

Składanie reklamacji (uprawnienia) z tytułu rękojmi

Art. 560 Kodeksu cywilnego

§ 1. 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.

§ 2. (uchylony).

§ 3. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.

§ 4. Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

Art. 561 Kodeksu cywilnego

§ 1. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady.

§ 2. Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego.

§ 3. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeżeli kupującym jest przedsiębiorca, sprzedawca może odmówić wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązkowi przewyższają cenę rzeczy sprzedanej.

Kupujący może w zasadzie swobodnie dokonać wyboru spośród uprawnień określonych w art. 560 i 561 K.c. Nie oznacza to, że wybór w każdym przypadku wiąże kontrahenta. Zapewniając ochronę kupującemu, przepisy o rękojmi nie przyznają bezwzględnej przewagi jego interesom, jeżeli interes i możliwości sprzedawcy zasługują również na uwzględnienie. Z reguły może on powołać się na określenie “kontruprawienie”, przy spełnieniu wymaganych przesłanek.

Art. 561(5) Kodeksu cywilnego

Jeżeli kupujący będący konsumentem zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

Dla uniknięcia niepewności w kwestii sposobu realizacji uprawnień kupującego art. 561(5) K.c. stanowi, że gdyby sprzedawca nie ustosunkował się w terminie 14 dni do zgłoszonego przez kupującego będącego konsumentem żądania wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo oświadczenia o obniżeniu ceny z podaniem kwoty obniżki, jest to jednoznaczne z uznaniem jego żądania przez sprzedawcę za uzasadnione.

Skorzystanie z uprawnienia do obniżenia ceny albo z odstąpienia od umowy

Skorzystanie z uprawnienia do obniżenia ceny albo z odstąpienia od umowy oznacza ingerencję kupującego w postanowienia umowy albo jej unicestwienie. Sprzedawca może przeciwstawić się temu w ten sposób, że niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Zapewni przez to utrzymanie umowy w mocy, przy czym do sprzedawcy należy też decyzja, które z tych działań podejmie w celu doprowadzenia do stanu zgodności rzeczy z umową. W relacjach z kupującym będącym konsumentem powinien jednak zastosować takie rozwiązanie (wymiana lub naprawa), które kupującemu bardziej odpowiada, chyba że nie jest ono możliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu z zaproponowanym przez sprzedawcę.

Przed odstąpieniem od umowy albo obniżeniem ceny sprzedawca uchroni się jedynie wtedy, gdy “niezwłocznie” dokona wymiany rzeczy na niewadliwą albo wadę usunie. Takie określenie terminu oznacza, że sprzedawca powinien podjąć działania “bez nieuzasadnionej zwłoki”, niekoniecznie natychmiast.

Sprzedawca może **udaremnić** obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy **tylko jeden raz**. Jeżeli po jednej wymianie albo naprawie rzeczy przez sprzedawcę wada istniała nadal bądź ujawnia się kolejna, wspomniane ograniczenie nie ma już zastosowania.

Natomiast odstąpienie od umowy, niezależnie od możliwości hamowania tego uprawnienia przez sprzedawcę, podlega ograniczeniu, według którego kupujący nie może od umowy odstąpić, jeżeli wada jest nieistotna. Kryterium oceny wady pod tym względem (mierniki obiektywne, czy subiektywne przekonanie kupującego) jest kwestią do dyskusji, niemniej jednak należałoby wziąć pod uwagę zwłaszcza uzasadnione oczekiwania kupującego co do cech rzeczy.

Odstąpienie od umowy następuje w drodze złożenia przez kupującego oświadczenia woli w formie w zasadzie dowolnej. Wtedy jednak gdy umowa sprzedaży została zawarta w formie pisemnej, dokumentowej albo elektronicznej, odstąpienie wymaga zachowania formy dokumentowej, a jeżeli umowa została zawarta w innej formie szczególnej, odstąpienie powinno być dokonane w formie pisemnej.

Z odstąpieniem od umowy z powodu wady rzeczy łączą się skutki określone w przepisach o odstąpieniu od umowy wzajemnej (art. 494 § 1 K.c.). Kupujący jest obowiązany zwrócić sprzedawcy, a sprzedawca ma obowiązek przyjęcia rzeczy. Kupujący może żądać zwrotu zapłaconej ceny, a także naprawienia szkody wynikłej z niewykonania zobowiązania. Zwrot świadczenia na rzecz konsumenta powinna nastąpić niezwłocznie.

Ustalone orzecznictwo przyjmuje, że kupujący nie ma obowiązku wynagrodzenia za normalne zużycie rzeczy, które nastąpiło przy prawidłowym jej używaniu do chwili odstąpienia od umowy. Zwrot zapłaconej przez kupującego ceny powinien nastąpić w kwocie nominalnej.

