

TEMAT MIESIĄCA
LISTOPAD
Z ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
ZA PRODUKT
CZĘŚĆ I

RODZAJE ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA PRODUKT

Niezależnie od tego, czy jesteś producentem, importerem, dystrybutorem, czy sprzedawcą produktów, ich udostępnianie może wiązać się z ryzykiem odpowiedzialności. Rodzaje tej odpowiedzialności są różne i zależą od wielu czynników, przy czym może się zdarzyć, że wystąpią równolegle.

1. ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA

(np. spór z klientem lub konkurentem)

<p>PRODUKT WYRZĄDZIŁ SZKODĘ</p>	<p>Przykład: ładowarka do telefonu poparzyła konsumenta oraz spowodowała zwarcie instalacji elektrycznej, która w efekcie wymaga wymiany.</p>	<p>Odpowiedzialność za produkt niebezpieczny</p> <p>Odpowiedzialność deliktowa</p> <p>Odpowiedzialność kontraktowa</p>
<p>PRODUKT JEST NIEZGODNY Z UMOWĄ</p>	<p>Przykład: komputer zakupiony przez grafika w celach zawodowych uwzględnionych w umowie, zaczyna się przy włączaniu jakiegokolwiek programu do projektowania.</p>	<p>Rękojmia</p> <p>Gwarancja</p> <p>Odpowiedzialność kontraktowa</p>
<p>NIEWŁAŚCIWY SPOSÓB PREZENTACJI PRODUKTU</p>	<p>Przykład: broszura dla lekarza na temat leku zawiera informacje nieoparte badaniami naukowymi.</p>	<p>Odpowiedzialność za czyn nieuczciwej konkurencji</p> <p>Odpowiedzialność za nieuczciwą praktykę rynkową</p>

2. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ADMINISTRACYJNA

(decyzja organu)

PRODUKT NIE SPEŁNIA WYMOGÓW
OGÓLNEGO BEZPIECZEŃSTWA
PRODUKTÓW

Przykład: biżuteria niezgodna z wymogami REACH (wydziela nadmierne ilości niklu, co wiąże się z ryzykiem alergii).

PRODUKT NIE SPEŁNIA WYMOGÓW
SEKTOROWYCH

Przykład: wyrób medyczny nie został poddany ocenie zgodności przez jednostkę notyfikowaną, choć powinien.

SPOSÓB PREZENTACJI LUB SPRZEDAŻY
PRODUKTU STANOWI NARUSZENIE
PRAW KONSUMENTÓW

Przykład: suplement diety jest prezentowany w sklepie internetowym jako mający właściwości lecznicze.

3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KARNA

PRZEPISY SEKTOROWE
(NIESPEŁNIENIE WYMOGÓW)

Przykład: wprowadzenie do obrotu żywności szkodliwej dla zdrowia lub życia człowieka.

KODEKS KARNY

Przykład: przerobienie daty przydatności sprzedawanego produktu.

RĘKOJMIA ZA WADY: OBRÓT KONSUMENCKI

CZYM JEST RĘKOJMIA?

Rękojmia to odpowiedzialność **sprzedawcy** za wady sprzedanej rzeczy.

Przysługuje konsumentom z mocy prawa i jest obligatoryjna, tj. sprzedawca musi zaspokoić roszczenia z niej wynikające, jeśli zostały spełnione warunki określone w przepisach.

Uwaga:

W przypadku rękojmi za wady rzeczy sprzedanej, za konsumenta uważa się także **osobę prowadzącą działalność gospodarczą**, dla której zakup towarów sprzedawcy nie ma charakteru zawodowego, tj. przede wszystkim nie jest związany z przedmiotem jej działalności wpisanym do CEIDG.

CZYM JEST WADA?

Są dwa rodzaje wad – fizyczne i prawne. Za obie sprzedawca jest odpowiedzialny na podstawie rękojmi.

W tym materiale skupiamy się na wadach fizycznych.

Wada fizyczna to przede wszystkim niezgodność rzeczy sprzedanej z umową.

W szczególności za wadę fizyczną uznaje się sytuację, gdy rzecz sprzedana:

- nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel oznaczony w umowie albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia tej rzeczy,
- nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił konsumenta, w tym przedstawiając próbkę lub wzór,
- nie nadaje się do celu, o którym konsument poinformował sprzedawcę przy zawieraniu umowy, jeśli sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia,
- została wydana konsumentowi w stanie niezupełnym.



