

Świadomy Senior – Świadomy Konsument

Co to jest rękojmia?

Rękojmia – to ustawowa odpowiedzialność sprzedawcy za wady fizyczne oraz prawne sprzedanego towaru. Jest to obok gwarancji jedna z dwóch możliwości reklamowania niezgodnego z umową produktu.

RĘKOJMIA ZA WADY TOWARU

Do udziału w programie zapraszamy seniorów z powiatów: żyrdowski, piaseczyński, wołomiński, warszawski zachodni, grójecki, sochaczewski

Zadanie publiczne pn. Świadomy Senior –
Świadomy Konsument dofinansowane ze
środków z budżetu Województwa Mazowieckiego

Mazowsze.
serce Polski


La Fontaine

Rękojmia w Kodeksie Cywilnym

Towar niezgodny z umową:

- nie odpowiada opisowi podanemu przez sprzedawcę
- nie odpowiada próbce lub jest niezgodny z wzorem zaprezentowanym konsumentowi
- nie nadaje się do celów określonych przez konsumenta, o których poinformował sprzedawcę przed zawarciem umowy
- nie odpowiada właściwościom, które są przypisywane towarom tego samego rodzaju
- nie posiada cech, których konsument może racjonalnie oczekiwać
- nie odpowiada oczekiwaniom dotyczącym towaru tego rodzaju, opartym na składanych publicznie oświadczeniach publicznym sprzedawcy, producenta lub ich przedstawicieli

Prawo rękojmi - Roszczenia konsumenta

Konsument może domagać się naprawy towaru lub wymiany na nowy, stosownej obniżki ceny lub odstąpienia od umowy (w sytuacji, gdy wada jest istotna).

Jeżeli pierwszym żądaniem kupującego jest obniżka ceny lub odstąpienie od umowy, przedsiębiorca może nie uwzględnić tego roszczenia. Wówczas sprzedawca powinien niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunąć. Naprawa bądź wymiana towaru powinna odbyć się w rozsądnym terminie oraz jest wolna od opłat. Należy pamiętać, że od umowy można odstąpić jedynie wówczas, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest istotna

Okres rękojmi

Sprzedawca odpowiada za zakupiony przez konsumenta towar przez okres 2 lat. W przypadku nieruchomości okres ten wynosi 5 lat. Odpowiedzialność sprzedawcy może być skrócona do roku, jeżeli konsument kupił używany towar. Przed zawarciem umowy konsument powinien zostać poinformowany o skróconym terminie odpowiedzialności sprzedawcy.

Reklamacja z tytułu rękojmi

Konsument **składa** reklamację w ciągu roku od wykrycia niezgodności z umową.

Rozpatrzenie reklamacji

Reklamacja konsumenta **powinna być rozpatrzona w czasie 14 dni** (kalendarzowych) od jej złożenia. Przekroczenie tego terminu oznacza uznanie reklamacji za zasadną.

Koszt reklamacji

Koszty naprawy lub wymiany towaru ponosi sprzedawca. Podobnie jest w przypadku odesłania wadliwego towaru na adres wskazany przez sprzedawcę

Podstawa prawna

- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów
 - Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 1999/44/WE z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji
- Mają one swoje odzwierciedlenie w następujących przepisach krajowych:
- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny
 - Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta
 - Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną