



VI KONGRES SERWISÓW AGD

PRAWA KONSUMENTA – TEORIA I PRAKTYKA

- B2B – między „firmami”, producenci-sklepy-serwis w różnych konfiguracjach
- B2C – firma v. konsument

Problem I

- *Wymiana grzałki na gwarancji*
- *Kolejne zgłoszenie rękojmia też grzałka*
- *Czy klient może zmienić podstawę prawną do zgłoszenia kolejnej tej samej usterki tylko z gwarancji na rękojmie*
- *Skąd sklep ma wiedzieć że było już zgłoszenie z rękojmi?*
- *Co przysługuje klientowi?*

Problem II

- *Co w sytuacji gdy klient korzysta raz z gwarancji raz z rękojmi, skąd sprzedawca ma wiedzieć że klient wcześniej korzystał z gwarancji*
- *I czy tak może, jak do tego podchodzić jako producent.*
- *Liczyć naprawy razem? Czy te z gwarancji tylko do gwarancji i warunków gwarancji,*
- *A te z rękojmi oddzielnie, czyli przy drugiej naprawie z rękojmi wymiana sprzętu o ile klient sobie życzy?*
- *Co jeśli klient zgłasza na gwarancji i na rękojmi ciągle ten sam problem. Tę samą usterkę.*

Problem III

- *Sklep przyjmuje reklamację od Klienta z tytułu gwarancji i informuje Klienta o oddaleniu reklamacji po wykonanej ekspertyzie. Klient nie zgadza się z decyzją oddalenia reklamacji i odwołuje się do producenta. Czy to my powinniśmy odpowiadać, czy sklep. Czy jesteśmy stroną w tej sprawie.*

Pozycja serwisanta

- Rękojmia
 - Odpowiada sam jeżeli sprzedał
 - W pozostałych przypadkach jeżeli ma taką umowę ze sprzedawcą
 - Bo tak jest wygodniej, ale wtedy co najmniej współpraca ze sprzedawcą

Pozycja serwisanta

- Gwarancja
 - Odpowiada sam jeżeli udzielił
 - W pozostałych przypadkach jeżeli ma taką umowę gwarantem
 - Bo tak jest wygodniej, ale wtedy co najmniej współpraca z gwarantem

KODEKS

- Kupujący może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji. Wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi.
- Jednakże w razie wykonywania przez kupującego uprawnień z gwarancji, bieg terminu do wykonania uprawnień z rękojmi ulega zawieszeniu z dniem zawiadomienia sprzedawcy o wadzie. Termin ten biegnie dalej od dnia odmowy przez gwaranta wykonania obowiązków wynikających z gwarancji albo bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie.

SN

- . Jeśli zatem kupujący w odniesieniu do stwierdzonej wady żąda naprawy rzeczy w oparciu o udzieloną gwarancję, to wybór ten wiąże w tym znaczeniu, że dopiero niezrealizowanie tego żądania przez sprzedawcę (gwaranta) w odpowiednim terminie, otwiera uprawnionemu drogę do skorzystania z rękojmi albo do dochodzenia dalszych uprawnień z gwarancji. Natomiast skuteczne zrealizowanie przez gwaranta zgłoszonego żądania naprawy rzeczy i usunięcie wady w stosownym terminie sprawia, że przywrócona zostaje konieczna ekwiwalentność świadczeń i inne roszczenia zarówno z gwarancji jak i rękojmi stają się, w odniesieniu do tej wady, bezprzedmiotowe.

Co robić?

- 1. ustalić z czego klient korzysta, czy wybrał między rękojmią a gwarancją?
- 2. jak nie wybrał to jakie ma dokumenty
- 3. jaka była wcześniej wada

Problem I

- *Odkurzacze akumulatorowe*
- *Data zakupu: 2016-07-30*
- *Czyli teraz urządzenie po gwarancji.*
- *Nie włącza się- klient zgłasza usterkę na rękojmi i podaje datę stwierdzenia wady np. 15 maj*
- *Na jakiej podstawie sklep to przyjmuje*
- *I jak to producent rozpatruje.*
- *Czy ponosimy koszty naprawy? Regres ze sklepu.*
- *Skąd mamy pewność, że urządzenie popsuło się jeszcze w trakcie trwania dwuletniej odpowiedzialności sprzedawcy?*
- *Jak klient ma to udowodnić i czy musi? Czy wystarczy tylko stwierdzenie klienta, że tak było.*

Problem II

- *Klient stwierdził usterkę w trakcie trwania 2 letniej odpowiedzialności z rękojmi. Obecnie sklep żąda od producenta przyjęcia zgłoszenia, Klient ma 12 miesięcy za zgłoszenie usterki od jej stwierdzenia. W jaki sposób powinno być to udokumentowane przez Klienta.*

Problem III

- *Zakup urządzenia na firmę – sprzęt przeznaczony do użytku w gospodarstwie domowym.*
- *Jaka jest odpowiedzialność sprzedawcy- ile czasu i co z rękojmią +1 czy jest? Dodatkowy rok odpowiedzialności sprzedawcy po upływie podstawowej rękojmi 2 lat?*

Terminy

- Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od wydania rzeczy kupującemu, a gdy chodzi o wady nieruchomości – przed upływem pięciu lat.
- Jeżeli kupującym jest konsument a przedmiotem sprzedaży jest używana rzecz ruchoma, odpowiedzialność sprzedawcy może zostać ograniczona, nie mniej niż do roku od wydania rzeczy kupującemu.
- Jeżeli określony przez sprzedawcę lub producenta termin przydatności rzeczy do użycia kończy się po upływie dwóch lat od dnia wydania rzeczy kupującemu, sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne tej rzeczy stwierdzone przed upływem tego terminu.
- W B2C zmiana co do nieruchomości.
- W B2B wydłużenie wszystkich terminów.
- Dodany termin przydatności.
- To są terminy wygasania roszczeń.

KC

- Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku. Jeżeli kupującym jest konsument, bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminu dwuletniego
- W czasie przedawnienia, kupujący może odstąpić od umowy lub złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny.
- Jeżeli kupujący żądał wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady, termin do odstąpienia od umowy lub złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny, rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany rzeczy lub usunięcia wady.

Domniemanie wady

- W B2C rok od wydania rzeczy konsumentowi
- Co potem - ???

SN

- Przepis art. 559 k.c. modyfikuje rozkład ciężaru dowodu - jako przepis szczególny w stosunku do art. 6 k.c. - w razie dochodzenia przez kupującego od sprzedawcy roszczeń z tytułu rękojmi. Treść normy prawnej zawartej w art. 559 k.c. wprowadza domniemanie, że wady wynikły z przyczyny tkwiącej już poprzednio w rzeczy sprzedanej. Oznacza to, że na kupującym nie spoczywa ciężar dowodu, iż wada powstała z przyczyny tkwiącej już poprzednio w rzeczy. Ryzyka wadliwej produkcji i ryzyka związanego ze sprzedażą rzeczy wadliwych nie może bowiem ponosić kupujący. Na sprzedawcy spoczywa zatem obowiązek kontroli dostarczonego towaru w celu stwierdzenia, czy w dacie wydania kupującemu przedmiotu sprzedaży nie ma on wad fizycznych. Natomiast kupujący nie ma obowiązku badania rzeczy, a ujemne dla niego skutki prawne wywołują jedynie dwa elementy: świadomość, że rzecz zaoferowana do sprzedaży ma wadę, i świadome w takiej sytuacji nabycie rzeczy wadliwej.

- W B2B można wszystko, o ile się napisze
- Jeżeli cisza to w B2B tak jak w B2C
- 558 KC – strony mogą rękojmię ograniczyć/wyłączyć
- Potrzebne OWU/OWS/umowa

Problem I

- *Klient nie posiada dowodu zakupu, płacił za sprzęt gotówką, czy musi mieć świadka na tą okoliczność*
- *Jaki powinien mieć dowód ze kupił coś i gdzie.*

Ciężar dowodu KC

- **Art. 6.** Ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z faktu tego wywodzi skutki prawne.

Czyli

Udowadnia ten komu na tym zależy

Rękojmia zasady podstawowe

- Art. 556. Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną:
- Tylko wobec sprzedawcy.
- Na podstawie zawartej umowy sprzedaży.
- Bez dodatkowych zapewnień.
- Każdy dowód zakupu – sprawa Auchan.
- Zakaz ograniczania/wyłączania (w tym wywieszki, pieczątki, zapiski na paragonie itp.).
- Zakaz obowiązków dodatkowych – oryginalne opakowanie, pieczętka sprzedawcy itp.

Problem I

- *Jeśli klient zgłasza usterkę w ramach rękojmi i jest to pierwsze uruchomienie urządzenia, do wymiany moduł, czy producent i na podstawie jakich przepisów może nakazać naprawy sprzętu.*
- *Czy to prawda że w przypadku zgłoszenia drugiej awarii w ramach rękojmi oraz jej potwierdzenia przez serwis producent musimy wymienić urządzenie jeśli życzy sobie tego klient?*
- *Rozumiem to tak: Pierwsze zgłoszenie w ramach rękojmi do wymiany moduł*
- *Drugie zgłoszenie w ramach rękojmi – do wymiany wyświetlacz.. i tutaj jak klient żąda wymiany urządzenia producent jest do tego zobowiązany?*

Naprawa/wymiana

- Jeżeli kupującym jest konsument, może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady, żądać wymiany rzeczy na wolną od wad, albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe, albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby kupującego inny sposób zaspokojenia

SN

- Jeżeli naprawa nie jest możliwa, sprzedawca powinien niezwłocznie wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad. Jeżeli z kolei proponowany przez sprzedawcę sposób usunięcia wady fizycznej nie jest właściwy, kupujący, nie wyrażając zgody na taki sposób naprawy, zachowuje prawo do odstąpienia od umowy.

Nie jest też wystarczające samo oświadczenie przez sprzedawcę gotowości wymiany rzeczy wadliwej na wolną od wad, gdyby następnie nie została ona zrealizowana z przyczyn nieleżących po stronie kupującego.

Zaprzestanie produkcji tego typu rzeczy nie jest równoznaczne z niemożliwością świadczenia i nie zwalnia sprzedawcy z obowiązku wykonania wyroku. W takim wypadku przedmiotem wymiany powinien być produkt podobny z zastosowaniem odpowiedniego rozliczenia.

„żądania” kupującego

- Wynikające z rękojmi:
 - Co do samego towaru:
naprawa/wymiana/bonifikata/zwrot.
 - Transport, montaż i demontaż.
 - Niektóre szkody.
- Wynikające z zasad ogólnych KC:
 - Szkoda rzeczywista i utracone korzyści

Odstąpienie (zwrot)

- Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.
- Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

SN

- "Niewzłoczne" usunięcie wady w rozumieniu art. 560 § 1 k.c. oznacza naprawę rzeczy w krótkim czasie, którego ramy wyznaczają okoliczności konkretnego przypadku.

SN

- Używając niedookreślonego zwrotu "niezwłocznie" ustawodawca pozostawił organowi orzekającemu swobodę dokonania oceny, czy w okolicznościach konkretnej sprawy działanie nastąpiło bez nieuzasadnionej zwłoki, bo tak wykląda się sformułowanie ustawy. Nie sposób przyjmować tutaj obowiązywanie jakiegoś określonego terminu. Wprawdzie, na co powołuje się skarżący, zwykle w orzecznictwie wskazuje się, że pod pojęciem "niezwłocznie" należy rozumieć okres maksimum czternastu dni. Termin ten nie może jednak być traktowany w sposób bezwyjątkowy, gdyż w okolicznościach konkretnej sprawy, co trafnie podkreślił Sąd Apelacyjny, "niezwłocznie" oznaczać może termin nieco dłuższy lub krótszy.

SN

- Przy ocenie cechy istotności wady w rozumieniu art. 560 § 1 k.c. eksponować należałoby przede wszystkim odpowiednie oczekiwania nabywcy rzeczy związane z jej funkcjonowaniem, a nie tylko zobiektywizowany stan techniczny rzeczy w postaci jej niezdatności do zwykłego użytku (w ogóle lub w określonym zakresie) lub bezwartowości w znaczeniu funkcjonalnym. Innymi słowy, nabywca może oczekiwać nie tylko ogólnej sprawności technicznej rzeczy, ale także sprawnego normalnego i niezakłóconego funkcjonowania wszystkich jego zespołów i elementów, pozwalających na właściwą i normalną eksploatację rzeczy zgodnie z jej przeznaczeniem i parametrami techniczno-eksploatacyjnymi

Terminy (II)

- Jeżeli kupujący będący konsumentem, zażądał wymiany lub usunięcia wady albo obniżenia ceny, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.
- Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad, lub usunąć wadę w rozsądnym czasie, bez nadmiernych niedogodności dla kupującego

„moment” wady

- Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili.

Jeżeli kupującym jest konsument, a wada została stwierdzona przed upływem roku od wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego

Uszkodzenie mechaniczne/nieprawidłowe użytkowanie/braki konserwacji itd. – znaczenie instrukcji obsługi i użytkowania.

Wady „jawne”

- Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.
- Nie ma podziału na wady jawne/ ukryte.
- Brak obowiązku zbadania rzeczy w B2C
- Nie ma obowiązku niezwłocznego zawiadomienia o wadze.
- Nie ma (od 25.12.14) obowiązku zawiadomienia o wadzie w ciągu 2 m- cy od wykrycia.

Projekt zmiany

- Teraz: naprawa/wymiana nie wydłuża rękojmi
- Projekt: w razie wymiany rękojmia w B2C biegnie od początku
- Druk sejmowy 1912 www.sejm.gov.pl