Uprawnienie do odstąpienia od umowy z powodu wady rzeczy doznaje pewnych modyfikacji w sytuacjach wskazanych w art. 562 i 565 K.C.

Art. 562 Kodeksu cywilnego

§ 1. Jeżeli w umowie sprzedaży zastrzeżono, że dostarczenie rzeczy sprzedanych ma nastąpić częściami, a sprzedawca mimo żądania kupującego nie dostarczył zamiast rzeczy wadliwych takiej samej ilości rzeczy wolnych od wad, kupujący może od umowy odstąpić także co do części rzeczy, które mają być dostarczone później.

§ 2. (uchylony).

Art. 565 Kodeksu cywilnego

Jeżeli spośród rzeczy sprzedanych tylko niektóre są wadliwe i dają się odłączyć od rzeczy wolnych od wad, bez szkody dla stron obu, uprawnienie kupującego do odstąpienia od umowy ogranicza się do rzeczy wadliwych.

W sposób szczególny zostało uregulowane odstąpienie w przypadku umowy zastrzegającej **dostarczenie** rzeczy sprzedanych **częściami**. Kupujący może odstąpić od umowy także co do części rzeczy, które mają być dostarczone później (w kolejnych partiach), jeżeli rzeczy wcześniej dostarczone były wadliwe, a sprzedawca, mimo żądania kupującego, nie dostarczył zamiast nich takiej samej liczby rzeczy wolnych od wad.

Z kolei o ograniczonym prawie odstąpienia można mówić wówczas, gdy wadami są dotknięte niektóre tylko rzeczy spośród rzeczy sprzedanych, dające się - bez szkody dla obydwu stron - odłączyć od pozostałych, wolnych od wad (np. niektóre elementy sprzedanego przedsiębiorstwa). Uprawnienie kupującego do odstąpienia od umowy odnosi się w takiej sytuacji tylko do rzeczy wadliwych.

Skorzystanie z uprawnienia do obniżenia ceny polega na złożeniu przez kupującego stosownego oświadczenia woli, które wymaga zachowania takiej formy, jaką ustawa lub strony przewidziały w celu zawarcia umowy sprzedaży, stanowi bowiem o jej zmianie. Kształtujący charakter tego uprawnienia powoduje, że przestaje obowiązywać cena określona umową i sprzedawca jest obowiązany zaakceptować cenę wskazaną przez kupującego, jeżeli została prawidłowo obliczona. Należy przy tym kierować się zasadą, że obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy dotkniętej wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.

W razie zastrzeżeń sprzedawcy, obniżka podlega ocenie sądu, np. w sprawie o zapłatę ceny albo o zwrot części ceny zapłaconej za rzecz wadliwą.

Żądanie przez kupującego wymiany rzeczy na rzecz wolną od wad

Art. 561 Kodeksu cywilnego

§ 1. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady.

§ 2. Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego.

§ 3. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeżeli kupującym jest przedsiębiorca, sprzedawca może odmówić wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązkowi przewyższają cenę rzeczy sprzedanej.

Żądanie od kupującego wymiany rzeczy na rzecz wolną od wad może odnosić się do rzeczy oznaczonych co do gatunku, a także takich, które są wprawdzie zindywidualizowane, ale mogą być zastąpione innymi rzeczami o podobnych cechach.

Z reguły żądanie wymiany obejmuje rzecz jako całość. Nie ulega jednak wątpliwości, że może być zgłoszone w węższym zakresie, co do zastąpienia jakiegoś składnika rzeczy, np. podzespołu, innym, niewadliwym elementem.

W związku z wymianą rzeczy kupującego nie obciążają skutki wzrostu cen. Żądanie przez sprzedawcę dopłaty byłoby nieuzasadnione. Nie może on domagać się wynagrodzenia za korzystanie z rzeczy, ani za zgodne z przeznaczeniem zużycie rzeczy poddanej wymianie.

Wymiany rzeczy na wolną od wad sprzedawca powinien dokonać “w rozsądnym czasie”, bez nadmiernych niedogodności dla kupującego. Z dokonaniem wymiany wiąże się obowiązek zwrotu wadliwej rzeczy przez kupującego.

Kupujący może jednak zażądać od sprzedawcy wymiany rzeczy na wolną od wad, chociażby zwrot tej wadliwej rzeczy okazał się niemożliwy, np. sprzedany towar - cement - jak okazało się po jego użyciu do prac budowlanych, nie miał odpowiednich właściwości wiążących.

