3. Sposób składania reklamacji**

Konieczne jest wskazanie przez przedsiębiorcę sposobu, w jaki reklamacja może być złożona.

Sposób ten obejmuje przede wszystkim wskazanie, czy reklamacje mogą być składane pisemnie, czy np. mailowo, czy możliwe jest złożenie reklamacji przez infolinię, bądź w inny sposób.

Określenie sposobu składania reklamacji może uwzględniać wskazanie miejsca, do którego powinny być dostarczone produkty objęte reklamacją, bowiem w braku wskazania takiego miejsca produkty objęte reklamacją powinny być przekazywane do miejsca, w którym rzecz została wydana kupującemu.

Sposób składania reklamacji z jednej strony **nie może być** dla konsumenta nadmiernie uciążliwy, z drugiej strony powinien zapewniać przedsiębiorcy możliwość określenia dokładnej daty wpływu reklamacji i jej zakresu. Z tego względu wskazane jest określanie przynajmniej dwóch alternatywnych, różnych od siebie sposobów złożenia reklamacji, z których obydwa pozwalają na jednoznaczne określenie momentu i zakresu złożonej reklamacji.

Złożenie reklamacji nie może się wiązać dla konsumenta z żadnymi dodatkowymi kosztami, w szczególności konsument nie może być obciążany kosztami dostarczenia produktu, którego dotyczy reklamacja. **Wyłącza to np. możliwość odmowy przyjęcia przesyłki skierowanej do przedsiębiorcy za pobraniem.**

Złożona reklamacja powinna umożliwiać przedsiębiorcy jednoznaczne określenie, jakiego stosunku prawnego dotyczy. Z tego względu możliwe jest oczekiwanie przedstawienia pewnych informacji dotyczących produktu bądź samej transakcji, jednak **nie może wiązać się z nieuzasadnionym**

**rygoryzmem**, obejmującym np. obowiązek zachowania oryginalnego opakowania przez cały czas obowiązywania rękojmi, bądź dostarczenia paragonu, podczas gdy inny dowód zawarcia transakcji pomiędzy konkretnymi stronami może wynikać z innych okoliczności (potwierdzenia przelewu, bądź innych dokumentów).

#### **4. Terminy przyjmowania reklamacji**

W zakresie, w jakim procedura reklamacji reguluje kwestie nieobjęte bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, może ona uwzględniać określenie terminów, w jakich reklamacja może być składana, powinna także obejmować informację o terminach, w jakich będzie rozstrzygana.

W odniesieniu do reklamacji składanych w ramach rękojmi, terminy składania reklamacji wynikają z przepisów **Kodeksu cywilnego**:

Termin składania reklamacji w ramach gwarancji wynikać powinien z dokumentu gwarancyjnego.

W przypadkach nieobjętych rękojmią ani gwarancją - **np. w odniesieniu do zgłaszania reklamacji dotyczących działania sklepu internetowego** – przedsiębiorca może sam wskazać termin przyjmowania reklamacji, jednak termin ten nie może być nadmiernie krótki, w sposób utrudniający skorzystanie z prawa zgłoszenia reklamacji. Z pewnością ograniczenie terminu do składania reklamacji poniżej 7 dni jest niewskazane, bądź powinno jednoznacznie wynikać ze szczególnych okoliczności, do których nie należy wygoda przedsiębiorcy.

#### **5. Termin odpowiedzi na reklamację**

Jednocześnie termin składania odpowiedzi na reklamację, w odniesieniu do reklamacji składanych przez konsumentów, został określony w Kodeksie cywilnym w odniesieniu do reklamacji konsumentów składanych w wykonaniu uprawnień z rękojmi oraz w ustawie o prawach konsumenta, wraz ze skutkami niedochowania tych terminów:

Jeżeli żądanie złożone przez konsumenta dotyczy żądań z rękojmi, to na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek rozpatrzenia reklamacji w terminie **14 dni kalendarzowych** od dnia jej złożenia. W przypadku niedotrzymania tego terminu uznaje się, że reklamacja jest zasadna. Sprzedawca nie może po jego upływie odmówić spełnienia żądania konsumenta, nawet jeżeli wada powstała z jego winy.

