

## Czy można zwrócić towar zgodny z umową i w pełni sprawny?

Sprzedawca nie ma obowiązku takiego towaru przyjąć. Zależy to wyłącznie od jego dobrej woli. Wyjątek stanowi ujęta w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów sytuacja, kiedy dany towar nabyliśmy na podstawie **umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa** (na przykład zakup towaru od akwizytora) lub **umowy zawartej na odległość** (na przykład z katalogu wysyłkowego, przez internet). Wówczas można od niej odstąpić, zwracając towar bez podania przyczyny i składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 10 dni od zawarcia umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W takiej sytuacji sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie (maksymalnie w terminie 14 dni) zwrócić całą uiszczoną przez nas kwotę.

## Towar przeceniony

To, czy możemy reklamować towar, który został przeceniony, uzależnione jest od przyczyny przeceny. Najczęściej przecena dotyczy towaru pełnowartościowego, z którego zbyciem sprzedawca ma problem. Wówczas przysługują nam takie same uprawnienia, jak w przypadku towaru, który przeceniony nie był. Może się jednak zdarzyć, że sprzedawca obniży cenę, ponieważ towar ma określoną wadę, o której przy dokonywaniu zakupu zostaniemy poinformowani. Wówczas możliwość składania reklamacji wyłączona jest w odniesieniu do tej konkretnej wady.

## Podstawa prawna

Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego (Dz.U. z dnia 5 września 2002 r. Nr 141, poz. 1176, ze zm.).

Opracował:  
Hubert Worobiej  
Departament Polityki Konsumenckiej, UOKiK  
Warszawa 2006

# Sprzedaż konsumencka

## Sprzedaż konsumencka

Jest to sprzedaż (dokonywana w zakresie działalności przedsiębiorstwa) rzeczy ruchomej osobie fizycznej, która nabywa tę rzecz w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą. Rzecz taka nazywana jest towarem konsumpcyjnym. Towarem konsumpcyjnym będzie zarówno samochód, telewizor jak i jogurt.

Sprzedaż konsumencka ma pewne cechy, które odróżniają ją od umowy sprzedaży uregulowanej w Kodeksie cywilnym:

- stronami sprzedaży konsumenckiej są: konsument (osoba fizyczna zawierająca umowę w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą) i przedsiębiorca – sprzedawca;
- sprzedaż konsumencka obejmuje tylko sprzedaż rzeczy ruchomych. Nie znajdzie zastosowania w przypadku zakupu mieszkania;
- sprzedaż konsumencka nie obejmuje sprzedaży energii elektrycznej, gazu i wody (chyba, że są sprzedawane w ograniczonej ilości lub w określonej objętości). Nie obejmuje także sprzedaży egzekucyjnej i sprzedaży dokonywanej w postępowaniu upadłościowym albo innym postępowaniu sądowym.

Przepisy ustawy o sprzedaży konsumenckiej stosuje się również do umów zawartych na odległość (na przykład zamówienie towaru przez internet lub z katalogu wysyłkowego) oraz umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa (zakup towaru od akwizytora). Ustawa ta znajduje dość szerokie zastosowanie, ponieważ jej zapisy wykorzystujemy również w sytuacji dokonywania zakupu w komisie oraz w przypadku zawierania umowy o dzieło, np. gdy zamawiamy mebel w zakładzie usługowym, który wykonuje go we własnym zakresie.

## Obowiązki sprzedawcy

Na sprzedawcę nałożony jest szereg obowiązków wobec konsumenta, w tym rozbudowany obowiązek informacyjny. Sprzedawca obowiązany jest podać do wiadomości kupującego między innymi:

- cenę oferowanego towaru (a także tzw. cenę jednostkową – czyli cenę za jednostkę miary), np. za sztukę, metr, kilogram, itp.;
- przy szczególnych rodzajach sprzedaży (np. sprzedaż na raty, na zamówienie) sprzedawca ma obowiązek potwierdzić na piśmie wszystkie istotne postanowienia umowy, np. rodzaj towaru, jego cenę, datę dokonania sprzedaży;
- w pozostałych przypadkach konsument może zażądać pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy (zawierającego np. oznaczenie sprzedawcy z jego adresem, datę sprzedaży, określenie towaru, jego ilość oraz cenę);
- na sprzedawcy ciąży także obowiązek udzielenia konsumentowi jasnych i zrozumiałych informacji w języku polskim lub w powszechnie zrozumiałej formie graficznej (np.: nazwa towaru, określenia jego producenta lub importera, znaku zgodności, informacji o dopuszczeniu do obrotu, energochłonności);
- ponadto, na żądanie kupującego, sprzedawca ma obowiązek wyjaśnić znaczenie poszczególnych postanowień umowy.

Sprzedawca ma również obowiązek wydać kupującemu wraz z towarem wszystkie elementy jego wyposażenia oraz sporządzone w języku polskim lub w powszechnie zrozumiałej formie graficznej instrukcje obsługi, konserwacji i inne dokumenty dotyczące towaru.

Na sprzedawcy ciąży także obowiązek zapewnienia w miejscu sprzedaży odpowiednich warunków techniczno-organizacyjnych umożliwiających dokonanie wyboru towaru i sprawdzenie jego jakości, kompletności oraz funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów.

## Niezgodność towaru z umową

### Towar jest niezgodny z umową, jeśli:

- nie nadaje się do celu, do jakiego tego rodzaju towar jest zwykle używany, np. zakup płytek mrozoodpornych, które okazują się nieodporne na mróz;
- nie posiada właściwości, jakie powinny cechować tego rodzaju towar oraz o jakich zapewniał sprzedawca lub producent (podczas indywidualnego uzgadniania właściwości towaru lub w składanych publicznie oświadczeniach, np. w reklamie lub w oznakowaniu towaru), np. zakupiony proszek nie usuwa uporczywych plam, mimo że w reklamie zostały podane takie zapewnienia;
- towar został nieprawidłowo zamontowany lub uruchomiony, jeśli czynności te zostały wykonane w ramach umowy sprzedaży przez sprzedawcę, albo przez kupującego według instrukcji otrzymanej przy sprzedaży, np. sprzedawca montował piekarnik elektryczny, który okazał się wadliwie podłączony do sieci.

Jeśli towar jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Jeśli z powyższych przyczyn kupujący nie może żądać naprawy ani wymiany albo, jeżeli:

- sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie;
- lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności;

ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy. Kupujący nie może od umowy odstąpić, jeśli niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna.

Jeżeli konsument nie jest usatysfakcjonowany nabytym towarem, może w ciągu 2 lat od jego nabycia (jeśli przedmiotem sprzedaży jest rzecz używana, strony mogą powyższy termin skrócić, jednak nie poniżej jednego roku) zawiadomić o tym sprzedawcę. W razie wymiany towaru termin ten biegnie na nowo. Zawiadomienie to jednak powinno nastąpić nie później niż 2 miesiące po wykryciu niezgodności z umową.

Jeśli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie doprowadzenia towaru niezgodnego z umową do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę lub wymianę na nowy, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione.

Powyższych uprawnień nie można wyłączyć ani ograniczyć w drodze umowy zawartej przed zawiadomieniem sprzedawcy o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. W szczególności nie można tego dokonać przez oświadczenie kupującego, że wie o wszelkich niezgodnościach towaru z umową lub przez wybór prawa innego niż polskie.

## Gwarancja

Gwarancja stanowi oświadczenie gwaranta (na przykład sprzedawcy, producenta), zamieszczone we wręczanym w chwili sprzedaży towaru dokumencie gwarancyjnym lub reklamie. Określa ono obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy właściwość sprzedanego towaru nie odpowiada właściwości wskazanej konsumentowi w tym oświadczeniu. Sprzedawca udziela konsumentowi gwarancji bez odrębnej opłaty. Ponadto, dokument gwarancyjny powinien zawierać: wskazanie zakresu terytorialnego i czasowego gwarancji, adres gwaranta i osoby przyjmującej gwarancję oraz treść gwarancji (są to wymagania obowiązkowe).