

---

## Nowe zasady reklamacji w 2023

Z początkiem 2023 r. w polskim prawie weszły w życie nowe przepisy, które na nowo ułożyły zasady reklamacji pomiędzy przedsiębiorcami a konsumentami. Nowe przepisy dotyczą reklamacji towarów, towarów z elementami cyfrowymi, a także reklamacji umów o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zostały wdrożone do ustawy o prawach konsumenta.

Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową. Przedsiębiorca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności towaru z umową, jeżeli brak ten podstępnie zataił. W takim przypadku, odpowiedzialność jest nieograniczona czasowo.

Na udzielenie odpowiedzi na reklamację przedsiębiorca ma 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli nie udzielił odpowiedzi w tym terminie, uważa się, że uznał reklamację. Odpowiedź na reklamację przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku.

Celem ochrony konsumenta przed nieuczciwymi przedsiębiorcami został wprowadzony przepis, że konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w ustawie. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia ustawy są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy ustawy.

### Przedsiębiorcy na prawach konsumenta

W myśl nowych przepisów przedsiębiorca, który prowadzi jednoosobową działalność gospodarczą może podlegać ochronie prawnej jak konsument pod warunkiem, że zawiera umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą a nabywany towar/usługa nie ma dla niego charakteru zawodowego.

Przykład: Pan Krzysztof, który prowadzi sprzedaż kosiarek zakupił komputer, którego używa do prowadzenia sklepu internetowego, kontaktu z klientami i kontrahentami, zarządzania mediami społecznościowymi. Zakup jest bezpośrednio związany z działalnością gospodarczą sprzedawcy. Zakup nie ma charakteru zawodowego, ponieważ pan Krzysztof nie zajmuje się w swojej firmie komputerami, to znaczy nie handluje nimi. Tak więc w przypadku awarii komputera p. Krzysztof może złożyć reklamację tak samo jak konsument.

### Uprawnienia konsumenta w przypadku braku zgodności z umową.

Nowe przepisy próbują utrzymać w mocy zawartą umowę. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może żądać w pierwszej kolejności jego naprawy lub wymiany. Przedsiębiorca może zmodyfikować żądania konsumenta w taki sposób, że:

- może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy,

- może dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy, może odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi przedsiębiorca. Jeżeli towar został zamontowany przed ujawnieniem się wady, przedsiębiorca demontuje towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.

Druga z kategorii roszczeń to roszczenia wpływające na cenę towaru. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:

- przedsiębiorca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową przez naprawę lub wymianę;
- przedsiębiorca nie doprowadził towaru do zgodności z umową;
- brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
- brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania z naprawy lub wymiany;
- z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.

Przedsiębiorca zwraca konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny. Natomiast w razie odstąpienia od umowy konsument niezwłocznie zwraca towar przedsiębiorcy na jego koszt. Przedsiębiorca zwraca konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.

Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny. Przedsiębiorca musi udowodnić, że niezgodność jest nieistotna dla konsumenta, czyli nie pozbawia towaru funkcjonalności.