CZY SPRZEDAWCA JEST ODPOWIEDZIALNY ZA KAŻDĄ WADĘ FIZYCZNĄ RZECZY SPRZEDANEJ?

Wada jest objęta rękojmią jeśli:

- istniała lub wynikała z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w momencie jej wydania konsumentowi oraz
- została stwierdzona w okresie 2 lat od momentu wydania rzeczy.

W przypadku rzeczy z krótszym terminem przydatności, sprzedawca odpowiada za wady stwierdzone przed jego upływem.

CZY SPRZEDAWCA MOŻE SIĘ ZWOLNIĆ OD ODPOWIEDZIALNOŚCI?

1. Sprzedawca może powołać się na fakt, że wada zaistniała po wydaniu rzeczy konsumentowi i wynikała z przyczyny, która nie tkwiła w rzeczy sprzedanej w momencie jej wydania.
2. Sprzedawca może odmówić przyjęcia reklamacji z tytułu rękojmi i zwolnić się od odpowiedzialności gdy kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy (sprzedaży rzeczy).
3. Sprzedawca nie jest też odpowiedzialny za brak właściwości wynikających z publicznych zapewnień, jeżeli:
 - nie znał ich i, oceniając rozsądnie, nie mógł ich znać,
 - nie mogły one mieć wpływu na decyzję konsumenta o zakupie,
 - ich treść została sprostowana przed dokonaniem zakupu przez konsumenta.

Sprzedaż na raty nie może utrudnić wykonania uprawnień konsumenta z tytułu rękojmi.

JAK WYGLĄDA REKLAMACJA KONSUMENTA?

Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć reklamację, w której określi swoje żądania dotyczące doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową.

FORMA	MOŻLIWE ŻĄDANIA	TERMIN NA ZŁOŻENIE	TERMIN NA ROZPATRZENIE
Przepisy nie wymagają konkretnej formy oświadczenia reklamacyjnego. Warto aby była złożona <u>pisemnie lub w formie elektronicznej</u> , np. na formularzu reklamacyjnym sprzedawcy.	<p>Konsument może żądać:</p> <ul style="list-style-type: none"> wymiany rzeczy naprawy rzeczy obniżenia ceny zwrotu pieniędzy (tzw. odstąpienie od umowy; tylko przy wadzie istotnej) <p>Sprzedawca musi przyjąć rzecz wadliwą, jeśli ją wymienia lub konsument odstąpił od umowy.</p>	<p>W praktyce, konsument ma na zgłoszenie reklamacji nie mniej niż dwa lata od zakupu towaru.</p> <p>Co do zasady reklamacja powinna być zgłoszona w ciągu 1 roku od dnia stwierdzenia wady.</p>	<p>Sprzedawca ma 14 dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia reklamacji przez konsumenta na jej rozpatrzenie.</p> <p>W razie przekroczenia tego terminu, roszczenie uważa się za uzasadnione.</p>

Uwaga:

Na zgłoszenie reklamacji na podstawie rękojmi za wady, konsumentowi mogą w rzeczywistości przysługiwać nawet **3 lata od daty zakupu towaru**. Tak długi termin będzie mu przysługiwał, jeśli wykrył wadę towaru tuż przed upływem dwóch lat po jego wydaniu.

KTO PONOSI KOSZTY?

Koszty wymiany lub naprawy ponosi sprzedawca. W szczególności obejmuje to koszty:

- demontażu,
- dostarczenia rzeczy,
- robocizny
- materiałów,
- ponownego zamontowania i uruchomienia.

CZY TERMIN NA ZŁOŻENIE REKLAMACJI ZAWSZE BIEGNIE TAK SAMO?

Dla rzeczy dostarczanej częściami, termin do stwierdzenia wady biegnie **osobno w odniesieniu do każdej części**.

Terminy nie ulegają wydłużeniu w związku z rozpatrzeniem reklamacji. W szczególności termin nie rozpoczyna biegu na nowo w wyniku wymiany towaru na nowy lub jego naprawy.

Uwaga:

Odmiennie będzie kształtować się termin w sytuacji, gdy sprzedawca podstępnie udzielił klientowi nieprawdziwych oświadczeń i zapewnień co do sprzedawanego towaru. Wówczas termin na złożenie reklamacji z tytułu rękojmi nie wygaśnie z upływem opisanych wyżej terminów i będzie nadal płynął.

