

# Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



## Ochrona praw konsumentów w Polsce

Radca prawny Halina Wielgos

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

Data: 11 stycznia 2021 r.

Organizatorzy



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

1

## Wstęp: definicje i podstawowe przepisy



### Kodeks cywilny:

Art. 22<sup>1</sup> - Pojęcie konsumenta

Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

### Konstytucja:

Art. 76 - Ochrona konsumentów, użytkowników i najemców-

Władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Zakres tej ochrony określa ustawa.

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

2

## Wstęp: definicje i podstawowe przepisy



### DYREKTYWA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów (...)

#### Art. 2 pkt 1

„konsument” oznacza każdą osobę fizyczną, która w umowach objętych niniejszą dyrektywą działa w celach niezwiązanych z działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą ani wykonywaniem wolnego zawodu;

3

## Wstęp: definicje i podstawowe przepisy



### USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA z dnia 30 maja 2014 r.

#### Art. 1

Ustawa określa prawa przysługujące konsumentowi, w szczególności:

- 1) obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem;
- 2) zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa;
- 3) zasady i tryb wykonania przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa;
- 4) zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość dotyczącej usług finansowych.

4

## Wstęp: definicje i podstawowe przepisy



### USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA z dnia 30 maja 2014 r.

#### Art. 1

Ustawa określa prawa przysługujące konsumentowi, w szczególności:

- 1) obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem;
- 2) zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa;
- 3) zasady i tryb wykonania przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa;
- 4) zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość dotyczącej usług finansowych.

## Wstęp: definicje i podstawowe przepisy



### USTAWA O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW z dnia 16 lutego 2007 r.

#### Art. 1 ust 2

Ustawa reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom ograniczającym konkurencję, **praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów oraz stosowaniu niedozwolonych postanowień wzorców umów**, a także przeciwdziałania antykonkurencyjnym koncentracjom przedsiębiorców i ich związków, jeżeli te praktyki, stosowanie niedozwolonych postanowień lub koncentracje wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

## Wstęp: definicje i podstawowe przepisy



### Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym z dnia 23 sierpnia 2007 r.

#### Art. 1

Ustawa określa nieuczciwe praktyki rynkowe w działalności gospodarczej i zawodowej oraz zasady przeciwdziałania tym praktykom w interesie konsumentów i w interesie publicznym.

## Strażnicy praw konsumenta



Centralny organ administracji rządowej, właściwy w sprawach ochrony konkurencji i konsumentów:

- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)

Terenowe organy:

- powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów

## Zbiorowe interesy konsumentów



### ZAKAZANE JEST STOSOWANIE PRAKTYK NARUSZAJĄCYCH ZBIOROWE INTERESY KONSUMENTÓW

- stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone
- naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
- nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji

## Klauzule abuzywne



Rejestr postanowień wzorców umownych, uznanych za niedozwolone prowadzi Prezes UOKiK na stronie:  
<https://www.rejestr.uokik.gov.pl/>

### NIEDOZWOLONIMI POSTANOWIENIAMI UMOWNYMI SĄ TE, KTÓRE W SZCZEGÓLNOŚCI:

- wyłączają lub ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za szkody na osobie
- wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania,
- wyłączają lub istotnie ograniczają potrącenie wierzytelności konsumenta z wierzytelnością drugiej strony,

## Klauzule abuzywne



- zezwalają kontrahentowi konsumenta na przeniesienie praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta,
- uzależniają zawarcie umowy od przyrzeczenia przez konsumenta zawierania w przyszłości dalszych umów podobnego rodzaju,
- stanowią, że umowa zawarta na czas oznaczony ulega przedłużeniu, o ile konsument, dla którego zastrzeżono rażąco krótki termin, nie złoży przeciwnego oświadczenia
- uzależniają zawarcie lub wykonanie umowy od zawarcia innej umowy, niemającej bezpośredniego związku z zawieraną umową
- przewidują postanowienia, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy

11

## Klauzule abuzywne



- przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy,
- uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie,
- wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania,
- nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy,
- nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego

12

## Klauzule abuzywne



Kontrola postanowień umownych dokonywana jest przez **Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów**, który funkcjonuje w ramach Sądu Okręgowego w Warszawie.