Przez rozpatrzenie reklamacji należy rozumieć możliwość zapoznania się konsumenta ze stanowiskiem przedsiębiorcy. Nie wystarczy więc wysłanie przez sprzedawcę odpowiedzi na reklamację przed upływem 14 dni, jeżeli dojdzie ona do konsumenta po upływie tego terminu. Najpóźniej w 14. dniu konsument powinien otrzymać od sprzedawcy informację, czy uznaje on jego żądanie, czy nie.

Kodeks cywilny:

**art. 561<sup>5</sup>. [Żądanie przez kupującego będącego konsumentem wymiany rzeczy, usunięcia wady albo obniżenia ceny]**

Jeżeli kupujący będący konsumentem zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady

albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania **w terminie czternastu dni**, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.”

**Uwaga!**

Oświadczenie sprzedawcy winno stanowić **merytoryczne ustosunkowanie się do żądania kupującego**, tj. powinno określać, czy sprzedawca uznaje żądanie kupującego wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo przyznaje okoliczność wadliwości rzeczy, czy też nie, a jeśli nie – to winno wskazywać przyczyny odmowy.

Ustawa o prawach konsumenta

**„art. 7a. [Obowiązek udzielenia odpowiedzi na reklamację]**

1. Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta **w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania**.

2. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 1, uważa się, że uznał reklamację.

3. Odpowiedź na reklamację przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku.”

**Termin trzydziestu dni dotyczy odpowiedzi na te reklamacje, które nie są uregulowane w innych przepisach.**

Od dnia 10 stycznia 2017 r. obowiązuje trzydziestodniowy termin odpowiedzi przedsiębiorcy na reklamację złożoną przez konsumenta, Nie dotyczy on reklamacji z tytułu rękojmi. Na reklamację z tytułu rękojmi należy odpowiedzieć w terminie czternastu dni, o ile spełnia ona wymogi wskazane w art. 561[5] k.c.

**6. Czego może dotyczyć**

Reklamacja może dotyczyć zasadniczo **każdego aspektu działalności przedsiębiorcy**, jednakże podstawowym źródłem zobowiązania do prawidłowego wykonania umowy i regulacji dotyczących sposobu postępowania w przypadku jej wadliwego wykonania będzie:

1. **umowa podstawowa** – w pierwszej kolejności to umowa zawarta między stronami określa cechy świadczenia, sposób jego wykonania i może określać sposób składania reklamacji.
2. **gwarancja** – oświadczenie gwarancyjne producenta lub sprzedawcy produktu;
3. **ustawa** – w przypadkach, w których:
  - a) umowa danych kwestii nie reguluje (tak będzie w przypadku umów B2B),
  - b) umowa w relacjach B2C jest mniej korzystna dla konsumenta.

W realiach działalności **e-commerce** reklamacja może dotyczyć trzech obszarów działalności:

- reklamacje dotyczące działania samego sklepu – serwisu internetowego,
- reklamacje dotyczące zakupionego produktu realizowane na podstawie rękojmi,
- reklamacje dotyczące zakupionego produktu realizowane na podstawie gwarancji.

Konstruowanie procedury reklamacyjnej powinno uwzględniać możliwość składania reklamacji we wskazanych zakresach.



## 7. Podstawa rozstrzygnięcia

Podstawą rozstrzygnięcia każdej reklamacji jest stosunek prawny, jakiego dotyczy.

W przypadku, w którym reklamacja dotyczy **sposobu działania serwisu internetowego**, za pośrednictwem którego prowadzony jest np. sklep internetowy, podstawą rozpatrzenia reklamacji będzie **umowa dotycząca świadczenia usług drogą elektroniczną**.

W przypadku, w którym reklamacja dotyczy wad **produktu**, w zależności od tego, czy jest ona składana w ramach rękojmi czy w ramach gwarancji, podstawą rozpatrzenia jej będzie **umowa** określająca jakość produktu, z uwzględnieniem mających zastosowanie w danym przypadku przepisów prawa, bądź dokument gwarancyjny.