CZY WCZEŚNIEJSZY MONTAŻ RZECZY MA WPŁYW NA RĘKOJMIĘ?

Jeżeli rzecz będąca przedmiotem reklamacji była zamontowana, konsument może żądać od sprzedawcy jej demontażu i ponownego zamontowania po jej wymianie lub naprawie. Jeśli sprzedawca nie wykona tego obowiązku, konsument może dokonać tych czynności na koszt i niebezpieczeństwo sprzedawcy.

Gdy koszt tych czynności przewyższa cenę rzeczy sprzedanej, konsument:

- musi ponieść część kosztów związanych z demontażem i ponownym montażem przewyższających cenę rzeczy sprzedanej albo
- może żądać od sprzedawcy zapłaty części kosztów demontażu i ponownego zamontowania do wysokości ceny rzeczy sprzedanej.



RĘKOJMIA ZA WADY: OBRÓT GOSPODARCZY

CZYM JEST RĘKOJMIA?

Rękojmia to odpowiedzialność **sprzedawcy** za wady sprzedanej rzeczy.

Przysługuje z mocy prawa, ale w relacji z kupującym, który nie jest konsumentem („kupujący”), **może być ograniczona lub wyłączona**.

Wyłączenie nie będzie skuteczne, jeśli **sprzedawca zataił wadę przed kupującym podstępnie**.

PRZYPOMNIENIE – CZYM JEST WADA?

Wada fizyczna to przede wszystkim niezgodność rzeczy sprzedanej z umową.

W szczególności za wadę fizyczną uznaje się sytuację, gdy rzecz sprzedana:

- nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel oznaczony w umowie albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia tej rzeczy,
- nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór,
- nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawieraniu umowy, jeśli sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia,
- została wydana kupującemu w stanie niezpełnym.



CZY SPRZEDAWCA JEST ODPOWIEDZIALNY ZA KAŻDĄ WADĘ FIZYCZNĄ RZECZY SPRZEDANEJ?

Wada jest objęta rękojmią jeśli:

- istniała lub wynikła z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej **w momencie jej wydania kupującemu** oraz
- została stwierdzona w okresie **2 lat od momentu wydania rzeczy**.

W przypadku rzeczy z krótszym terminem przydatności, sprzedawca odpowiada za wady stwierdzone przed jego upływem.

CZY SPRZEDAWCA MOŻE SIĘ ZWOLNIĆ OD ODPOWIEDZIALNOŚCI?

1. W relacji między przedsiębiorcami, to kupujący musi wykazać, że wada lub jej przyczyna istniały w momencie wydania rzeczy.
2. Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności gdy kupujący wiedział o wadzie w chwili:
 - umowy (sprzedaży rzeczy).
 - w chwili wydania towaru (gdy zakupiony towar nie został w żaden sposób zindywidualizowany).
3. Kupujący traci uprawnienia z rękojmi, jeżeli nie zbadał rzeczy sprzedanej w czasie i sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie o wadzie. Natomiast, gdy wada ujawniła się później – jeżeli nie zawiadomił sprzedawcy niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

Sprzedaż na raty nie może utrudnić wykonania uprawnień kupującego z tytułu rękojmi.

JAK WYGLĄDA REKLAMACJA PRZEDSIĘBIORCY?

Jeżeli towar jest niezgodny z umową, kupujący może złożyć reklamację, w której określi swoje żądania dotyczące doprowadzenia rzeczy do stanu zgodnego z umową.

FORMA	MOŻLIWE ŻĄDANIA	TERMIN NA ZŁOŻENIE	TERMIN NA ROZPATRZENIE
Przepisy nie wymagają konkretnej formy oświadczenia reklamacyjnego. Warto aby była złożona pisemnie lub w formie elektronicznej , np. na formularzu reklamacyjnym sprzedawcy.	<p>Kupujący może żądać:</p> <ul style="list-style-type: none"> wymiany rzeczy naprawy rzeczy obniżenia ceny zwrotu pieniędzy (tzw. odstąpienie od umowy; tylko przy wadzie istotnej) <p>Sprzedawca musi przyjąć rzecz wadliwą, jeśli ją wymienia lub kupujący odstąpił od umowy.</p>	Co do zasady reklamacja powinna być zgłoszona w ciągu 1 roku od dnia stwierdzenia wady .	W przypadku relacji między przedsiębiorcami, brak jest konkretnego terminu na rozpatrzenie reklamacji. Powinna być ona rozpatrzona niezwłocznie.

Uwaga:

Na zgłoszenie reklamacji na podstawie rękojmi za wady, kupującemu mogą w rzeczywistości przysługiwać **nawet 3 lata od daty zakupu towaru**. Tak długi termin będzie mu przysługiwał, jeśli wykrył wadę towaru tuż przed upływem dwóch lat po jego wydaniu.

KTO PONOSI KOSZTY?

Koszty wymiany lub naprawy ponosi sprzedawca. W szczególności obejmuje to koszty:

- demontażu,
- dostarczenia rzeczy,
- robocizny,
- materiałów,
- ponownego zamontowania i uruchomienia.

CZY TERMIN NA ZŁOŻENIE REKLAMACJI ZAWSZE BIEGNIE TAK SAMO?

Dla rzeczy dostarczanej częściami, termin do stwierdzenia wady biegnie **osobno w odniesieniu do każdej części**.

Terminy nie ulegają wydłużeniu w związku z rozpatrzeniem reklamacji. W szczególności termin nie rozpoczyna biegu na nowo w wyniku wymiany towaru na nowy lub jego naprawy.

Uwaga:

Odmienne będzie kształtować się termin w sytuacji, gdy sprzedawca podstępnie udzielił klientowi nieprawdziwych oświadczeń i zapewnień co do sprzedawanego towaru. Wówczas termin na złożenie reklamacji z tytułu rękojmi nie wygaśnie z upływem opisanych wyżej terminów i będzie nadal płynął.

CZY WCZEŚNIEJSZY MONTAŻ RZECZY MA WPŁYW NA RĘKOJMIĘ?

Jeżeli rzecz będąca przedmiotem reklamacji była zamontowana, kupujący może żądać od sprzedawcy jej demontażu i ponownego zamontowania po jej wymianie lub naprawie. Jeśli sprzedawca nie wykona tego obowiązku, kupujący może dokonać tych czynności na koszt i niebezpieczeństwo sprzedawcy.

Gdy koszt tych czynności przewyższa cenę rzeczy sprzedanej, sprzedawca może odmówić wykonania tych czynności.



RĘKOJMIA I GWARANCJA W INNYCH UMOWACH NIŻ UMOWA SPRZEDAŻY

Choć rękojmia za wady i gwarancja najbardziej kojarzą się z umową sprzedaży, odpowiedzialność na jej podstawie dotyczy nie tylko wad rzeczy sprzedanej.

Zasady odpowiedzialności przewidziane w przepisach dla rękojmi i gwarancji przy sprzedaży, stosuje się bowiem także do innych umów.

RĘKOJMIA

Przepisy o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej stosuje się odpowiednio także do umów:

- zamiany,
- dostawy,
- kontraktacji,
- o dzieło,
- o roboty budowlane

oraz często do umów mieszanych lub nienazwanych opartych na którejkolwiek z nich.

Wprowadzono jednak drobne odmienności w stosowaniu tych zasad w przypadku innych umów niż umowa sprzedaży:

UMOWA O DZIEŁO I UMOWA O ROBOTY BUDOWLANE

W obu tych umowach, przyjmujący zamówienie **nie odpowiada**, jeżeli wada dzieła powstała z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonym przez zamawiającego.



UMOWA DOSTAWY

Co do zasady, dostawca **ponosi odpowiedzialność** z tytułu rękojmi także wówczas, gdy wytworzenie rzeczy nastąpiło w sposób określony przez odbiorcę lub według dostarczonej przez niego dokumentacji technicznej.

Dostawca jest jednak **zwolniony z odpowiedzialności** w tym zakresie, jeśli:

- mimo zachowania należytej staranności nie mógł wykryć wady w sposobie produkcji lub dokumentacji technologicznej albo
- odbiorca, mimo zwrócenia przez dostawcę uwagi na powyższe wadliwości, obstawał przy podanym przez siebie sposobie produkcji lub dokumentacji technologicznej.

UMOWA KONTRAKTACJI

Prawo odstąpienia od umowy, przysługuje kontraktującemu tylko gdy wady przedmiotu kontraktacji są istotne.

Tym niemniej, w umowach między przedsiębiorcami możliwa jest modyfikacja odpowiedzialności z tytułu rękojmi, a nawet jej wyłączenie.

Zakres tej odpowiedzialności w przypadku konkretnej umowy może być uregulowany odmiennie.

GWARANCJA

Przepisy o gwarancji przy sprzedaży stosuje się odpowiednio do gwarancji udzielonej na wykonane dzieło lub roboty budowlane.



GWARANCJA

CZYM JEST GWARANCJA?

Gwarancja to oświadczenie, które stwierdza, jakie działania będą możliwe do podjęcia w sytuacji, gdy rzecz sprzedana nie będzie miała właściwości określonych w tym oświadczeniu. Takie oświadczenie może być zawarte w **dokumentcie gwarancyjnym** przekazywanym kupującemu, ale też w **reklamie** czy **oznakowaniu towarzyszącemu produktowi**.

Gwarancja jest najczęściej udzielana w momencie przekazania kupującemu dokumentu gwarancyjnego, w którym określa się obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego.

Udzielenie gwarancji jest **dobrowolne**, niezależnie od tego, czy klientem jest konsument, czy przedsiębiorca. Gwarant może, ale nie musi udzielić gwarancji na produkt.

Pamiętaj: Gwarancja to nie to samo, co rękojmia. Uprawnienia konsumenta z tytułu rękojmi nie mogą być wyłączone, nawet w przypadku udzielenia gwarancji. Jeśli konsumentowi została udzielona zarówno gwarancja, jak i rękojmia, konsument ma prawo wybrać podstawę składanej reklamacji.

KTO UDZIELA GWARANCJI?

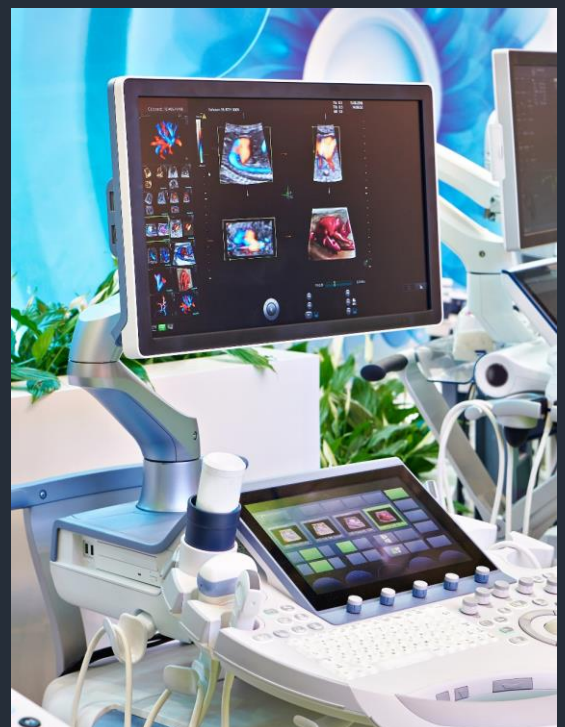
Gwarantem może być zarówno producent, importer, dystrybutor, jak i sprzedawca. Każdy z nich ponosi odpowiedzialność w zakresie zgodnym z jego oświadczeniem gwarancyjnym. To oznacza, że sprzedawca nie jest zobowiązany do spełnienia uprawnień z gwarancji, jeśli gwarancji udzielił producent i na odwrót.

JAKI JEST ZAKRES GWARANCJI?

Gwarant może dowolnie kształtować warunki oraz treść udzielonej gwarancji. Najczęściej obowiązki gwaranta obejmują przynajmniej jedno z poniższych świadczeń:

- wymiana rzeczy,
- naprawa rzeczy,
- zapewnienie innych usług związanych z rzeczą,
- zwrot zapłaconej ceny.

Jeśli gwarancja udzielona jest ogólnie – co do jakości rzeczy sprzedanej – bez doprecyzowania jej zakresu, wówczas przyjmuje się, że gwarant jest zobowiązany do usunięcia wady fizycznej rzeczy (naprawy) lub dostarczenia rzeczy wolnej od wad (wymiany), o ile wady ujawnią się w czasie trwania terminu określonego w oświadczeniu gwarancyjnym.



Jeżeli nie zostało to określone w oświadczeniu gwarancyjnym, gwarancja obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w rzeczy sprzedanej. W praktyce chodzi więc wyłącznie o sytuacje, gdy rzecz np. psuje się w trakcie gwarancji lub przestaje działać na skutek wady, która w chwili zakupu istniała w produkcie, a nie wynikała z zewnętrznych przyczyn, takich jak niewłaściwe użycie.

JAKI OKRES OBEJMUJE GWARANCJA?

Gwarant może dobrowolnie zdecydować o tym, na jaki okres udziela gwarancji. Jeśli termin nie został określony, wynosi on dwa lata od wydania kupującemu rzeczy sprzedanej.

CZY TERMIN GWARANCJI ZMIENIA SIĘ, JEŚLI RZECZ SPRZEDANA JUŻ RAZ BYŁA PRZEDMIOTEM REKLAMACJI?

Jeśli w wyniku rozpatrzenia gwarancji, gwarant dostarczył kupującemu rzecz wolną od wad lub dokonał istotnych napraw, termin gwarancji **automatycznie biegnie na nowo** od chwili dostarczenia rzeczy wolnej od wad lub zwrócenia rzeczy naprawionej.

W przypadku wymiany części rzeczy, termin **biegnie na nowo tylko dla wymienionej części**.

W każdym innym wypadku, np. w przypadku mniej istotnych napraw, termin gwarancji **ulega wydłużeniu** o czas, w którym kupujący nie mógł korzystać z rzeczy wskutek wystąpienia wady.

KTO PONOSI KOSZTY?

Gwarant ponosi koszty **dostarczenia** rzeczy do miejsca wskazanego w oświadczeniu gwarancyjnym lub do miejsca wydania rzeczy podczas sprzedaży oraz **zwrotu** jej do kupującego po rozpatrzeniu reklamacji. Jeśli jednak z okoliczności wynika, że rzecz powinna być naprawiona w miejscu, w którym się znajdowała w momencie ujawnienia wady, gwarant powinien przyjechać do tego miejsca na własny koszt.

Zasad tych nie można zmienić w oświadczeniu gwarancyjnym – np. przenosząc koszty dostarczenia rzeczy na kupującego. Gwarancja może jednak przewidywać dodatkowe opłaty dla kupującego, np. za samo udzielenie gwarancji.

W JAKIM TERMINIE POWINNO SIĘ ROZPATRZEĆ GWARANCJĘ?

Oświadczenie gwarancyjne powinno zawierać informacje o terminie wykonania obowiązków przysługujących kupującemu z tytułu gwarancji. Jeśli taki termin nie został określony, gwarant powinien wykonać swoje obowiązki niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dostarczenia mu rzeczy.

CO POWINNO ZAWIERAĆ OŚWIADCZENIE GWARANCYJNE?

Oświadczenie gwarancyjne powinno zawierać informacje konieczne do wykonania uprawnień z gwarancji, w szczególności:

- nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Polsce,
- czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej,
- uprawnienia przysługujące w razie stwierdzenia wady,
- informację, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

Oświadczenie powinno być także sformułowane w sposób jasny i zrozumiały oraz – w przypadku rzeczy wprowadzanych do obrotu w Polsce – w języku polskim.

Warto jednak pamiętać, że brak elementów wskazanych w przepisach nie wpływa na ważność gwarancji i nie pozbawia kupującego uprawnień wynikających z jej udzielenia.



