

Rękojmia czy gwarancja?

Jeżeli przy zakupie otrzymamy dodatkowo dokument gwarancyjny, musimy się zastanowić, czy lepiej i wygodniej jest reklamować towar u sprzedawcy na podstawie rękojmi czy też u gwaranta (sprzedawcy lub producenta) na podstawie otrzymanej gwarancji. Pamiętajmy, że warunki gwarancji ustala gwarant, a przepisy prawa nie określają dokładnie, co powinna zawierać gwarancja. Reklamacja u sprzedawcy może się opłacać, gdy łatwo możemy dotrzeć do niego. Natomiast o realizacji uprawnień gwarancyjnych można pomyśleć wtedy, gdy minęło już sześć miesięcy od zakupu i chcemy sobie zaoszczędzić sporu ze sprzedawcą o moment powstania wady.

Ponieważ gwarancja jest udzielana dodatkowo i na zasadzie dobrowolności, gwarant sam może decydować o jej warunkach, czasie trwania czy też świadczeniach gwarancyjnych.

Z reguły gwarancją objęte są wszystkie wady produkcyjne i materiałowe, które wystąpią w okresie gwarancyjnym. W takich przypadkach konsument nie musi udowadniać, że produkt był wadliwy od początku.

Uwaga:

Gwarancje w Niemczech nie zawsze są nieodpłatne! Częstym zjawiskiem są tzw. gwarancje rozszerzone, za które gwarant może pobierać odrębną opłatę. W ramach takiej gwarancji przedsiębiorca może zaofertować przedłużenie podstawowego okresu gwarancyjnego czy też korzystniejsze warunki gwarancyjne. Zawsze możemy odmówić nabycia odpłatnej gwarancji.

Jeżeli zdecydujemy się na reklamację na podstawie rękojmi, to sprzedawca nie ma prawa odesłać nas do gwaranta. Musi on bowiem zaakceptować wybrany przez nas sposób otrzymania sprawnego towaru.



Polsko - Niemieckie Centrum
Informacji Konsumentkiej

verbraucherzentrale

Brandenburg

Frankfurt nad Odrą

Karl-Marx-Straße 7
15230 Frankfurt (Oder)
tel. + 49 335 500 80 650
fax + 49 335 500 80 222
konsument@vzb.de



Zielona Góra

ul. Bohaterów Westerplatte 9
pok. 216
65-076 Zielona Góra
tel./fax 68 325 59 75
zielonagora@federacja-konsumentow.org.pl

Gorzów Wlkp.

ul. Jagiełły 5
66-400 Gorzów Wlkp.
tel./fax 95 722 32 28

Dalsze informacje na stronach:

- www.vzb.de/konsument
- www.federacja-konsumentow.org.pl

© 2010 Verbraucherzentrale Brandenburg



Polsko - Niemieckie Centrum
Informacji Konsumentkiej



Reklamacja w Niemczech

Praktyczne porady konsumenckie



Projekt Konsument współfinansowany ze środków Unii Europejskiej (Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego) w ramach Programu Operacyjnego Współpracy Transgranicznej Polska (Województwo Lubuskie) – Brandenburgia 2007-2013



Czy przysługują mi jakieś prawa w sytuacji, gdy zakupiony w niemieckim sklepie towar okaże się wadliwy? Gdzie mogę złożyć reklamację? Czego mogę w takim przypadku żądać?

W tej ulotce umieściliśmy informacje o prawach i obowiązkach konsumenta dokonującego zakupów w Niemczech.

Gdy coś się zepsuje

Jeżeli otrzymany towar okaże się wadliwy, należy reklamować go u sprzedawcy. On bowiem zawsze ponosi odpowiedzialność za wydawany konsumentowi towar.

Jeżeli przy zakupie towaru dodatkowo otrzymaliśmy dokument gwarancyjny, możemy w przypadku wykrycia wady wybierać pomiędzy:

- reklamacją u sprzedawcy (na podstawie rękojmi) a
- reklamacją u gwaranta (na podstawie gwarancji).

Czy na podstawie rękojmi możemy reklamować tylko towar wadliwy?

