



## RĘKOJMIA A GWARANCJA

Informator dla kupujących

Gdy zakupiony produkt jest wadliwy albo wada ujawniła się podczas jego użytkowania, w czasie przysługującej klientowi ochrony może on żądać jego naprawy, wymiany, obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy. To, na jakich warunkach, w jakim zakresie konsument i w jakim czasie klient może dochodzić swoich praw, określa **rękojmia i gwarancja**. Zarówno rękojmia, jak i gwarancja to formy ochrony gwarantujące klientowi możliwość reklamowania zakupionego produktu. Z obu rozwiązań można skorzystać, gdy rzecz jest wadliwa lub niezgodna z zawartą umową. Rękojmia dodatkowo chroni przed skutkami wad prawnych, gdy zakupiony towar jest przedmiotem roszczeń osób trzecich, np.: gdy rzecz pochodzi z kradzieży.

### RĘKOJMIA

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

Rodzaj wady	
Wada fizyczna, dochodzi do niej w szczególności wtedy, gdy rzecz:	Wada prawna, może polegać na tym, że kupiony przez konsumenta towar:
<ul style="list-style-type: none"><li>nie ma właściwości, które produkt tego rodzaju powinien mieć; np.: <i>lalka ma niedziałający mechanizm mowy</i>;</li><li>nie ma właściwości, o których konsument został zapewniony przez sprzedawcę lub reklamę; np.: <i>telefon nie ma funkcji, która była prezentowana w reklamie</i>;</li><li>nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy okazji zawierania umowy, jeśli przedsiębiorca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia; np.: <i>zegarek, który ma być wykorzystywany</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>jest własnością osoby trzeciej – np.: <i>drobne agd pochodzące z kradzieży</i>;</li><li>jest obciążony prawem osoby trzeciej, np.: <i>osobie trzeciej przysługuje prawo pierwokupu; użytkowania, prawo zastawu</i>;</li><li>cehuje się ograniczeniami w korzystaniu lub rozporządzaniu nim w wyniku decyzji lub orzeczenia właściwego organu, np.: <i>został zabezpieczony w postępowaniu karnym jako dowód w sprawie</i>.</li></ul>



*do nurkowania do określonej głębokości;*

- została wydana kupującemu w stanie niezupełnym, np.: *wielofunkcyjna lokówka wydana bez wymiennych nakładek, które stanowią element zestawu.*

Jeżeli konsument stwierdzi istnienie wady fizycznej przed upływem roku od dnia wydania rzeczy, to przyjmuje się (domniemywa), że wada lub przyczyna jej powstania istniały w chwili wydania produktu konsumentowi. Domniemanie to może zostać wzruszone, jeżeli sprzedawca wykaże, że ani wada, ani jej przyczyna nie istniały w rzeczy przy przejściu ryzyka na kupującego.

Jeżeli jednak konsument zauważy wadę po upływie tego czasu, a więc między 12. a 24. miesiącem od momentu wydania towaru, to konsument będzie musiał udowodnić, że istniała ona w momencie wydania rzeczy.

Dlatego tak istotne jest niezwłoczne poinformowanie sprzedawcy o zaistnieniu wady w produkcie.

Reklamację z tytułu rękojmi można złożyć w dowolnej formie. Dla celów dowodowych warto zrobić to pisemnie. Należy opisać zauważoną wadę i określić swoje żądania przewidziane w ramach rękojmi. Pismo reklamacyjne konsument może przekazać sprzedawcy bezpośrednio lub wysłać listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Istotnym jest, aby konsument dysponował potwierdzeniem odbioru złożonego pisma reklamacyjnego (dowód nadania, pieczęć).

Paragon fiskalny nie jest konieczny do zareklamowania produktu; jednakże jego posiadanie znacznie przyspiesza postępowanie. Paragon to jeden z wielu dowodów nabycia rzeczy w danym sklepie i w danej cenie. Inne to: świadkowie, wydruki z karty płatniczej czy kredytowej, korespondencja. Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego.

### **Reklamuj śmiało, ale wiedz, że:**

- przyczyną złożenia reklamacji nie mogą być wady, o których konsument wiedział w momencie zawarcia umowy; np.: *gdy obniżona cena wynika z ujawnionej wady produktu, reklamacja nie może dotyczyć tej wady.*
- Wada nie może wynikać z winy kupującego; np.: *zalany herbatą laptop.*
- Podstępne zatajenie przez sprzedawcę wady sprzedanego towaru, powoduje że



konsument może skorzystać z uprawnień z tytułu rękojmi bez względu na upływ czasu od stwierdzenia wady; np.: *ukrycie powypadkowej historii samochodu*.

- Możliwe jest złożenie reklamacji z tytułu rękojmi po terminie jej trwania, o ile wada została zauważona w czasie trwania odpowiedzialności z tytułu rękojmi.
- Sprzedawca nie może zmieniać uregulowań związanych z rękojmią. Strony umowy mogą odpowiedzialność z tytułu rękojmi rozszerzyć, ograniczyć lub wyłączyć.
- Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji ani jej pozytywnego rozpatrzenia od tego, czy konsument oddaje towar w oryginalnym, czy zastępczym opakowaniu.
- Konsument, 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.

Paleta rozwiązań, z których może skorzystać konsument w ramach uprawnień z tytułu rękojmi jest szeroka; konsument może bowiem zażądać:

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

Wybór żądania leży po stronie konsumenta. Niemniej, sprzedawca ma możliwość w granicach prawa nie uznać wyboru konsumenta i zaproponować inny sposób rozpatrzenia reklamacji.

Finał postępowania reklamacyjnego w rzeczywistości jest uzależniony od wielu indywidualnych okoliczności, jak chociażby tego, czy towar był już reklamowany, czy wada jest istotna, czy istnieje w ogóle możliwość jej naprawy.

✓ **Wybór: naprawa lub wymiana.**

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.



Odmawiając na tym etapie sprzedawca może zaproponować inne rozwiązanie, jednakże niezależnie od sugestii sprzedawcy, konsument może wówczas zmienić swój pierwszy wybór i żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową w inny sposób; tym samym oba żądania mogą być zamienione (pierwotne żądanie naprawy, można wówczas zamienić na wymianę).

Konsument ma również wówczas prawo do skorzystania z dwóch innych opcji dostępnych w ramach rękojmi, tj. obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.

✓ **Wybór: odstąpienie od umowy lub obniżenie ceny.**

Sprzedawca może zwolnić się od żądania konsumenta, jeżeli niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie.

Jednakże sprzedawca winien niezwłocznie poinformować konsumenta o sugerowanym rozwiązaniu; nie może podejmować decyzji samodzielnie; a konsument może wówczas zdecydować, czy preferuje zmianę czy naprawę. Konsument nie będzie mógł zmienić propozycji usunięcia wady przedstawionej przez sprzedawcę (wymiana albo naprawa), jeżeli wybrana przez konsumenta forma:

- jest niemożliwa do zrealizowania przez sprzedawcę;
- wymagałaby nadmiernych kosztów w porównaniu z wyborem zaproponowanym przez sprzedawcę.

**Ważne:**

- ograniczenie dotyczące zwolnienia się sprzedawcy od żądania pierwotnego ( odstąpienia od umowy/obniżenia ceny) 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.

**Ważne:**

- nie można odstąpić od umowy, jeżeli wada ma charakter nieistotny. Przykład: *złamany suwak zamka w bocznej kieszonce plecaka.*

**Zwrot nakładów.**

W sytuacji, gdy reklamacja okazała się skuteczna i doszło do realizacji żądania konsumenta (naprawa, wymiana, obniżenie ceny, odstąpienie od umowy), konsument może żądać od sprzedawcy naprawienia szkody poniesionej z powodu zawarcia umowy dotyczącej wadliwego towaru, a w szczególności może żądać zwrotu kosztów:



- zawarcia umowy;
- odebrania towaru;
- przewozu;
- przechowania;
- ubezpieczenia towaru;
- inwestycji w towar, z których konsument nie odniósł korzyści.

### **Rozpatrzenie reklamacji.**

Na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia, jeżeli żądanie dotyczy:

- naprawy towaru;
- wymiany towaru
- obniżenia ceny (wraz ze wskazaniem kwoty).

Ustosunkowanie się do reklamacji to wyrażenie stanowiska o jej zasadności lub bezzasadności; nie należy tego terminu utożsamiać z terminem realizacji żądania, na przykład naprawy.

W przypadku niedotrzymania tego terminu uznaje się, że reklamacja jest zasadna. Sprzedawca nie może po jego upływie odmówić spełnienia żądania konsumenta. Co istotne, konsument przed upływem 14 dnia powinien zapoznać się ze stanowiskiem sprzedawcy.

**Oznacza to, że nie wystarczy wysłać odpowiedź we wskazanym terminie, ale koniecznym jest, aby konsument w tym terminie się zapoznał ze stanowiskiem sprzedawcy.**

### **GWARANCJA**

Gwarancja to druga podstawa złożenia reklamacji. Gwarancja stanowi dobrowolne oświadczenie dotyczące jakości towaru złożone przez przedsiębiorcę, czyli gwaranta. Oznacza to, że nie każdy produkt jest objęty gwarancją. Gwarancja wskazuje obowiązki gwaranta i uprawnienia konsumenta w przypadku, gdy sprzedany towar nie ma właściwości określonych w oświadczeniu gwarancyjnym. Możliwym jest, że gwarancja będzie korzystniejsza, gdy przykładowo może wykraczać czasowo ponad czas trwania rękojmi.