Wybór przez kupującego wymiany rzeczy na wolną od wad, jako sposobu doprowadzenia do zgodności rzeczy sprzedanej z umową, nie jest dla sprzedawcy bezwzględnie wiążący. Jego odmowę może uzasadnić okoliczność, że wymiana jest niemożliwa albo w porównaniu z usunięciem wady (naprawą rzeczy) nadmiernie kosztowna. Kupującemu pozostaje wtedy oddanie rzeczy sprzedawcy do naprawy, a jeżeli rzecz była już przez sprzedawcę wymieniona albo naprawiana, może odstąpić od umowy albo skorzystać z uprawnienia do obniżenia ceny. Uprawnienia te może realizować również wtedy, gdy sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad, np. nie wywiązał się z niego w rozsądnym terminie.

Z żądaniem usunięcia wady rzeczy sprzedanej może wystąpić zarówno nabywca rzeczy oznaczonej co do tożsamości, jak i oznaczonej co do gatunku (czyli zamiennej, jak i niezamiennej).

Tak jak przy wymianie rzeczy, sprzedawcę obowiązuje “rozsądny czas” do dokonania naprawy, a także eliminowanie, w miarę możliwości, związanych z tym niedogodności dla kupującego. Sprzedawca może nie zgodzić się na naprawę z przyczyn, które powodują także ograniczenie uprawnienia do żądania wymiany rzeczy. Podobne są konsekwencje odmowy sprzedawcy czy to usunięcia wady, czy wymiany na rzecz wolną od wad.

Akty staranności

Art. 563 Kodeksu cywilnego

§ 1. Przy sprzedaży między przedsiębiorcami kupujący traci uprawnienia z tytułu rękojmi, jeżeli nie zbadał rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie sprzedawcy o wadzie, a w przypadku gdy wada wyszła na jaw dopiero później - jeżeli nie zawiadomił sprzedawcy niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

§ 2. Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłanie przed jego upływem zawiadomienia o wadzie.

Ze składaniem reklamacji z tytułu rękojmi wiąże się pojęcie tzw. aktów staranności kupującego, które dotyczy zbadania rzeczy wydanej przez sprzedawcę oraz zawiadomienia sprzedawcy w określonym terminie o stwierdzonej wadzie rzeczy sprzedanej. Kodeksowe przepisy o rękojmi przy sprzedaży wymagają tego rodzaju aktów staranności w razie sprzedaży między przedsiębiorcami, i to pod rygorem utraty przez kupującego uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy. Skutek ten nastąpi wówczas, gdy kupujący nie zbadał rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach danego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie sprzedawcy o wadzie, a jeżeli wada ujawniła się później, nie zawiadomił o niej niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Wysłanie zawiadomienia przed upływem tak określonego terminu wystarcza do jego zachowania.

Art. 556(5) Kodeksu cywilnego

Przepisów art. 563 oraz art. 567 § 2 dotyczących kupującego nie stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Zgodnie z art. 556(5) K.c. zastosowanie art. 563 K.c. zostało wyłączone względem kupującego będącego osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą (a więc jako przedsiębiorca), gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Art. 564 Kodeksu cywilnego

W przypadkach przewidzianych w art. 563 utrata uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy nie następuje mimo niezachowania terminów do zbadania rzeczy przez kupującego lub do zawiadomienia sprzedawcy o wadzie, jeżeli sprzedawca wiedział o wadzie albo zapewnił kupującego, że wady nie istnieją.

Pomimo niedopełnienia wskazanych aktów staranności kupujący nie będzie pozbawiony ochrony w zakresie rękojmi, jeżeli sprzedawca wiedział o wadzie albo zapewnił kupującego o nieistnieniu wad.

Art. 573 Kodeksu cywilnego

Kupujący, przeciwko któremu osoba trzecia dochodzi roszczeń dotyczących rzeczy sprzedanej, obowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym sprzedawcę i wezwać go do wzięcia udziału w sprawie. Jeżeli tego zaniechał, a osoba trzecia uzyskała orzeczenie dla siebie korzystne, sprzedawca zostaje zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wadę prawną o tyle, o ile jego udział w postępowaniu był potrzebny do wykazania, że roszczenia osoby trzeciej były całkowicie lub częściowo bezzasadne.

Realizacja uprawnień z tytułu rękojmi za wady prawne nie jest uzależniona od aktów staranności, w szczególności w postaci zawiadomienia sprzedawcy o wadzie. Jedynie gdy osoba trzecia dochodzi przeciwko kupującemu roszczeń dotyczących rzeczy sprzedanej, powinien on niezwłocznie zawiadomić o tym sprzedawcę, aby umożliwić mu wzięcie udziału w sprawie i wykazanie, że roszczenie osoby trzeciej nie jest uzasadnione. W przypadku niezawiadomienia sprzedawcy kupujący nie traci uprawnień z tytułu rękojmi, ale naraża się na zarzut ze strony sprzedawcy, że jego udział w postępowaniu doprowadziłby do wykazania bezzasadności roszczeń osoby trzeciej.