Nie. Zdarza się, że to, co otrzymaliśmy od sprzedawcy, znacznie odbiega od naszych oczekiwań. Reklamacja u sprzedawcy jest zatem zasadna, gdy rzecz:

- jest wadliwa, tzn. nie nadaje się do zwykłego użytku lub nie posiada właściwości, jakich możemy oczekiwać od rzeczy takiego rodzaju,
- nie odpowiada opisowi w reklamie lub na etykiecie,
- nie ma szczególnych właściwości, co do których umówiliśmy się ze sprzedawcą lub o których nas zapewniał,
- nie możemy jej używać w jakiś szczególny sposób, który był przewidziany w umowie.



Ponadto za wadę należy uznać:

- nieprawidłowy montaż towaru przez sprzedawcę,
- nieprawidłowy montaż towaru przez samego konsumenta, wykonany na podstawie otrzymanej od sprzedawcy wadliwej instrukcji,
- braki ilościowe,
- dostarczenie towaru innego niż zamówiliśmy,
- wadę prawną rzeczy (np. kupiony w komisie telefon został ukradziony właścicielowi).

Sprzedawca nie może z góry ani ograniczyć, ani wyłączyć swej odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową. Jednakże nie będzie on odpowiadać za wadę, o której istnieniu poinformował konsumenta przed dokonaniem zakupu. Nie oznacza to jednak, że w przypadku nabycia tego towaru nie będziemy mogli reklamować innej wady, która ujawni się dopiero później.

Sprzedawca nie poniesie również odpowiedzialności za wadę, której przy zakupie nie mogliśmy nie zauważyć, np. w przypadku zakupu uszkodzonego towaru po obniżonej cenie. Jednakże, gdy niewiedza o wadzie wynika z naszej nieuwagi, to sprzedawca mimo to będzie musiał przyjąć reklamację, jeżeli:

- wadę podstępnie zataił lub
- zapewnił nas, że produkt ma określone właściwości, których w rzeczywistości nie posiadał.

Jakie prawa przysługują konsumentowi w przypadku rękojmi?

W pierwszej kolejności możemy żądać nieodpłatnej **naprawy towaru** lub **wymiany na nowy** – wybór uprawnienia w zasadzie należy do nas. Pamiętajmy, że koszty związane z naprawą bądź wymianą, jak np. wydatki na transport, robociznę czy materiały ponosi sprzedawca. Sprzedawca może odmówić spełnienia wybranego przez nas świadczenia, jeżeli okaże się ono niewspółmiernie drogie. Jeżeli nie można wymienić produktu na nowy, pozostaje nam naprawa towaru.



W drugiej kolejności możemy **odstąpić od umowy** i żądać zwrotu zapłaconej ceny lub żądać **obniżenia ceny**. Uprawnienia te przysługują nam dopiero wówczas, gdy:

- nie jest możliwa ani wymiana, ani naprawa lub
- sprzedawca odmówi wymiany oraz naprawy ze względu na zbyt wysokie koszty lub
- sprzedawca dwukrotnie nie zdoła naprawić rzeczy lub
- usunięcie wady wiąże się ze szczególnymi niedogodnościami po stronie konsumenta (np. uciążliwe prace w domu klienta).

Uwaga:

W przypadku odstąpienia od umowy sprzedawca w Niemczech ma prawo żądać uiszczenia opłaty za czas korzystania ze zwracanej rzeczy.

Nie możemy odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna. W takim wypadku pozostaje nam jedynie prawo do obniżenia ceny.

Terminy rękojmi

Termin ustawowej rękojmi wynosi dwa lata. W przypadku rzeczy używanej można termin ten skrócić do jednego roku.

Kwestie dowodowe

W ramach rękojmi możemy reklamować jedynie te wady, które istniały w chwili wydania towaru. Zasada ta dotyczy również wad ukrytych. Jeżeli wada uwidoczniła się **w ciągu sześciu miesięcy od dnia wydania towaru**, przyjmuje się, że był on wadliwy od początku. Chcąc zakwestionować naszą reklamację sprzedawca musi udowodnić, że wada powstała już po wydaniu rzeczy. **Po upływie tego okresu to konsument będzie musiał wykazać, że wada istniała w chwili wydania towaru**, a nie powstała np. wskutek nieodpowiedniego używania rzeczy. W razie potrzeby konsument będzie musiał sięgnąć po opinię rzeczoznawcy i ponieść koszty jej sporządzenia. Jeżeli reklamacja okaże się zasadna, będzie można żądać od sprzedawcy zwrotu poniesionych kosztów.