Każdorazowo rozpatrując reklamację, w celu ustalenia podstaw jej rozstrzygnięcia, należy ocenić:

- czego dotyczy reklamacja,
- kto składa reklamację.

Te dwa czynniki determinują źródło zobowiązania oraz to, czy i w jakim zakresie do rozstrzygnięcia reklamacji zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa. Z tego względu sztywne określenie w regulaminie „Reklamacje rozpatrywane są na podstawie regulaminu.” mogą być traktowane jako klauzule abuzywne w zakresie, w jakim pomijają jako podstawę rozstrzygnięcia powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

## 8. Sposób udzielenia odpowiedzi

Obowiązująca u przedsiębiorcy procedura reklamacyjna powinna uwzględniać sposób udzielenia odpowiedzi na reklamację, z uwzględnieniem nie tylko terminu jej udzielenia, ale także metody.

Przyjmuje się, że odpowiedź na reklamację udzielana jest w sposób odpowiadający metodzie jej złożenia – np. jeżeli reklamacja jest składana na piśmie, to odpowiedź również udzielana jest w ten sposób, jednak okoliczność ta wymaga wskazania, podobnie jako możliwość określenia przez osobę składającą reklamację w określony sposób – metody otrzymania odpowiedzi w inny.

**Zasady udzielenia odpowiedzi** na reklamację powinny uwzględniać przede wszystkim, że:

1. odpowiedź na reklamację złożoną przez **konsumenta** powinna zostać udzielona **na papierze lub innym trwałym nośniku**, co wynika z wspomnianego wcześniej **art. 7a** ustawy o Prawach konsumenta,
2. odpowiedź na reklamację w odniesieniu do przedsiębiorców powinna być utrwalona w postaci dokumentu, który będzie mógł zostać zastosowany jako dowód w postępowaniu gospodarczym ograniczającym istotnie możliwość korzystania z dowodów innych, niż dowody z dokumentów.

## III. KONSTRUKCJA REGULAMINU

Reklamacje mogą być składane obecnie przez dwa – a od 1 stycznia 2021 r. – przez trzy „typy” podmiotów:

- konsumentów
- przedsiębiorców
- osoby fizyczne prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą, dokonujące czynności związanej z ich działalnością gospodarczą, ale w sytuacjach, w których z treści umowy wynika,

że nie mają one dla niej charakteru zawodowego wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Ta ostatnia, szczególna kategoria osób, której wyodrębnienie jest celowe na potrzeby omówienia sposobu działania w zakresie reklamacji, wyodrębniona została przepisami ustawy z dnia 31 lipca 2019 r. o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia obciążeń regulacyjnych, która wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2021 r., a która rozszerzyła stosowanie niektórych – w tym dotyczących sposobu rozpatrywania reklamacji – przepisów dotyczących ochrony konsumentów na osoby prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą w opisanym powyżej zakresie.

Mając na względzie, że w odniesieniu do każdego z tych typów klientów zastosowanie mogą znaleźć odrębne przepisy w obszarze materialnych podstaw zgłaszanej reklamacji – a co za tym idzie – także ewentualnie procedury jej rozpatrywania, każdorazowego rozważenia i dopasowania do modelu biznesowego wymaga kwestia ustalenia jednej procedury reklamacyjnej dla wszystkich kategorii klientów, bądź rozdzielenia ich w zależności od przysługujących im z mocy prawa bądź nie szczególnych uprawnień, z uwzględnieniem także faktu, iż wielość procedur prowadzi do komplikacji sposobu prowadzenia działalności gospodarczej.

#### **IV. PRZYKŁADOWE KLAUZULE ABUZYWNE**

1. „W przypadku, gdy zwrot, reklamacja lub wymiana towaru nie zostanie uznana, np. z powodu odesłania po upływie 30 dni, braku rachunku, braku opisu usterek, lub opakowania, będzie on odesłany na koszt Klienta.”
2. „Reklamacje uwzględnione są tylko wraz z oryginalnym dowodem zakupu (paragonem fiskalnym lub fakturą VAT). W przypadku jego braku reklamacja nie zostanie uznana, a towar zostanie odesłany na koszt Klienta.”
3. „Zgłoszenie reklamacyjne musi być złożone drogą mailową na adres e-mail sklepu. Wpisać w temacie REKLAMACJA (nr zamówienia).”
4. „Reklamacje dotyczące uszkodzeń mechanicznych przesyłki, powstałych podczas transportu będą rozpatrywane tylko i wyłącznie po sporządzeniu protokołu szkody podpisanego przez odbiorcę i dostawcę przesyłki.”

#### **V. PODSUMOWANIE**

Najczęstszym błędem po stronie konsumenta jest nieokreślenie lub niepoprawne określenie żądania, przez co termin rozpatrzenia reklamacji w ogóle nie rozpoczyna biegu. Warto również dokładnie rozważyć roszczenie biorąc pod uwagę, że domniemanie uznania wady nie obejmuje odstąpienia od umowy. Z kolei najczęstszym błędem sprzedawcy jest uznanie, że sam fakt nadania pisma na pocztę powoduje zachowanie terminu rozpatrzenia reklamacji.

Reklamacja jest czymś zupełnie innym niż uprawnienie do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni bez podania przyczyny.

**VI. PRZEPISY :**

**Art. 556. [Rękojmia]** Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia).

**Art. 556<sup>1</sup>. [Wada fizyczna przedmiotu sprzedaży]**

§ 1. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:

- 1) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
- 2) nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
- 3) nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
- 4) została kupującemu wydana w stanie niepełnym.

§ 2. Jeżeli kupującym jest konsument, na równi z zapewnieniem sprzedawcy traktuje się publiczne zapewnienia producenta lub jego przedstawiciela, osoby, która wprowadza rzecz do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenie na rzeczy sprzedanej swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego przedstawia się jako producent.

§ 3. Rzecz sprzedana ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez kupującego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od sprzedawcy.

**Art. 556<sup>2</sup>. [Domniemanie istnienia wady fizycznej w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego przy sprzedaży konsumenckiej]** Jeżeli kupującym jest konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego.

**Art. 556<sup>3</sup>. [Wada prawna przedmiotu**

**sprzedaży]** Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana stanowi własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążona prawem osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu rzeczą wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu; w razie sprzedaży prawa sprzedawca jest odpowiedzialny także za istnienie prawa (wada prawna).

**Art. 557. [Zwolnienie od odpowiedzialności]**

§ 1. Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.

§ 2. Gdy przedmiotem sprzedaży są rzeczy oznaczone tylko co do gatunku albo rzeczy mające powstać w przyszłości, sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili wydania rzeczy. Przepisu tego nie stosuje się, gdy kupującym jest konsument.

§ 3. Sprzedawca nie jest odpowiedzialny względem kupującego będącego konsumentem za to, że rzecz sprzedana nie ma właściwości wynikających z publicznych zapewnień, o których mowa w art. 556<sup>1</sup> § 2, jeżeli zapewnień tych nie znał ani, oceniając rozsądnie, nie mógł znać albo nie mogły one mieć wpływu na decyzję kupującego o zawarciu umowy sprzedaży, albo gdy ich treść została sprostowana przed zawarciem umowy sprzedaży.

**Art. 558. [Modyfikacje odpowiedzialności]**

§ 1. Strony mogą odpowiedzialność z tytułu rękojmi rozszerzyć, ograniczyć lub wyłączyć. Jeżeli kupującym jest konsument, ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest dopuszczalne tylko w przypadkach określonych w przepisach szczególnych.

§ 2. Wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest bezskuteczne, jeżeli sprzedawca zataił podstępnie wadę przed kupującym.

**Art. 559. [Granice czasowe odpowiedzialności]**

Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego lub

wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili.

**Art. 560. [Uprawnienia kupującego]**

§ 1. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.

§ 2. Jeżeli kupującym jest konsument, może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby kupującego inny sposób zaspokojenia.

§ 3. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.

§ 4. Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

**Art. 561. [Wymiana rzeczy, usunięcie wady]**

§ 1. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady.

§ 2. Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego.

§ 3. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeżeli kupującym jest przedsiębiorca, sprzedawca może odmówić wymiany rzeczy na wolną od

wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązkowi przewyższają cenę rzeczy sprzedanej.

**Art. 561<sup>1</sup>. [Demontaż rzeczy]**

§ 1. Jeżeli rzecz wadliwa została zamontowana, kupujący może żądać od sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania po dokonaniu wymiany na wolną od wad lub usunięciu wady. W razie niewykonania tego obowiązku przez sprzedawcę kupujący jest upoważniony do dokonania tych czynności na koszt i niebezpieczeństwo sprzedawcy.

§ 2. Sprzedawca może odmówić demontażu i ponownego zamontowania, jeżeli koszt tych czynności przewyższa cenę rzeczy sprzedanej.

§ 3. Jeżeli kupującym jest konsument, może on żądać od sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania, jest obowiązany jednak ponieść część związanych z tym kosztów przewyższających cenę rzeczy sprzedanej albo może żądać od sprzedawcy zapłaty części kosztów demontażu i ponownego zamontowania, do wysokości ceny rzeczy sprzedanej.

**Art. 561<sup>2</sup>. [Obowiązek dostarczenia wadliwej rzeczy na koszt sprzedawcy do miejsca oznaczonego w umowie]**

§ 1. Kupujący, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na koszt sprzedawcy dostarczyć rzecz wadliwą do miejsca oznaczonego w umowie sprzedaży, a gdy takiego miejsca nie określono w umowie - do miejsca, w którym rzecz została wydana kupującemu.

§ 2. Jeżeli ze względu na rodzaj rzeczy lub sposób jej zamontowania dostarczenie rzeczy przez kupującego byłoby nadmiernie utrudnione, kupujący obowiązany jest udostępnić rzecz sprzedawcy w miejscu, w którym rzecz się znajduje.

§ 3. Przepisy § 1 i 2 stosuje się do zwrotu rzeczy w razie odstąpienia od umowy i wymiany rzeczy na wolną od wad.

**Art. 561<sup>3</sup>. [Koszty wymiany lub naprawy]**

Z zastrzeżeniem art. 561<sup>1</sup> § 2 i 3 koszty wymiany lub naprawy ponosi sprzedawca. W szczególności obejmuje to koszty demontażu i dostarczenia rzeczy, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia.

**Art. 561<sup>4</sup>. [Obowiązek sprzedawcy przyjęcia wadliwej rzeczy]** Sprzedawca obowiązany jest przyjąć od kupującego

rzecz wadliwą w razie wymiany rzeczy na wolną od wad lub odstąpienia od umowy.

**Art. 561<sup>5</sup>. [Żądanie przez kupującego będącego konsumentem wymiany rzeczy, usunięcia wady albo obniżenia ceny]** Jeżeli kupujący będący konsumentem zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

**Art. 562. [Rezygnacja z następnych partii]**

§ 1. Jeżeli w umowie sprzedaży zastrzeżono, że dostarczenie rzeczy sprzedanych ma nastąpić częściami, a sprzedawca mimo żądania kupującego nie dostarczył zamiast rzeczy wadliwych takiej samej ilości rzeczy wolnych od wad, kupujący może od umowy odstąpić także co do części rzeczy, które mają być dostarczone później.

§ 2. (uchylony).

**Art. 563. [Utrata uprawnień]**

§ 1. Przy sprzedaży między przedsiębiorcami kupujący traci uprawnienia z tytułu rękojmi, jeżeli nie zbadał rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie sprzedawcy o wadzie, a w przypadku gdy wada wyszła na jaw dopiero później - jeżeli nie zawiadomił sprzedawcy niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

§ 2. Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłanie przed jego upływem zawiadomienia o wadzie.

**Art. 564. [Podstępne zatajenie wady]** W przypadkach przewidzianych w art. 563 utrata uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy nie następuje mimo niezachowania terminów do zbadania rzeczy przez kupującego lub do zawiadomienia sprzedawcy o wadzie, jeżeli sprzedawca wiedział o wadzie albo zapewnił kupującego, że wady nie istnieją.

**Art. 565. [Ograniczenie prawa odstąpienia]** Jeżeli spośród rzeczy sprzedanych tylko niektóre są wadliwe i dają się odłączyć od rzeczy wolnych od wad, bez szkody dla stron obu, uprawnienie kupującego do odstąpienia od umowy ogranicza się do rzeczy wadliwych.