Z pozwem o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolony może wystąpić każdy, kto według oferty stosującego dany wzorzec mógłby zawrzeć z nim umowę zawierającą postanowienie, którego uznania za niedozwolone żąda – czyli konsument.

Pozew taki może również złożyć organizacja konsumencka, powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów oraz Prezes UOKiK.

## Prawa konsumenta



### Umowy zawierane

**Poza lokalem przedsiębiorstwa**  
(np. w czasie pokazu w hotelu)  
wymagana jest obecność obu stron umowy w jednym miejscu

**Na odległość** (np. za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość - internet, telefon)  
bez jednoczesnej obecności obu stron umowy

**Sprzedaż tradycyjna**

## Prawa konsumenta



### PRAWO DO INFORMACJI

- jedno z podstawowych uprawnień konsumenta
- informacja udzielana klientom kupującym musi być sformułowana w sposób jasny i zrozumiały,
- informacja nie może wprowadzać w błąd
- zakres i forma informacji, które sprzedawca jest zobowiązany przekazać, zależą od sposobu zawarcia umowy (sprzedaż tradycyjna czy sprzedaż poza lokalem i na odległość).

## Prawa konsumenta



### SPRZEDAŻ TRADYCYJNA – obowiązki informacyjne:

- głównych cechach świadczenia, z uwzględnieniem jego przedmiotu i sposobu porozumiewania się z konsumentem (np. telefonicznie, mailowo);
- danych identyfikujących sprzedawcę, w szczególności o firmie i numerze, pod którym została ona zarejestrowana (KRS lub NIP);
- łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie łącznie z podatkami
- sposobie i terminie spełnienia świadczenia i stosowanej procedurze rozpatrywania reklamacji;
- przewidzianej przez prawo odpowiedzialności przedsiębiorcy za jakość świadczenia – np. poprzez wskazanie, że ponosi on odpowiedzialność za wadę produktu na zasadach określonych w przepisach dotyczących rękojmi;



## Prawa konsumenta



- treści usług posprzedażnych i gwarancji;
- czasie trwania umowy lub – gdy umowa jest zawarta na czas nieokreślony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu – o sposobie i przesłankach jej wypowiedzenia;
- funkcjonalności treści cyfrowych oraz stosowanych technicznych środkach ich ochrony – np. informacja o zabezpieczeniu płyty CD przed kopiowaniem;
- mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem – np. informacja na temat systemu operacyjnego wymaganego do prawidłowej obsługi oprogramowania.

Powyższe zasady **nie dotyczą umów związanych z drobnymi sprawami życia codziennego** wykonywanych natychmiast po zawarciu, np. zakupu biletu do kina bezpośrednio przed seansem.

## Prawa konsumenta



**SPRZEDAŻ POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ – OBOWIĄZKI INFORMACYJNE** – obowiązek poinformowania konsumenta **najpóźniej w chwili wyrażenia woli o zawarciu umowy o:**

- głównych cechach świadczenia, z uwzględnieniem jego przedmiotu i sposobu porozumiewania się z konsumentem (np. telefonicznie, mailowo);
- danych identyfikujących sprzedawcę, w szczególności o firmie i numerze, pod którym została ona zarejestrowana (KRS lub NIP);
- adresie sprzedawcy (istotnym w razie sporu sądowego), adresie poczty elektronicznej i numerach telefonu lub faksu (jeżeli są dostępne), dzięki którym konsument może szybko i efektywnie kontaktować się ze sprzedawcą;
- minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy – np. umowy polisolokat, w których określono minimalny czas, przez jaki należy płacić składki i nie można odstąpić od umowy;

## Prawa konsumenta



- adresie, pod którym konsument może składać reklamacje, jeżeli różni się on od adresu prowadzonej działalności;
- łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – o sposobie, w jaki będą one obliczane, jak również o istnieniu opłat dodatkowych (np. kosztów dostawy) oraz ich wysokości lub obowiązku ich uiszczenia (jeżeli nie jest znana wysokość);
- kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość (np. telefonu) w celu zawarcia umowy, jeśli są one wyższe od zwykle stosowanych w przypadku tego środka porozumiewania się – np. w razie zawarcia umowy przez telefon z inicjatywy konsumenta;
- sposobie i terminie zapłaty;

## Prawa konsumenta



- sposobie i terminie spełnienia świadczenia i stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji;
- sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy;
- kosztach zwrotu towaru w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument; w odniesieniu do umów zawieranych na odległość – o kosztach zwrotu rzeczy, jeżeli ze względu na swój charakter produkt nie może zostać w zwykłym trybie odesłany pocztą;
- obowiązku zapłaty przez konsumenta uzasadnionych kosztów poniesionych przez przedsiębiorcę, jeżeli kupujący odstąpi od umowy po zgłoszeniu rozpoczęcia świadczenia usługi, a przed upływem terminu na odstąpienie od umowy;

## Prawa konsumenta



- przypadkach, w których konsument traci prawo do odstąpienia od umowy;
- obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad;
- istnieniu a także treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji;
- kodeksie dobrych praktyk, jeżeli zobowiązał się go przestrzegać, i sposobie zapoznania się z nim;
- czasie trwania umowy lub sposobie i przesłankach jej wypowiedzenia – jeżeli umowa jest zawarta na czas nieokreślony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;

21

## Prawa konsumenta



- wysokości i sposobie złożenia kaucji lub innych gwarancji finansowych, których konsument jest zobowiązany udzielić na żądanie przedsiębiorcy;
- funkcjonalności treści cyfrowych i technicznych środkach ich ochrony;
- mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o których przedsiębiorca wie lub powinien wiedzieć;
- możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.

**Podstawa prawna – art. 12 ustawa prawa konsumenta**

22

## Prawa konsumenta



### Prawo odstąpienia od umowy: Termin odstąpienia – 14 dni liczony:

1. Umowa sprzedaży pojedynczej rzeczy – termin od dnia otrzymania towaru przez konsumenta lub osobę przez niego wskazaną
2. Umowa sprzedaży obejmująca wiele towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – termin od otrzymania przez konsumenta ostatniej rzeczy, partii lub części
3. Umowa sprzedaży polegająca na regularnym dostarczaniu towarów przez określony czas – termin od daty otrzymania przez konsumenta pierwszej rzeczy
4. Pozostałe umowy (np. usługi, zlecenia) – termin od dnia zawarcia umowy

## Prawa konsumenta



### Prawo odstąpienia od umowy **WAŻNE**

- Jeżeli konsument nie został poinformowany o prawie do odstąpienia od umowy, może skorzystać z tego uprawnienia w ciągu kolejnych 12 miesięcy. Jeżeli jednak w tym okresie sprzedający przekaze mu taką informację, to termin upływa po 14 dniach od momentu jej otrzymania
- Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Nie ma znaczenia to, że sprzedawca otrzyma je po upływie terminu
- Wymogi i uprawnienia stron umowy (np. możliwość odstąpienia) związane z jej zawarciem **poza lokalem przedsiębiorstwa** nie znajdują zastosowania w przypadku umów, w których kwota do zapłaty **nie przekracza 50 zł**.

