



BROSZURA PRAWNA

SPRAWY KONSUMENCKIE

wadliwy towar, usługa



W życiu codziennym spotykamy się z sytuacjami, w których zakupiony towar lub usługa nie spełniają naszych oczekiwań lub nie działają zgodnie z umową. W takich przypadkach konsument ma prawo domagać się naprawy, wymiany towaru lub zwrotu pieniędzy. W artykule tym przyjrzymy się, jakie prawa przysługują konsumentowi w sytuacjach, gdy towar lub usługa są wadliwe, oraz jak wygląda procedura dochodzenia swoich praw.

WADY TOWARU - CZYM SĄ I JAKIE MAJĄ KONSEKWENCJE?

Towar uznawany jest za wadliwy, gdy nie spełnia warunków umowy, jest uszkodzony, nie działa zgodnie z przeznaczeniem, ma nieprawidłowy rozmiar, ilość, czy też cechuje go niewłaściwa jakość. Wady mogą być zarówno ukryte, jak i widoczne, ale kluczowe jest to, by były one stwierdzone w okresie gwarancji, która chroni interesy konsumentów. Oczywiście o wadliwości decydują przesłanki obiektywne, a nie indywidualne subiektywne przekonania.

GWARANCJA, REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ A RĘKOJMIA

Konsument posiada prawo do ochrony przed wadami towaru na mocy reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową lub gwarancji. Gwarancja jest dobrowolnym zobowiązaniem producenta lub sprzedawcy, który oferuje dodatkową ochronę na określony czas. Jest to dobrowolna umowa pomiędzy konsumentem a gwarantem (np. producentem), dająca możliwość dochodzenia roszczeń, ale w szerszym zakresie, np. obejmuje również naprawy wykonywane przez autoryzowane serwisy. Czas trwania gwarancji jest zależny od warunków określonych przez producenta.



REKLAMACJA z tytułu niezgodności towaru z umową odnosi się do braku zgodności z umową towaru, czyli rzeczy ruchomej, a także wody, gazu i energii elektrycznej, w przypadku, gdy są oferowane do sprzedaży w określonej objętości lub ilości.

Jeżeli brak zgodności odnosi się do nieruchomości, zastosowanie znajdą przepisy KC o rękojmi, niezależnie od kwalifikacji podmiotowej strony umowy w każdej sferze obrotu – powszechnego, konsumenckiego i profesjonalnego.

WADLIWA USŁUGA - JAK DOCHODZIĆ SWOICH PRAW?

Podobnie jak w przypadku towarów, usługi mogą okazać się wadliwe. Wadliwość usługi najczęściej polega na jej nienależytym wykonaniu, braku profesjonalizmu lub niezrealizowaniu zamówienia zgodnie z umową. Usługi mogą być dostarczane przez przedsiębiorców, takich jak firmy budowlane, naprawcze, konsultingowe, czy też gastronomiczne.

Podstawowym aktem prawnym regulującym kwestie związane z wadami usług jest **Kodeks cywilny**, który w przypadku nieprawidłowości pozwala konsumentowi na złożenie reklamacji, określenie swoich żądań, a także na dochodzenie swoich praw w sądzie, jeśli strony nie doszły do porozumienia.

UPRAWNIENIA KONSUMENTA W PRZYPADKU WADLIWEGO TOWARU I USŁUGI



W sytuacji, gdy towar lub usługa są wadliwe, konsument ma prawo do podjęcia kilku działań. Zgodnie z art. 43d oraz 43e Ustawy o prawach konsumenta, może on żądać:

1. **Naprawy lub wymiany towaru** – jeśli towar ma wadę, konsument może zażądać jego naprawy lub wymiany na nowy, wolny od wad.
2. **Obniżenia ceny** – jeśli naprawa lub wymiana towaru są niemożliwe, konsument może żądać obniżenia ceny.
3. **Odstąpienia od umowy i zwrotu pieniędzy** – w przypadku poważnej wady konsument ma prawo odstąpić od umowy i zażądać pełnego zwrotu pieniędzy, włącznie z kosztami demontażu i kosztów pobocznych.

W przypadku usług konsument ma również prawo do żądania ich poprawienia lub obniżenia ceny, jeśli usługa nie została wykonana zgodnie z umową. W sytuacji, gdy wada jest poważna, konsument może odstąpić od umowy i domagać się zwrotu części lub całości zapłaconej kwoty.

Wadliwy towar lub usługa to sytuacje obecnie powszechne, dlatego prawo przewiduje szeroki wachlarz ochrony dla konsumentów. Prawo konsumenckie oferuje szereg instrumentów prawnych, które pozwalają na dochodzenie swoich praw. Kluczowe jest, aby być świadomym swoich uprawnień oraz szybko reagować, zgłaszając reklamacje i domagając się rozwiązania problemu. Wiedza prawna na temat reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową czy gwarancją oraz procedur reklamacyjnych pozwala konsumentowi na skuteczne dochodzenie roszczeń i zapewnia mu odpowiednią ochronę w przypadku zakupu wadliwego towaru lub usługi.

Stan prawny na czerwiec 2025

Skorzystaj z nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego i nieodpłatnej mediacji na terenie Twojego powiatu lub miasta na prawach powiatu

np.ms.gov.pl



pomocprawna.sc.org.pl