**Art. 566. [Żądanie naprawienia szkody]**

§ 1. Jeżeli z powodu wady fizycznej rzeczy sprzedanej kupujący złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny, może on żądać naprawienia szkody, którą poniósł przez to, że zawarł umowę, nie wiedząc o istnieniu wady, choćby szkoda była następstwem okoliczności, za które sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności, a w szczególności może żądać zwrotu kosztów zawarcia umowy, kosztów odebrania, przewozu, przechowania i ubezpieczenia rzeczy oraz zwrotu dokonanych nakładów w takim zakresie, w jakim nie odniósł korzyści z tych nakładów. Nie uchybia to przepisom o obowiązku naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

§ 2. Przepis § 1 stosuje się odpowiednio w razie dostarczenia rzeczy wolnej od wad zamiast rzeczy wadliwej albo usunięcia wady przez sprzedawcę.

**Art. 567. [Zwłoka sprzedawcy z odebraniem rzeczy]**

§ 1. Jeżeli sprzedawca dopuszcza się zwłoki z odebraniem rzeczy, kupujący może odesłać rzecz na koszt i niebezpieczeństwo sprzedawcy.

§ 2. W przypadku sprzedaży między przedsiębiorcami kupujący jest uprawniony, a gdy interes sprzedawcy tego wymaga - obowiązany sprzedać rzecz z zachowaniem należytej staranności, jeżeli istnieje niebezpieczeństwo pogorszenia rzeczy. O zamiarze sprzedaży kupujący powinien w miarę możliwości zawiadomić sprzedawcę, w każdym zaś razie powinien wysłać mu zawiadomienie niezwłocznie po dokonaniu sprzedaży. Kupujący może również odesłać rzecz sprzedawcy na jego koszt i niebezpieczeństwo.

**Art. 568. [Wygaśnięcie uprawnień z rękojmi za wady fizyczne. Przedawnienie roszczenia o usunięcie wady lub wymianę rzeczy]**

§ 1. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat, a gdy chodzi o wady nieruchomości - przed upływem pięciu lat od dnia wydania rzeczy kupującemu. Jeżeli kupującym jest konsument a przedmiotem sprzedaży jest używana rzecz ruchoma, odpowiedzialność sprzedawcy może zostać ograniczona, nie mniej niż do roku od dnia wydania rzeczy kupującemu.

§ 2. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady. Jeżeli kupującym jest konsument, bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminów określonych w § 1 zdanie pierwsze.

§ 3. W terminach określonych w § 2 kupujący może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny z powodu wady rzeczy sprzedanej. Jeżeli kupujący żądał wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady, bieg terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany rzeczy lub usunięcia wady.

§ 4. W razie dochodzenia przed sądem albo sądem polubownym jednego z uprawnień z tytułu rękojmi termin do wykonania innych uprawnień, przysługujących kupującemu z tego tytułu, ulega zawieszeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.

§ 5. Przepis § 4 stosuje się odpowiednio do postępowania mediacyjnego, przy czym termin do wykonania innych uprawnień z tytułu rękojmi, przysługujących kupującemu, zaczyna biec od dnia odmowy przez sąd zatwierdzenia ugody zawartej przed mediatorem lub bezskutecznego zakończenia mediacji.

§ 6. Upływ terminu do stwierdzenia wady nie wyłącza wykonania uprawnień z tytułu rękojmi, jeżeli sprzedawca wadę podstępnie zataił.

**Art. 568<sup>1</sup>. [Odpowiedzialność za wady rzeczy, których termin przydatności kończy się przed upływem dwóch lat]**

Jeżeli określony przez sprzedawcę lub producenta termin przydatności rzeczy do użycia kończy się po upływie dwóch lat od dnia wydania rzeczy kupującemu, sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne tej rzeczy stwierdzone przed upływem tego terminu. Przepis art. 568 § 6 stosuje się.

**Art. 569. – Art. 572<sup>1</sup>.** – (uchylone).

**Art. 573. [Obowiązki kupującego przy dochodzeniu roszczeń przez osoby trzecie]**

Kupujący, przeciwko któremu osoba trzecia dochodzi roszczeń dotyczących rzeczy sprzedanej, obowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym sprzedawcę i wezwać go do wzięcia udziału w sprawie. Jeżeli tego zaniechał, a osoba

trzecia uzyskała orzeczenie dla siebie korzystne, sprzedawca zostaje zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wadę prawną o tyle, o ile jego udział w postępowaniu był potrzebny do wykazania, że roszczenia osoby trzeciej były całkowicie lub częściowo bezzasadne.

**Art. 574. [Żądanie naprawienia szkody]**

§ 1. Jeżeli z powodu wady prawnej rzeczy sprzedanej kupujący złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny, może on żądać naprawienia szkody, którą poniósł przez to, że zawarł umowę, nie wiedząc o istnieniu wady, choćby szkoda była następstwem okoliczności, za które sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności, a w szczególności może żądać zwrotu kosztów zawarcia umowy, kosztów odebrania, przewozu, przechowania i ubezpieczenia rzeczy, zwrotu dokonanych nakładów w takim zakresie, w jakim nie odniósł z nich korzyści, a nie otrzymał ich zwrotu od osoby trzeciej, oraz zwrotu kosztów procesu. Nie uchybia to przepisom o obowiązku naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

§ 2. Przepis § 1 stosuje się odpowiednio w razie dostarczenia rzeczy wolnej od wad zamiast rzeczy wadliwej.

**Art. 575. [Uprawnienia kupującego przy wydaniu rzeczy osobie trzeciej]**

Jeżeli z powodu wady prawnej rzeczy sprzedanej kupujący jest zmuszony wydać rzecz osobie trzeciej, umowne wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi nie zwalnia sprzedawcy od obowiązku zwrotu otrzymanej ceny, chyba że kupujący wydział, iż prava sprzedawcy były sporne, albo że nabył rzecz na własne niebezpieczeństwo.

**Art. 575<sup>1</sup>. [Upoważnienie przemienne sprzedawcy]**

Jeżeli kupujący uniknął utraty w całości lub w części nabytej rzeczy, albo skutków jej obciążenia na korzyść osoby trzeciej przez zapłatę sumy pieniężnej lub spełnienie innego świadczenia, sprzedawca może zwolnić się od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, zwracając kupującemu zapłaconą sumę lub wartość spełnionego świadczenia wraz z odsetkami i kosztami.

**Art. 576. [Rękojnia za wady prawne]**

Do wykonywania uprawnień z tytułu rękojmi za wady prawne rzeczy sprzedanej stosuje się przepisy art. 568 § 2-5, z tym że bieg terminu, o którym mowa w art. 568 § 2,

rozpoczyna się od dnia, w którym kupujący dowiedział się o istnieniu wady, a jeżeli kupujący dowiedział się o istnieniu wady dopiero na skutek powództwa osoby trzeciej

**Art. 577. [Gwarancja]**

§ 1. Udzielenie gwarancji następuje przez złożenie oświadczenia gwarancyjnego, które określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu. Oświadczenie gwarancyjne może zostać złożone w reklamie.

§ 2. Obowiązki gwaranta mogą w szczególności polegać na zwrocie zapłaconej ceny, wymianie rzeczy bądź jej naprawie oraz zapewnieniu innych usług.

§ 3. Jeżeli została udzielona gwarancja co do jakości rzeczy sprzedanej, poczytuje się w razie wątpliwości, że gwarant jest obowiązany do usunięcia wady fizycznej rzeczy lub do dostarczenia rzeczy wolnej od wad, o ile wady te ujawnią się w ciągu terminu określonego w oświadczeniu gwarancyjnym.

§ 4. Jeżeli nie zastrzeżono innego terminu, termin gwarancji wynosi dwa lata licząc od dnia, kiedy rzecz została kupującemu wydana.