Zasady wykonywania uprawnień

Art. 561(1) Kodeksu cywilnego

§ 1. Jeżeli rzecz wadliwa została zamontowana, kupujący może żądać od sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania po dokonaniu wymiany na wolną od wad lub usunięciu wady. W razie niewykonania tego obowiązku przez sprzedawcę kupujący jest upoważniony do dokonania tych czynności na koszt i niebezpieczeństwo sprzedawcy.

§ 2. Sprzedawca może odmówić demontażu i ponownego zamontowania, jeżeli koszt tych czynności przewyższa cenę rzeczy sprzedanej.

§ 3. (uchylony).

Art. 561(2) Kodeksu cywilnego

§ 1. Kupujący, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na koszt sprzedawcy dostarczyć rzecz wadliwą do miejsca oznaczonego w umowie sprzedaży, a gdy takiego miejsca nie określono w umowie - do miejsca, w którym rzecz została wydana kupującemu.

§ 2. Jeżeli ze względu na rodzaj rzeczy lub sposób jej zamontowania dostarczenie rzeczy przez kupującego byłoby nadmiernie utrudnione, kupujący obowiązany jest udostępnić rzecz sprzedawcy w miejscu, w którym rzecz się znajduje.

§ 3. Przepisy § 1 i 2 stosuje się do zwrotu rzeczy w razie odstąpienia od umowy i wymiany rzeczy na wolną od wad.

Art. 561(3) Kodeksu cywilnego

Z zastrzeżeniem art. 561(1) § 2 koszty wymiany lub naprawy ponosi sprzedawca. W szczególności obejmuje to koszty demontażu i dostarczenia rzeczy, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia.

Realizacja uprawnień z tytułu rękojmi wymaga okazania rzeczy sprzedawcy i dalszych stosownych czynności każdej ze stron. Kupujący powinien dostarczyć rzecz wadliwą - na koszt sprzedawcy - do miejsca wskazanego w umowie sprzedaży, a jeżeli ni zostało ono określone, do miejsca wydania rzeczy kupującemu (często jest nim miejsce zawarcia umowy). Może to być niekiedy utrudnione ze względu na rodzaj rzeczy lub sposób jej zamontowania i w takich przypadkach kupujący jest obowiązany udostępnić rzecz sprzedawcy na miejscu, w którym rzecz się znajduje.

W razie wymiany rzeczy albo jej naprawy, gdy rzecz została zamontowana, pojawia się kwestia demontażu i ponownego zamontowania rzeczy, a także kosztów tych czynności. Obowiązki w tym zakresie obciążają sprzedawcę, z zastrzeżeniem ich złagodzenia w przypadku kosztów przewyższających cenę rzeczy sprzedanej.

Art. 561(4) Kodeksu cywilnego

Sprzedawca obowiązany jest przyjąć od kupującego rzecz wadliwą w razie wymiany rzeczy na wolną od wad lub odstąpienia od umowy.

Art. 567 Kodeksu cywilnego

§ 1. Jeżeli sprzedawca dopuszcza się zwłoki z odebraniem rzeczy, kupujący może odesłać rzecz na koszt i niebezpieczeństwo sprzedawcy.

§ 2. W przypadku sprzedaży między przedsiębiorcami kupujący jest uprawniony, a gdy interes sprzedawcy tego wymaga - obowiązany sprzedać rzecz z zachowaniem należytej staranności, jeżeli istnieje niebezpieczeństwo pogorszenia rzeczy. O zamiarze sprzedaży kupujący powinien w miarę możliwości zawiadomić sprzedawcę, w każdym zaś razie powinien wysłać mu zawiadomienie niezwłocznie po dokonaniu sprzedaży. Kupujący może również odesłać rzecz sprzedawcy na jego koszt i niebezpieczeństwo.

Przy realizacji uprawnień z tytułu rękojmi związanych ze zwrotem rzeczy wadliwej (odstąpienie od umowy, wymiana rzeczy), sprzedawca jest obowiązany przyjąć rzecz od kupującego. Jeżeli pozostaje w zwłoce z jej odebraniem, kupujący może odesłać rzecz sprzedawcy, na jego koszt i niebezpieczeństwo. W stosunkach między przedsiębiorcami kupujący może również sprzedać rzecz, aby uniknąć jej pogorszenia, a nawet jest obowiązany tak postąpić, gdy wymaga tego interes sprzedawcy.

Powinien przy tym dochować należytej staranności. Przepisów art. 567 § 2 K.c. nie stosuje się do kupującego będącego osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej.