

ROZSTRZYGANIE SPORÓW Z KONSUMENTAMI

1. Zasady odpowiedzialności sprzedawcy	str. 1	7. Niedozwolone klauzule konsumenckie	str. 3
2. Ile razy konsument może korzystać z reklamacji?	str. 2	8. Reklamacja usługi turystycznej	str. 4
3. ADR – pozasądowe rozstrzyganie sporów z konsumentami	str. 2	9. Wydruk z karty jako dowód w postępowaniu reklamacyjnym	str. 4
4. Szczegóły postępowania ADR	str. 3	10. Odszkodowanie dla sprzedawcy po realizacji rękojmi	str. 4
5. Postępowanie mediacyjne	str. 3	11. Termin realizacji reklamacji przez bank	str. 4
6. Arbitraż	str. 3	12. Czas na rozpatrzenie reklamacji	str. 4

1. Zasady odpowiedzialności sprzedawcy

Odpowiedzialność sprzedawcy za wady towaru na zasadach rękojmi została szczegółowo uregulowana w przepisach Kodeksu cywilnego. Pomimo tego pomiędzy kupującym a sprzedawcą często dochodzi do sporów w sprawie reklamacji wadliwego towaru. Problemy budzi zwłaszcza ocena czy wada ma charakter istotny i czy żądanie nabywcy jest zasadne.

Na mocy ustawy o Prawach konsumenta, zarówno konsumenci, jak i inne podmioty korzystają z przepisów o rękojmi, w przypadku gdy rzecz posiada wadę fizyczną lub prawną. Przepisy o rękojmi zawarte są w Kodeksie cywilnym, który precyzyjnie określa prawa i obowiązki zarówno sprzedawcy, jak i nabywcy towaru. Nie oznacza to jednak, że praktyczne stosowanie przepisów o rękojmi nie budzi wątpliwości. Oprócz przepisów o odpowiedzialności przedsiębiorcy na podstawie rękojmi, sprzedawca jest zobowiązany do stosowania przepisów o tzw. ADR, a więc ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Odpowiedzialność z rękojmi

Rękojmia jest reżimem prawnym, w ramach którego przedsiębiorca odpowiada względem nabywcy (a więc zarówno konsumenta, jak i przedsiębiorcy), jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną. Podstawową kwestią dla określenia zakresu odpowiedzialności sprzedawcy jest ustalenie, co oznacza sformułowanie wada fizyczna rzeczy. Jak wynika z art. 556¹ § 1 K.c., wada fizyczna rzeczy polega na jej niezgodności z umową. Pojęcie to jest nieprecyzyjne i wywołuje automatyczne skojarzenie z niemającą już zastosowania w praktyce odpowiedzialnością za niezgodność towaru z umową uregulowaną w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Przepisów tych nie stosuje się jednak w ramach rękojmi.

W art. 556¹ § 1 zawarty jest katalog odnoszący się do sytuacji, gdy rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jednak ma on charakter otwarty. Oznacza to, że także sytuacje w nim niewskazane mogą oznaczać niezgodność rzeczy sprzedanej z umową, a co

za tym idzie – odpowiedzialność sprzedawcy.

Prawa konsumentów

Chociaż odpowiedzialność z tytułu rękojmi dotyczy zarówno konsumentów, jak i podmiotów nieposiadających tego statusu, to przepisy o rękojmi zawierają szczególne regulacje mające na celu uprzywilejowanie konsumentów i zwiększenie ich uprawnień. Odnosi się to także do pojęcia niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W przypadku gdy kupującym jest konsument, na równi z zapewnieniem sprzedawcy co do właściwości rzeczy sprzedanej traktuje się publiczne zapewnienia producenta lub jego przedstawiciela, osoby, która wprowadza rzecz do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenie na rzeczy sprzedanej swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego przedstawia się jako producent.

