



Świąteczne szaleństwo zakupów a prawa konsumenta. Co nam wolno, a czego sprzedawca nie może nam odmówić?

Grudzień to czas wyjątkowy. Migające światełka, zapach pierników, listy do Świętego Mikołaja – i oczywiście zakupy. Dużo zakupów. Kupujemy prezenty często w pośpiechu, pod wpływem promocji i chwytliwych haseł reklamowych. W tej przedświątecznej gorączce łatwo zapomnieć, że oprócz portfela mamy jeszcze coś bardzo ważnego – **prawa konsumenta**.

Prawo konsumenckie zostało stworzone po to, by chronić kupujących w relacji z przedsiębiorcą. Warto znać swoje uprawnienia, bo w praktyce to one decydują o tym, czy odzyskamy pieniądze za wadliwy prezent, czy sprzedawca będzie musiał uznać reklamację, a także kiedy możemy bez podania przyczyny odstąpić od umowy.

Kim jest konsument i dlaczego to takie ważne?

Zgodnie z **art. 22¹ Kodeksu cywilnego**, konsumentem jest osoba fizyczna, która dokonuje z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Mówiąc prościej – jest to osoba prywatna kupująca towar lub usługę „dla siebie”, a nie do celów firmowych.

Status konsumenta ma ogromne znaczenie, ponieważ to właśnie z nim związana jest szczególna ochrona prawna. Prawo odstąpienia od umowy, odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru z umową czy rozbudowane obowiązki informacyjne dotyczą wyłącznie konsumentów. Warto dodać, że od kilku lat część tej ochrony obejmuje również osoby fizyczne prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą, jeżeli zawierana umowa nie ma dla nich charakteru zawodowego.

Cena – więcej niż liczba na metce

Cena to jedna z podstawowych informacji, jaką sprzedawca musi przekazać konsumentowi. Nie jest to wyłącznie element marketingowy, lecz informacja prawna, za której prawidłowość przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność. Sprzedawca ma obowiązek uwidocznić cenę oraz cenę jednostkową w sposób jednoznaczny, czytelny i niebudzący wątpliwości. Dotyczy to zarówno sklepów stacjonarnych, jak i sprzedaży internetowej. Szczególną uwagę należy zwrócić na promocje i obniżki cen. Jeżeli sprzedawca informuje o obniżeniu ceny, musi – obok aktualnej ceny – wskazać **najniższą cenę, jaka obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki**. Jeżeli towar był w sprzedaży krócej, podaje się najniższą cenę od dnia rozpoczęcia sprzedaży do dnia obniżki. Takie zasady wynikają z **ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług** i mają zapobiegać tzw. pozornym promocjom.



Gdy coś pójdzie nie tak – reklamacja z tytułu niezgodności towaru z umową

Najczęstsze problemy pojawiają się już po zakupie. Prezent nie działa, psuje się po kilku dniach, nie ma właściwości, o których zapewniał sprzedawca albo wygląda inaczej niż na zdjęciu w reklamie. W takich sytuacjach konsumentowi przysługuje przede wszystkim **reklamacja z tytułu niezgodności towaru z umową**.

Od 1 stycznia 2023 r. zasady tej odpowiedzialności reguluje **art. 43a–43g ustawy o prawach konsumenta**. Jest to ustawowy, niezależny od woli sprzedawcy tryb dochodzenia roszczeń. Odpowiedzialność zawsze ponosi **sprzedawca** i to do niego należy skierować reklamację.

Towar jest zgodny z umową, jeżeli w szczególności nadaje się do celów, do których zazwyczaj używa się towarów tego rodzaju, posiada cechy, trwałość i bezpieczeństwo typowe dla danego produktu, odpowiada opisowi, próbce lub wzorowi oraz został dostarczony wraz z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których konsument może rozsądnie oczekiwać. W odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi znaczenie ma również ich funkcjonalność i kompatybilność.

Jeżeli towar nie spełnia tych wymogów, konsument może złożyć reklamację i w pierwszej kolejności żądać **naprawy albo wymiany towaru**. Dopiero gdy sprzedawca odmówi doprowadzenia towaru do zgodności z umową, nie uczyni tego w rozsądnym czasie lub uczyni to w sposób nienależyty, konsument zyskuje prawo do **obniżenia ceny albo – w przypadku istotnej niezgodności – odstąpienia od umowy**, czyli zwrotu pieniędzy.

Warto pamiętać, że przy istotnej niezgodności z umową konsument nie musi najpierw korzystać z prawa do naprawy lub wymiany – może od razu domagać się obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy.

Odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową trwa **2 lata od dnia wydania towaru**. Termin przedawnienia roszczeń wynosi natomiast **6 lat**.

Podstawa prawna: art. 43a–43g ustawy o prawach konsumenta; art. 118 Kodeksu cywilnego.

Reklamacja w praktyce

Reklamację można złożyć w dowolnej formie – pisemnie, mailowo, a nawet ustnie. Paragon nie jest warunkiem jej przyjęcia. Może on stanowić dowód zakupu, ale nie jest jedynym możliwym. Dowodem mogą być także potwierdzenie płatności kartą, e-mail z zamówieniem czy zeznania świadków.

Sprzedawca ma **14 dni na ustosunkowanie się do reklamacji konsumenta**. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza, że reklamacja została uznana.



Gwarancja – dodatkowa, ale nieobowiązkowa

Obok reklamacji ustawowej konsument może skorzystać z **gwarancji**, jeżeli została ona udzielona. Gwarancja ma charakter dobrowolny i zależy wyłącznie od decyzji gwaranta, którym najczęściej jest producent, importer albo sprzedawca.

Zgodnie z **art. 577 Kodeksu cywilnego**, udzielenie gwarancji następuje przez złożenie oświadczenia gwarancyjnego, które określa obowiązki gwaranta oraz uprawnienia kupującego na wypadek, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości wskazanych w tym oświadczeniu. Co istotne, oświadczenie gwarancyjne może zostać złożone w dowolnej formie, również w reklamie.

Treść gwarancji powinna być sformułowana jasno i zrozumiale, w języku polskim. Dokument gwarancyjny powinien zawierać w szczególności dane gwaranta, czas trwania i zasięg terytorialny ochrony gwarancyjnej, uprawnienia konsumenta w razie stwierdzenia wady oraz wyraźne zastrzeżenie, że gwarancja **nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza** uprawnień wynikających z przepisów o niezgodności towaru z umową.

Zakres obowiązków gwaranta zależy od treści gwarancji i może obejmować naprawę, wymianę towaru, zwrot zapłaconej ceny lub inne świadczenia. Czas trwania gwarancji również zależy od woli gwaranta. Jeżeli jednak nie został on określony, przyjmuje się, że gwarancja obowiązuje przez **2 lata od dnia wydania towaru**.

Jeżeli w ramach gwarancji rzecz została wymieniona na nową albo poddana istotnej naprawie, termin gwarancji biegnie na nowo od dnia wydania rzeczy wolnej od wad lub zwrotu rzeczy naprawionej. W pozostałych przypadkach termin ten ulega przedłużeniu o czas, w którym konsument nie mógł korzystać z rzeczy z powodu jej wady.

Gwarant powinien wykonać swoje obowiązki w terminie określonym w oświadczeniu gwarancyjnym, a jeżeli go nie wskazano – **niezwłocznie**, jednak nie później niż w ciągu **14 dni od dnia dostarczenia rzeczy**. Reklamując towar z tytułu gwarancji, konsument zobowiązany jest dostarczyć wadliwy produkt do miejsca wskazanego w gwarancji – na koszt gwaranta.

Podstawa prawna: art. 577–581 Kodeksu cywilnego.

Zwrot towaru – kiedy można się rozmyślić?

Wbrew powszechnemu przekonaniu, prawo do zwrotu towaru nie przysługuje zawsze. Przy zakupach w sklepie stacjonarnym sprzedawca nie ma obowiązku przyjęcia zwrotu pełnowartościowego towaru. Możliwość zwrotu zależy wyłącznie od jego dobrej woli i regulaminu sklepu.

Inaczej jest w przypadku zakupów przez internet lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Zgodnie z **art. 27 ustawy o prawach konsumenta**, konsument może w terminie 14 dni (lub 30 dni w



przypadku nieumówionej wizyty) odstąpić od umowy bez podania przyczyny. **To jedno z najważniejszych uprawnień konsumentów, szczególnie istotne w okresie świątecznych zakupów online.**

Świąteczne zakupy powinny kojarzyć się z radością, a nie z nerwami i sporami ze sprzedawcą. Znajomość podstawowych praw konsumenta pozwala spokojniej podejmować decyzje zakupowe i skutecznie reagować, gdy coś pójdzie nie tak. Warto pamiętać, że prawo stoi po stronie świadomego konsumenta – tego, który czyta informacje o cenach, nie obawia się złożyć reklamacji i potrafi rozróżnić gwarancję od ustawowej odpowiedzialności sprzedawcy.

W okresie przedświątecznym, gdy emocje często biorą górę nad rozsądkiem, ta wiedza może okazać się jednym z najcenniejszych prezentów.

Grzegorz Wall – radca prawny