RĘKOJMIA I GWARANCJA - PORÓWNANIE PODSTAWOWYCH CECH

PYTANIE	RĘKOJMIA	GWARANCJA
Czy jest dobrowolna?	Obligatoryjna	Dobrowolna
W jakim terminie musi być zgłoszona reklamacja?	<p>Konsument¹: Nie mniej niż dwa lata od zakupu. Rok od wykrycia wady.</p> <p>Przedsiębiorca: Rok od wykrycia wady, która ujawniła się w ciągu dwóch lat od wydania rzeczy.</p>	<p>Zgodnie z oświadczeniem gwarancyjnym.</p> <p>Jeśli nieokreślony – dwa lata od zakupu.</p>
Kto jest zobowiązany wobec kupującego?	Sprzedawca	Ten kto udzielił gwarancji, może to być, m.in.: producent, importer, dystrybutor, sprzedawca.
Czy można zmienić zakres odpowiedzialności?	<p>W relacji z konsumentem: Możliwe tylko rozszerzenie uprawnień konsumenta. Co do zasady niemożliwe wyłączenie i ograniczenie.</p> <p>W relacji z przedsiębiorcą: Możliwa modyfikacja, ograniczenie i wyłączenie.</p>	Możliwe dobrowolne ustalenie większości cech gwarancji, z wyjątkiem uprawnień wynikających bezpośrednio z przepisów (m.in. pokrycie kosztów dostawy przez gwaranta, bieg na nowo okresu gwarancyjnego po wymianie lub naprawie).
W jakim terminie musi być rozpatrzona reklamacja?	<p>W relacji z konsumentem: 14 dni od zgłoszenia żądania z tytułu rękojmi. Po upływie 14 dni uznane za uzasadnione.</p> <p>W relacji z przedsiębiorcą: niezwłocznie.</p>	<p>Zgodnie z oświadczeniem gwarancyjnym.</p> <p>Jeśli nieokreślony – 14 dni od dostarczenia rzeczy gwarantowi.</p>
Jaki ma wpływ rozpatrzenie wcześniejszej reklamacji wobec tego produktu?	<p>Wcześniejsza wymiana lub naprawa nie przedłuża czasu obowiązywania uprawnień z rękojmi.</p> <p>Jeżeli towar był już wcześniej wymieniany lub naprawiany albo nie został wymieniony lub naprawiony mimo żądania kupującego, sprzedawca musi spełnić żądanie obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.</p>	<p>Po wymianie lub istotnej naprawie, okres gwarancyjny rozpoczyna bieg na nowo.</p> <p>W przypadku naprawy wady nieistotnej, okres gwarancyjny wydłuża się o okres, w którym kupujący nie mógł korzystać z rzeczy w związku z wystąpieniem wady.</p>

¹ W przypadku rękojmi za wady rzeczy sprzedanej, za konsumenta uważa się także **osobę prowadzącą działalność gospodarczą, dla której zakup towarów sprzedawcy nie ma charakteru zawodowego**, tj. przede wszystkim nie jest związany z przedmiotem działalności wpisanym do CEIDG).

RĘKOJMIA I GWARANCJA - PORÓWNANIE PODSTAWOWYCH CECH

PYTANIE	RĘKOJMIA	GWARANCJA
Czego może żądać kupujący?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Naprawy rzeczy ▪ Wymiany rzeczy ▪ Obniżenia ceny ▪ Zwrotu pieniędzy (tzw. odstąpienie od umowy; możliwe tylko w przypadku wad istotnych) 	<p>Zgodnie z oświadczeniem gwarancyjnym.</p>
Za co się odpowiada?	<p>Wady fizyczne i prawne. Obejmuje wady, które istniały lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w momencie jej wydania kupującemu.</p>	<p>Zgodnie z oświadczeniem gwarancyjnym. W przypadku ogólnego stwierdzenia o gwarancji jakości rzeczy sprzedanej: zobowiązanie do usunięcia wady fizycznej lub wymiany rzeczy, jeśli wada ujawniła się w czasie trwania terminu określonego w oświadczeniu gwarancyjnym.</p> <p>W przypadku braku określonego zakresu, gwarancja obejmuje wady fizyczne, które wynikały z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej.</p>
Kto ponosi koszty?	<p>Bezpłatna dla konsumenta. Sprzedawca pokrywa koszty wymiany lub naprawy. W szczególności obejmuje to koszty:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ demontażu ▪ dostarczenia rzeczy ▪ robocizny ▪ materiałów ▪ ponownego zamontowania ▪ uruchomienia 	<p>Gwarant musi pokryć koszty dostarczenia mu rzeczy oraz jej zwrotu kupującemu. Gwarancja może natomiast przewidywać dodatkowe opłaty, np. za samo jej udzielenie.</p>

LEGAL WARRANTY AND GUARANTEE - COMPARISON OF THE BASICS

QUESTION	LEGAL WARRANTY	GUARANTEE
Is it voluntary?	Obligatory	Voluntary
What is the deadline to submit a complaint?	<p>Consumer¹: Not less than two years from the purchase. One year from discovering the defect.</p> <p>Business: One year from discovering the defect which appeared within two years from delivery of the item.</p>	<p>As indicated in the guarantee statement.</p> <p>If not stated – two years from the purchase.</p>
Who is obligated towards the buyer?	Seller	The issuer of the guarantee, it can be, e.g.: manufacturer, importer, distributor, seller.
Can the scope of liability be modified?	<p>In B2C relations: It is possible only to expand the rights of the consumer. In principle, it is impossible to exclude and limit their rights.</p> <p>In B2B relations: It is possible to modify, limit and exclude the rights resulting from legal warranty.</p>	It is possible to individually determine most of the features of the guarantee, with the exception of rights arising directly from the law (e.g. coverage of delivery costs by the guarantor, running anew of the guarantee period after replacement or repair).
What is the deadline to process a complaint?	<p>In B2C relations: 14 day from the day the complaint was submitted.</p> <p>After 14 days, the complaint is considered justified. In B2B relations: without unreasonable delay.</p>	<p>As indicated in the guarantee statement.</p> <p>If not stated – 14 days from the delivery of the item to the guarantor.</p>
What is the impact of an earlier complaint concerning this product?	<p>Earlier replacement or repair does not extend the duration of warranty rights.</p> <p>If the item has already been previously replaced or repaired, or has not been replaced or repaired despite the buyer's request, the seller must meet the demand for a price reduction or withdrawal from the contract.</p>	<p>After replacement or substantial repair, the guarantee period begins to run anew.</p> <p>In the case of repair of a non-substantial defect, the guarantee period is extended by the period during which the buyer could not use the item due to the defect.</p>

¹ For the purposes of legal warranty for defects of a sold item, a **person running business activity for whom the purchase of the items is not of a professional nature** is also considered a consumer. Primarily, it concerns the purchases not associated with the registered business activity.

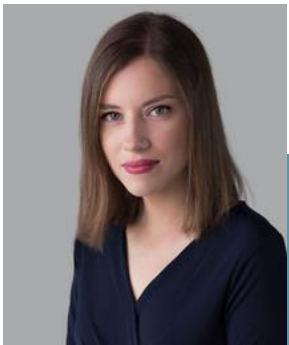
LEGAL WARRANTY AND GUARANTEE - COMPARISON OF THE BASICS

QUESTION	LEGAL WARRANTY	GUARANTEE
What can be demanded by the buyer?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Repair of an item ▪ Replacement of an item ▪ Reduction of the price ▪ Reimbursement (so-called withdrawal from the contract; only possible in the case of significant defects) 	<p>As indicated in the guarantee statement.</p>
What is the liability for?	<p>Physical and legal defect of the sold item.</p> <p>Covers defects that existed or arose from a cause inherent in the item sold at the time it was delivered to the buyer.</p>	<p>As indicated in the guarantee statement. In the case of a general statement about the guarantee of the quality of the sold item: the obligation to remove the physical defect or replace the item, if the defect appeared during the period specified in the guarantee statement.</p> <p>In the absence of a specific scope, the guarantee covers physical defects that resulted from a cause inherent in the sold item.</p>
Who covers the costs?	<p>Free of charge for the consumer. The seller covers the costs of replacement or repair. In particular, it includes the costs of:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ dismantling ▪ delivery of items ▪ labour ▪ materials ▪ reinstallation ▪ launching 	<p>The guarantor must cover the costs of delivering the item to him and returning it to the buyer.</p> <p>The guarantee, on the other hand, may provide for additional fees, such as for the issuance of the guarantee itself.</p>

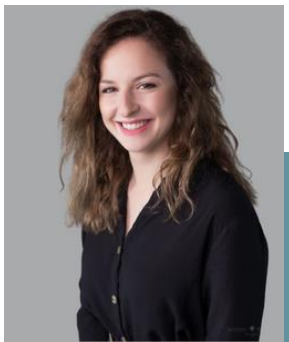
KONTAKT



Agnieszka Majka
PARTNER, RADCA PRAWNY
+48 694 896 708
agnieszka.majka@ngllegal.com



Celina Bujalska
SENIOR ASSOCIATE, RADCA PRAWNY
+48 694 897 098
celina.bujalska@ngllegal.com



Anna Wiktorow-Bojska
ASSOCIATE, ADWOKAT
+48 697 504 093
anna.wiktorow@ngllegal.com



Paulina Roslon-Horosz
JUNIOR ASSOCIATE, APLIKANT ADWOKACKI
+48 791 850 340
paulina.roslon@ngllegal.com