

Nie zgodność towaru z umową – obowiązki sprzedawcy i uprawnienia konsumenta

Przedsiębiorca w ramach prowadzonej działalności może sprzedawać towar zarówno innym przedsiębiorcom jak i konsumentom. W zależności od tego z kim zawarta będzie umowa sprzedaży, odmienne będą podstawy i zakres odpowiedzialności sprzedawcy za sprzedany towar. Poniższy artykuł dotyczy tzw. sprzedaży konsumenckiej. Jego celem jest wyjaśnienie podstawowych kwestii związanych z odpowiedzialnością sprzedawcy za niezgodność towaru z umową.¹

Zasady dotyczące odpowiedzialności sprzedawcy wobec konsumenta za towar niezgodny z umową uregulowane są w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.² Ustawa ta odnosi się do dokonywanej w zakresie działalności przedsiębiorstwa sprzedaży rzeczy ruchomej osobie fizycznej, która nabywa ją w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą (stronami umowy

są przedsiębiorca i konsument). Nie stosuje się jej do sprzedaży między przedsiębiorcami.

Czym jest niezgodność towaru z umową?

Zgodnie z Ustawą, sprzedawca odpowiada wobec konsumenta, jeżeli towar w chwili jego wydania jest niezgodny z umową. Niezgodność towaru z umową jest pojęciem szerokim i nie dotyczy tylko wad towaru. Z niezgodnością towaru z umową mamy do czynienia, jeżeli:

- 1) towar nie nadaje się do celu, do jakiego jest zwykle używany (np. parasol przepuszcza wodę);
- 2) właściwości towaru nie odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju (np. proszek do prania nie usuwa brudu);
- 3) towar nie odpowiada oczekiwaniom dotyczącym tego rodzaju towaru, opartym na składanych publicznie zapewnieniach sprzedawcy, producenta lub jego przedstawiciela, w szczególności wyrażonych w oznakowaniu towaru lub w reklamie, odnoszących się do właściwości towaru, w tym także terminu, w jakim towar ma je zachować (np. krem nie posiada właściwości, o których producent zapewniał w reklamie; telewizor nie ma funkcji, o których informował producent);

4) towar został nieprawidłowo zamontowany lub uruchomiony, jeżeli czynności te zostały wykonane w ramach umowy sprzedaży przez sprzedawcę lub przez osobę, za którą ponosi on odpowiedzialność, albo przez konsumenta według instrukcji otrzymanej przy sprzedaży (np. drzwi szafy nie domykają się).

W przypadku indywidualnego uzgadniania właściwości towaru, towar jest niezgodny z umową, gdy:

- 1) nie odpowiada podanemu przez sprzedawcę opisowi lub nie ma cechy okazanej konsumentowi próbki albo wzoru (np. materiał dostarczony konsumentowi różni się od okazanej mu próbki), a także gdy
- 2) nie nadaje się do celu określonego przez konsumenta przy zawieraniu umowy, chyba że sprzedawca zgłosił zastrzeżenia co do takiego przeznaczenia towaru.

Czego może żądać konsument?

Konsument może w pierwszej kolejności żądać nieodpłatnej naprawy lub wymiany towaru na nowy. Wybór należy do konsumenta, a nie sprzedawcy.

Konsument może domagać się stosownego obniżenia ceny lub odstąpić od umowy dopiero gdy:

1. Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. 2002, nr 141, poz. 1176 ze zm.) (dalej „Ustawa”). Ustawa nie stosuje się do sprzedaży energii elektrycznej, gazu, wody (chyba że są sprzedawane w ograniczonej ilości lub w określonej objętości np. woda butelkowana), sprzedaży egzekucyjnej oraz sprzedaży dokonywanej w postępowaniu upadłościowym albo w innym postępowaniu sądowym.

2. Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U.2000, nr. 22, poz. 271 ze zm.) (dalej „ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów”) wskazuje umowy, do których nie stosuje się zawartych w niej przepisów.

- naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów (np. towar, którego wymiany żąda konsument nie jest już produkowany, koszt naprawy przewyższa cenę nowej rzeczy), albo
- sprzedawca nie dokona naprawy lub wymiany towaru w odpowiednim czasie, lub
- naprawa lub wymiana towaru narażałaby konsumenta na znaczne niedogodności.

Uwaga! Konsument nie może odstąpić od umowy, gdy niezgodność towaru z umową jest nieistotna.

Sprzedawca ma **14 dni** na udzielenie odpowiedzi na otrzymane od konsumenta żądanie nieodpłatnej naprawy lub wymiany towaru na nowy. Nieudzielenie konsumentowi w tym terminie odpowiedzi oznacza, że sprzedawca uznał żądanie za uzasadnione. Istotne jest, aby konsument miał możliwość zapoznania się ze stanowiskiem sprzedawcy w terminie 14 dni. Wysłanie do konsumenta listu poleconego np. 13 dnia od otrzymania żądania wiąże się z ryzykiem, że dojdzie ono po upływie 14 dni, co będzie oznaczać, że sprzedawca uznał żądania konsumenta za zasadne.

Kiedy sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności?

Sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru z umową, gdy konsument w chwili zawarcia umowy wiedział o tej niezgodności lub, oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć (np. jeżeli sprzedawca poinformował konsumenta, że kupowana bluzka ma plamę, to nie będzie on odpowiadał w tym zakresie za niezgodność towaru z umową).

To samo odnosi się do niezgodności, która wynika z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonym przez konsumenta.

Sprzedawca ponosi względem konsumenta również odpowiedzialność za treść publicznych zapewnień np. o właściwościach towaru i to niezależnie od tego, czy pochodzą one od sprzedawcy, czy np. od producenta lub jego przedstawiciela. Jeżeli w reklamie producent środka czyszczącego zapewnia, że środek ten usuwa nawet najbardziej uporczywe plamy, to sprzedawca jest związany takim zapewnieniem i jeśli plamy nie znikną, środek taki będzie niezgodny z umową.

Sprzedawca nie będzie związany takim zapewnieniem, jeżeli wykaże, że:

- nie znał tego zapewnienia ani, oceniając rozsądnie, nie mógł znać (np. reklama została wyemitowana w nieznanym sprzedawcy języku), albo
- zapewnienie nie mogło mieć wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy (np. konsument nie widział danej reklamy), albo
- treść zapewnienia została sprostowana przed zawarciem umowy.

Terminy odpowiedzialności sprzedawcy i uprawnień konsumenta

Konsument powinien zawiadomić sprzedawcę o niezgodności towaru z umową **przed upływem 2 miesięcy** od jej stwierdzenia (dla żywności termin ten jest krótszy). Konsument straci prawo domagania się naprawy, wymiany, obniżenia ceny towaru bądź odstąpienia od umowy, jeżeli zawiadomi sprzedawcę po upływie tego terminu.

Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru z umową, jeżeli konsument zauważy niezgodność **przed upływem 2 lat** od wydania mu

towaru (termin ten biegnie na nowo w razie wymiany towaru). W przypadku sprzedaży rzeczy używanej, sprzedający i konsument mogą termin ten skrócić, lecz musi on wynosić **co najmniej 1 rok**.

Uwaga! Upływ powyższych terminów nie wyłącza wykonania uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową, jeżeli sprzedawca w chwili zawarcia umowy wiedział o niezgodności i nie zwrócił na to uwagi konsumenta.

Kto musi udowodnić, że niezgodność towaru z umową istniała w chwili wydania towaru?

Sprzedawca odpowiada, jeżeli towar w chwili jego wydania jest niezgodny z umową. W przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem **6 miesięcy** od wydania towaru domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania.

Powyższe oznacza, że w ciągu pierwszych 6 miesięcy, to sprzedawca, który w razie sporu

twierdzi, że sprzedał towar zgodny z umową, powinien udowodnić, że niezgodność powstała w wyniku np. niewłaściwego używania przez konsumenta.