Gwarant i sprzedawca nie muszą być tym samym podmiotem. Gwarantem może być producent, importer, dystrybutor lub sprzedawca. Dokument gwarancyjny konkretyzuje gwaranta.



Czas gwarancji zależy od woli gwaranta; warto jednak szczegółowo zapoznać się z zasadami regulującymi odpowiedzialność gwaranta. Jeżeli w oświadczeniu gwarancyjnym nie określono okresu ochrony, przyjmuje się, że wynosi on 2 lata – licząc od dnia, w którym wydano towar konsumentowi. Dokument gwarancyjny powinien zostać wydany wraz z towarem.

Warto pamiętać, że brak dokumentu gwarancyjnego nie ogranicza uprawnień kupującego wynikających z gwarancji – mogą jednak powstać trudności z ustaleniem zakresu jej treści.

Udzielenie gwarancji następuje przez złożenie oświadczenia gwarancyjnego w dowolnej formie, w tym również w reklamie. Konsument ma prawo żądać od gwaranta wydania oświadczenia na papierze lub innym trwałym nośniku.

#### Ważne!

- Gwarantowi wolno ograniczyć możliwość złożenia reklamacji z tytułu gwarancji w przypadku wybranych wad towaru lub określonych części składowych; przykładowo: „*gwarancja nie dotyczy wad spowodowanych użytkowaniem obuwia niezgodnym z zaleceniami zawartymi w sposobie używania/instrukcji*” albo „*gwarancja nie obejmuje paska/łańcucha zegarka*”.

Konsument składający reklamację z tytułu gwarancji jest zobowiązany dostarczyć wadliwy przedmiot na koszt gwaranta do miejsca wskazanego w gwarancji lub miejsca wydania towaru. Jeżeli jednak z okoliczności wynika, że wada powinna zostać usunięta na miejscu, konsument jest zobowiązany udostępnić towar gwarantowi.

Gwarant musi wykonać swoje obowiązki (np. naprawić lub wymienić towar) w terminie wskazanym w oświadczeniu gwarancyjnym. Jeżeli nie określono tego czasu, powinien uczynić to niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia dostarczenia mu rzeczy przez konsumenta.

Oświadczenie dotyczące towarów wprowadzonych na polski rynek musi zostać sformułowane w języku polskim i zawierać:

- informację o czasie trwania gwarancji;
- informację o zasięgu terytorialnym ochrony gwarancyjnej;
- informację o uprawnieniach przysługujących w razie stwierdzenia wady;
- stwierdzenie braku możliwości zawieszenia lub ograniczenia uprawnień wynikających z reklamacji złożonej z tytułu rękojmi.

Treść oświadczenia gwarancyjnego powinna być sformułowana w sposób jasny i zrozumiały. Brak wymienionych informacji nie pozbawia oświadczenia gwarancyjnego ważności i nie



wpływa na uprawnienia konsumenta wynikające z gwarancji.

Ważne! Kiedy następuje odnowienie terminu gwarancji, a kiedy przedłużenie:

- jeżeli w wyniku rozpatrzenia reklamacji z tytułu gwarancji wymieniono wadliwy towar na nowy lub dokonano istotnych napraw, termin gwarancji biegnie od nowa od momentu dostarczenia wymienionego lub naprawionego produktu konsumentowi. Przykładowo, *jeżeli wymiana dotyczyła autka na akumulator.*
- W przypadku wymiany samodzielnej części należącej do reklamowanego towaru termin gwarancji biegnie od nowa w odniesieniu do tej części. Przykładowo, *jeżeli wymiana dotyczyła ładowarki do laptopa.*
- Jeżeli konsument żąda innego zachowania albo jeżeli żądanie wymiany nie zostało uwzględnione, wówczas okres gwarancji wydłuża się o czas, przez który konsument nie mógł korzystać z towaru w związku ze złożoną reklamacją. Przykładowo, *konsument zażądał naprawy telefonu, co trwało 4 tygodnie, i o taki czas ulega przedłużeniu gwarancja.*

Jeżeli konsument zdecyduje się na skorzystanie z uprawnień przewidzianych w gwarancji, bieg terminu na wykonanie uprawnień z tytułu rękojmi zostaje zawieszony. Termin ten liczony jest od dnia zawiadomienia sprzedawcy o wadzie. Co prawda, zawiadomienie nie musi mieć szczególnej formy, ale dla celów dowodowych najlepiej przygotować je na piśmie. Termin na realizację uprawnień z tytułu rękojmi biegnie dalej od dnia nieuwzględnienia reklamacji złożonej u gwaranta, lub też od chwili upłynięcia czasu na wykonanie obowiązków wynikających z tej gwarancji.