## Prawa konsumenta



### Prawo odstąpienia od umowy **FORMA**

- Poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu
- Forma pisemna – dla celów dowodowych
- Można skorzystać z przygotowanego formularza – ale nie jest to obowiązek
- Sprzedawcy, którzy dopuszczają złożenie odstąpienia od umowy drogą elektroniczną, np. przez stronę internetową, są dodatkowo zobligowani do potwierdzenia jego otrzymania

25

## Prawa konsumenta



### Prawo odstąpienia od umowy **SKUTEK**

#### Umowa uważana jest za niezawartą


##### Obowiązki sprzedawcy:

- nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia – zwrot konsumentowi dokonanych przez niego płatności, w tym kosztów dostarczenia towaru; zwrot w taki sam sposób, jakiego wcześniej użył kupujący, chyba że wyraził zgodę na inną formę zwrotu

##### Obowiązki konsumenta:

- odesłanie towaru niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

26



## Prawa konsumenta

---

### Prawo odstąpienia od umowy


**Ważne!**

Do zachowania 14-dniowego terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem. Jeżeli konsument nie uczyni tego w przepisowym czasie, odpowiada przed przedsiębiorcą za skutki swojej zwłoki, ale nie wpływa to na skuteczność samego rozwiązania umowy w wyniku złożonego oświadczenia o odstąpieniu od niej.

**Termin zwrotu towaru nie obowiązuje, jeżeli sprzedawca zobowiązał się, że sam go odbierze od konsumenta.**

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIECY
WWW.UNIwersYTET-DZIECIECY.PL

27



## Prawa konsumenta

---

### Prawo odstąpienia od umowy

**Uwaga!**

Przedsiębiorca ma obowiązek odebrać towar we własnym zakresie wtedy, gdy zostaną łącznie spełnione następujące przesłanki:

1. umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa;
2. towar dostarczono do miejsca zamieszkania konsumenta;
3. charakter towaru nie pozwala na odesłanie go w zwykły sposób pocztą – np. sprzęt AGD o dużych gabarytach

**Ważne!**

z odstąpieniem od umowy wygasają również powiązane z nią umowy zawarte z przedsiębiorcą czy też z innymi podmiotami, z którymi ten się porozumiewał. Na sprzedawcy spoczywa obowiązek poinformowania tych podmiotów o wygaśnięciu umowy.

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIECY
WWW.UNIwersYTET-DZIECIECY.PL

28

## Prawa konsumenta



### Prawo odstąpienia od umowy

#### Uwaga!

Przedsiębiorca ma obowiązek odebrać towar we własnym zakresie wtedy, gdy zostaną łącznie spełnione następujące przesłanki:

1. umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa;
2. towar dostarczono do miejsca zamieszkania konsumenta;
3. charakter towaru nie pozwala na odesłanie go w zwykły sposób pocztą – np. sprzęt AGD o dużych gabarytach

#### Ważne!

z odstąpieniem od umowy wygasają również powiązane z nią umowy zawarte z przedsiębiorcą czy też z innymi podmiotami, z którymi ten się porozumiewał. Na sprzedawcy spoczywa obowiązek poinformowania tych podmiotów o wygaśnięciu umowy.

## Prawa konsumenta




### Prawo odstąpienia od umowy

#### Ważne!

Konsument pokrywa wszystkie bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy (np. koszty opakowania, zabezpieczenia, nadania), chyba że przedsiębiorca:

1. zgodził się je ponieść
- lub
2. nie poinformował kupującego o konieczności ich poniesienia

**Konsument jest odpowiedzialny wobec sprzedawcy za zmniejszenie wartości rzeczy w związku z korzystaniem z niej w nieodpowiedni sposób - ma prawo zbadać charakter, cechy i funkcjonowanie towaru w taki sposób, w jaki mógłby to uczynić w sklepie stacjonarnym ale nie może używać rzeczy w sposób nieograniczony.**



## Prawa konsumenta

---

### Prawo odstąpienia od umowy **Umowy szczególne**

dotyczą:


- świadczenia usług,
- dostarczania mediów
- treści cyfrowych

Przedsiębiorca powinien przed rozpoczęciem świadczenia uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na rozpoczęcie wykonania umowy przed upływem terminu 14 dni.

**Niedopełnienie przez sprzedawcę określonych obowiązków informacyjnych może przełożyć się na brak konieczności poniesienia przez konsumenta kosztów już spełnionych świadczeń.**

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY
WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

31



## Prawa konsumenta

---

### Prawo odstąpienia od umowy **Wyłączenia**

- o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który przed rozpoczęciem świadczenia został poinformowany o tym, że po jego spełnieniu utraci prawo do odstąpienia od umowy
- w których cena lub wynagrodzenie zależą od wahań na rynku finansowym, niezależnych od przedsiębiorcy i mogących wystąpić przed upływem terminu na odstąpienie od umowy
- w których przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb
- w których towar szybko ulega zepsuciu lub ma krótki termin przydatności do użycia

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY
WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

32



## Prawa konsumenta



### Prawo odstąpienia od umowy

#### Wyłączenia

- w których przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub higienę, jeżeli opakowanie to zostało otwarte po dostarczeniu
- w których przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami
- w których przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, jeśli ich cena została uzgodniona podczas zawarcia umowy sprzedaży, dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni, a wartość zależy od wahań na rynku, pozostających poza kontrolą przedsiębiorcy
- w których konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca przyjechał do niego w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji;

## Prawa konsumenta



### Prawo odstąpienia od umowy

#### Wyłączenia

- w których przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli zostało ono otwarte po dostarczeniu
- o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- zawartych w drodze aukcji publicznej
- o świadczenie usług hotelarskich, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi

# Prawa konsumenta



## Rękojmia a gwarancja


**Rękojmia**  
uprawnienie nabywcy do złożenia reklamacji z powodu wad nabytego towaru wynikające z przepisów prawa (kodeks cywilny)

**Gwarancja** – dobrowolne oświadczenie dotyczące jakości towaru złożone przez przedsiębiorcę, czyli gwaranta. Wynika z dokumentu gwarancyjnego a nie z przepisów prawa

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY      WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

35

# Prawa konsumenta



## Rękojmia

- podmiotem odpowiedzialnym za powstałe wady na podstawie rękojmi jest sprzedawca - do niego należy skierować pismo reklamacyjne
- przedsiębiorca nie może w żaden sposób odmówić przyjęcia reklamacji, jeżeli nie wynika to wprost z przepisów
- rękojmią są objęte wszystkie towary konsumpcyjne
- podstawa: wada fizyczna lub prawna towaru – tkwiąca w nim już w chwili sprzedaży

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY      WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

36

## Prawa konsumenta



### Gwarancja

- podmiotem odpowiedzialnym za powstałe wady na podstawie rękojmi jest sprzedawca - do niego należy skierować pismo reklamacyjne
- przedsiębiorca nie może w żaden sposób odmówić przyjęcia reklamacji, jeżeli nie wynika to wprost z przepisów
- rękojmią są objęte wszystkie towary konsumpcyjne
- podstawa: wada fizyczna lub prawna towaru – tkwiąca w nim już w chwili sprzedaży

37

## Prawa konsumenta



### GWARANCJA CZY RĘKOJMIA

- korzystniejsza dla kupującego jest – co do zasady – rękojmia, ponieważ jej warunki są określone w przepisach prawa, wybór rękojmi daje konsumentowi większą pewność posiadanych uprawnień i ułatwia dochodzenie roszczeń od przedsiębiorcy.
- gwarancja - zakres odpowiedzialności przedsiębiorcy i uprawnienia konsumenta określa samodzielnie gwarant, więc mogą one być mniej korzystne od regulacji ustawowych związanych z rękojmią.
- z gwarancji warto skorzystać, jeżeli upłynął już termin odpowiedzialności sprzedawcy wynikający z rękojmi - dotyczy to tylko gwarancji udzielonych na okres dłuższy niż 2 lata od dnia wydania towaru.

38