W przypadku, gdy minęło już 6 miesięcy od wydania towaru, to konsument będzie musiał udowodnić, że towar był niezgodny z umową już w chwili jego wydania.

Uwaga! Termin sześciomiesięcznego domniemania nie wpływa na dwuletni okres trwania odpowiedzialności sprzedawcy. Po upływie 6 miesięcy sprzedawca nadal ponosi odpowiedzialność za towar, jednakże to konsument musi wykazać, że niezgodność towaru z umową istniała w chwili jego wydania.

Reklamacja towarów żywnościowych

Towary żywnościowe również podlegają reklamacji, jednakże ze względu na ich specyfikę, skrócony został termin na jej zgłoszenie.

Konsument traci uprawnienia z tytułu niezgodności towaru żywnościowego z umową, jeżeli nie zawiadomi o tym sprzedawcy niezwłocznie po stwierdzeniu niezgodności, jednak nie później niż w terminie:

- 1) **3 dni** od dnia otwarcia opakowania – w przypadku towaru paczkowanego;
- 2) **3 dni** od dnia sprzedaży lub otrzymania towaru – w przypadku towaru sprzedawanego luzem, odmierzanego w miejscu zakupu lub dostarczanego do miejsca zamieszkania konsumenta.

Zawiadomienie o stwierdzeniu niezgodności żywności z umową powinno nastąpić przed upływem daty minimalnej trwałości towaru lub terminu jego przydatności do spożycia, chyba że taka data nie została ustalona.

Niezgodny z umową będzie np. jogurt, który po otwarciu okazał się spleśniały, pomimo iż był przechowywany zgodnie z zaleceniami i nie upłynął jeszcze termin jego przydatności do spożycia lub minimalnej trwałości.

3. Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. 2000, nr 22, poz. 271 ze zm.) szczegółowo reguluje powyższe kwestie oraz wskazuje umowy, do których nie stosuje się zawartych w niej przepisów.

Zwrot towaru zgodnego z umową

Zdarza się, że do sprzedawcy zgłasza się konsument chcąc zwrócić (lub wymienić na inny) towar, który nie posiada żadnej wady i jest zgodny z umową, ale na przykład przestał mu się podobać. W takiej sytuacji sprzedawca nie ma obowiązku przyjęcia takiego towaru i zwrócenia pieniędzy. Zależy to wyłącznie od jego dobrej woli.

Od powyższej zasady, wyjątek stanowi sytuacja, gdy towar został zakupiony:

- poza lokalem przedsiębiorstwa (np. od akwizytora), lub
- na podstawie umowy zawartej na odległość (np. przez Internet).

W przypadku zawarcia którejś z powyższych umów, konsument może odstąpić od niej składając, w określonym terminie, stosowne oświadczenie na piśmie i zwrócić towar, który jest zgodny z umową.³

Sprzedawca musi pamiętać, że zawierając umowę z konsumentem przyjmuje na siebie odpowiedzialność za dany towar bądź usługę. Nieprzestrzeganie obowiązujących przepisów wiąże się ze stosownymi konsekwencjami. Sprzedawca naraża się nie tylko na postępowanie sądowe, ale również utratę renomy i zaufania klientów, co może być dla niego szczególnie dotkliwe.



Joanna Affre

Adwokat i Partner w Kochański Zięba Rapała i Partnerzy

Mecenas Affre kieruje praktyką prawa ochrony konkurencji oraz uczestniczy w praktyce

ochrony własności przemysłowej i zwalczania nieuczciwej konkurencji. Kieruje również zespołem zajmującym się obsługą klientów francuskojęzycznych.



Monika Urban-Piotrowska

Aplikant Adwokacki

Specjalizuje się w prawie ochrony konkurencji i konsumentów. Posiada doświadczenie m.in. w przygotowywaniu

analiz prawnych praktyk przedsiębiorców pod kątem ich zgodności z prawem konkurencji oraz konsumentów, zgłoszeń zamiaru koncentracji przedsiębiorców.