### Charakterystyka porównawcza

	GWARANCJA	RĘKOJMIA
<b>Podstawa uprawnień.</b>	Uprawnienie wynika z dokumentu określającego warunki gwarancji. Ogólnikowe regulacje dotyczące gwarancji ujęte są w art. 577-581 kodeksu cywilnego.	Uprawnienie powstaje z mocy prawa – art. 556-576 kodeksu cywilnego.
<b>Czas trwania odpowiedzialności gwaranta/sprzedawcy.</b>	Termin określony jest w dokumencie gwarancyjnym; może być ustalony w sposób dowolny. W braku ustalonego terminu, termin gwarancji wynosi dwa od dnia, kiedy rzecz została kupującemu wydana.	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.



<b>Kto jest odpowiedzialny.</b>	Z tytułu gwarancji odpowiada gwarant czyli osoba/podmiot udzielająca gwarancji.	Z tytułu rękojmi odpowiada sprzedawca.
<b>Termin rozpatrzenia reklamacji</b>	Termin rozpatrzenia reklamacji określa karta gwarancyjna. Jeśli nie ma terminu, to przyjmuje się, że wynosi 14 dni od dnia dostarczenia przedmiotu sporu.	Termin rozpatrzenia reklamacji to 14 dni – jeśli żądaniem jest naprawa, wymiana lub obniżenie ceny. Jeśli żądaniem jest zwrot pieniędzy, termin 14 dni nie obowiązuje.
<b>Zakres odpowiedzialności.</b>	Gwarancja dotyczy wad fizycznych; nie dotyczy wad prawnych.	Rękojmia dotyczy wad fizycznych i wad prawnych
<b>Żądania.</b>	Gwarancja daje tylko takie uprawnienia, jakie są wymienione w dokumencie gwarancyjnym.	Kupujący ma do wyboru: -złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy; - bezpłatną naprawę lub wymianę towaru na nowy. <i>Wariant jest uzależniony od tego, czy towar był już reklamowany, czy wada jest istotna, ale też od możliwości spełnienia żądania przez sprzedawcę i jego niezwłoczna reakcja na reklamację.</i>

Nierzadko, rękojmia i gwarancja nakładają odpowiedzialność na dwa różne podmioty (czyli najczęściej, gdy sprzedawca nie jest producentem). Wówczas istnieje możliwość ubiegania się o rekompensatę z obydwóch tytułów. Jednakże, jeżeli zostanie uznane jedno z roszczeń, drugie automatycznie wygasa. Przykładowo: jeśli zepsuje się pralka, która w wyniku reklamacji na podstawie gwarancji zostanie naprawiona, to wówczas nie możemy kierować żądania do handlowca o obniżenie ceny – korzystając z rękojmi.

### **Co wybrać? Rękojmię czy gwarancję?**

Jak wyżej zostało wskazane, ogólną zasadą jest to, że o ile mamy w ogóle do wyboru obie drogi korzystniejszym wyborem jest skorzystanie z uprawnień z tytułu rękojmi.

### **Ważne!**

Skorzystanie z rękojmi nie wyłącza możliwości skorzystania z gwarancji i odwrotnie. Przedsiębiorca nie może również narzucić podstawy złożenia reklamacji. Wybór drogi należy do konsumenta.

Zarówno roszczenia z rękojmi, jak i z gwarancji dotyczą również zakupów internetowych.

### **Gdzie można uzyskać pomoc w sprawach konsumenckich:**

- Miejscy (powiatowi) rzecznicy konsumentów;





**Edukacja -  
Nieodpłatna Pomoc Prawna**

**TRIANON**  
POLSKA

- Konsumenckie organizacje pozarządowe:
  - Stowarzyszenie Konsumentów Polskich;
  - Federacja Konsumentów;
- Punktu nieodpłatnych porad prawnych,
- Stałe polubowne sądy konsumenckie;
- Sądy powszechne;
- Europejskie Centrum Konsumenckiego w Polsce, ECK Polska (<https://konsument.gov.pl/>).

**Autor:**  
**Adwokat Kinga Michalczyk**  
z Kancelarii Adwokackiej  
w Czechowicach-Dziedzicach (filia)

---

Niniejsza publikacja nie stanowi wiążącej porady prawnej, albowiem takowa winna być dostosowana do indywidualnego stanu faktycznego.

---

*dn. 15 października 2020r.*