**Art. 577<sup>1</sup>. [Oświadczenie gwarancyjne]**

§ 1. Gwarant formułuje oświadczenie gwarancyjne w sposób jasny i zrozumiały, a gdy rodzaj informacji na to pozwala - w powszechnie zrozumiałej formie graficznej. Jeżeli rzecz jest wprowadzana do obrotu w Rzeczypospolitej Polskiej, oświadczenie gwarancyjne sporządza się w języku polskim. Wymagania używania języka polskiego nie stosuje się do nazw własnych, znaków towarowych, nazw handlowych, oznaczeń pochodzenia towarów oraz zwyczajowo stosowanej terminologii naukowej i technicznej.

§ 2. Oświadczenie gwarancyjne zawiera podstawowe informacje potrzebne do wykonywania uprawnień z gwarancji, w szczególności nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Rzeczypospolitej Polskiej, czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej, uprawnienia przysługujące w razie stwierdzenia wady, a także stwierdzenie, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z

- od dnia, w którym orzeczenie wydane w sporze z osobą trzecią stało się prawomocne.

przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

§ 3. Uchybienie wymaganiom określonym w § 1 i 2 nie wpływa na ważność oświadczenia gwarancyjnego i nie pozbawia wynikających z niego uprawnień.

**Art. 577<sup>2</sup>. [Dokument gwarancyjny]**

Uprawniony z gwarancji może żądać od gwaranta wydania oświadczenia gwarancyjnego utrwalonego na papierze lub innym trwałym nośniku (dokument gwarancyjny).

**Art. 577<sup>3</sup>. [Wydanie dokumentu gwarancyjnego]**

Sprzedawca wydaje kupującemu wraz z rzeczą sprzedaną dokument gwarancyjny oraz sprawdza zgodność znajdujących się na rzeczy oznaczeń z danymi zawartymi w dokumencie gwarancyjnym oraz stan plomb i innych umieszczonych na rzeczy zabezpieczeń.

**Art. 578. [Zakres odpowiedzialności]**

Jeżeli w gwarancji inaczej nie zastrzeżono, odpowiedzialność z tytułu gwarancji obejmuje tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanej rzeczy.

**Art. 579. [Gwarancja a rękojmia]**

§ 1. Kupujący może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.

§ 2. Wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi.

§ 3. Jednakże w razie wykonywania przez kupującego uprawnień z gwarancji bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu rękojmi ulega zawieszeniu z dniem zawiadomienia sprzedawcy o wadzie. Termin ten biegnie dalej od dnia odmowy przez gwaranta wykonania obowiązków wynikających z gwarancji albo bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie.

**Art. 580. [Obowiązki korzystającego i gwaranta]**

§ 1. Kto wykonuje uprawnienia wynikające z gwarancji, powinien dostarczyć rzecz na koszt gwaranta do miejsca wskazanego w gwarancji lub do miejsca, w którym rzecz została wydana przy udzieleniu gwarancji, chyba że z okoliczności wynika, iż wada powinna być usunięta w miejscu, w którym rzecz znajdowała się w chwili ujawnienia wady.

§ 2. Gwarant jest obowiązany wykonać swoje obowiązki w terminie określonym w treści oświadczenia gwarancyjnego, a gdy go nie określono - niezwłocznie, ale nie później niż w terminie czternastu dni, licząc od dnia dostarczenia rzeczy przez uprawnionego z gwarancji, oraz dostarczyć mu rzecz na swój koszt do miejsca wskazanego w § 1.

§ 3. Niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy w czasie od wydania jej gwarantowi do jej odebrania

przez uprawnionego z gwarancji ponosi gwarant.

**Art. 581. [Bieg terminu gwarancji]**

§ 1. Jeżeli w wykonaniu swoich obowiązków gwarant dostarczył uprawnionemu z gwarancji zamiast rzeczy wadliwej rzecz wolną od wad albo dokonał istotnych napraw rzeczy objętej gwarancją, termin gwarancji biegnie na nowo od chwili dostarczenia rzeczy wolnej od wad lub zwrócenia rzeczy naprawionej. Jeżeli gwarant wymienił część rzeczy, przepis powyższy stosuje się odpowiednio do części wymienionej.

§ 2. W innych wypadkach termin gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego wskutek wady rzeczy objętej gwarancją uprawniony z gwarancji nie mógł z niej korzystać.

**Art. 582.** (uchylony).