Innym istotnym ułatwieniem przy dochodzeniu przez konsumenta odpowiedzialności z rękojmi jest przerzucenie na sprzedawcę ciężaru dowodu w zakresie wykazania, że wada lub jej przyczyna nie istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego (w chwili wydania rzeczy). Domniemanie to wynika z art. 556² K.c. i znajduje zastosowanie w okresie do roku przed wydaniem rzeczy sprzedanej. Zgodnie z treścią tego przepisu, jeżeli kupującym jest konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego. Jeżeli zatem konsument reklamuje towar na podstawie rękojmi, a wada ujawniła się w okresie roku od wydania towaru, to nie konsument zobowiązany jest do wykazania jej istnienia, lecz sprzedawca powinien wykazać brak istnienia wady lub jej przyczyny.

W zależności od rodzaju wady może być to bardzo utrudnione. Sposobem może być powołanie się na wadę mechaniczną (np. rozzerwanie rzeczy) lub skorzystanie z usług rzeczoznawcy czy biegłego w postępowaniu sądowym. Sprze-

dawcy powinni jednak mieć świadomość, że pojawienie się wady w okresie roku od wydania towaru stawia konsumenta na bardzo uprzywilejowanej pozycji i należy rozważyć uwzględnienie reklamacji z rękojmi lub polubowne załatwienie sprawy.

Odmowa uznania reklamacji

Przywołane przepisy nie regulują wprost kwestii odmowy uznania reklamacji za zasadną. Jak wynika z art. 561 § 3 K.c. sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego, jednak w przypadku konsumenta może to nastąpić jedynie, 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 (np. wymiana rzeczy na wolną od wad zamiast usunięcia wady) wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeżeli natomiast 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.

W przypadku gdy sprzedawca nie zgadza się z reklamacją, nabywca rzeczy ma możliwość dochodzenia swoich roszczeń w sądzie (zwłaszcza po odstąpieniu od umowy), skorzystania z pomocy rzeczników konsumentów, czy wykorzystania wprowadzonego w styczniu 2017 r. tzw. postępowania ADR, czyli pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wyłączone są spory dotyczące usług niemających charakteru gospodarczego, wynikające z umów o usługi zdrowotne oraz z umów o usługi edukacyjne lub kształcenia ustawicznego, świadczone przez publiczne szkoły lub placówki oraz publiczne szkoły wyższe.

Dotrzymanie terminów

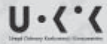
Podstawowym terminem, o jakim powinni pamiętać sprzedawcy, jest 14-dniowy termin na udzielenie odpowiedzi konsumentowi. Zgodnie bowiem z art. 561¹ K.c., jeżeli kupujący będący konsumentem zażądał wymiany rzeczy

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 14 dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady rzeczy ruchomych, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy kupującemu. Rękojmia za wady nieruchomości wynosi pięć lat. Przy czym termin liczy się od dnia wydania rzeczy kupującemu, a upływ terminu do stwierdzenia wady nie wyłącza wykonania uprawnień z tytułu rękojmi, jeżeli sprzedawca wadę podstępnie zataił. Przy dochodzeniu roszczeń z rękojmi obowiązuje zasada, że od momentu stwierdzenia wady zaczyna biec termin przedawnienia roszczenia o usunięcie wady lub wymianę na rzecz wolną od wad, który wynosi 1 rok. W ter-

minie tym należy złożyć pozew w sądzie. Jeżeli jednak kupującym jest konsument, termin przedawnienia nie może się skończyć przed upływem dwóch lat od wydania rzeczy kupującemu. Analogiczny roczny termin liczony od dnia stwierdzenia wady przysługuje w przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Odpowiedzialność z tytułu rękojmi ma charakter ustawowy. Strony mogą, co do zasady, rozszerzyć, ograniczyć lub wyłączyć odpowiedzialność z tytułu rękojmi poprzez zawarcie stosownej regulacji w umowie. Jednak działanie takie będzie nieskuteczne zarówno w przypadku podstępnego zatajenia wady, jak i wobec konsumenta, bowiem jak wynika z art. 558 § 1 K.c., jeżeli kupującym jest konsument, ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest dopuszczalne tylko w przypadkach określonych w przepisach szczególnych.



prawakonsumenta.uokik.gov.pl

JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ W RAMACH RĘKOJMI?

Wskaz sprzedawcę i kupującego

Jan Kupujący
ul. Konsumentka 1
00-123 Zakupowo

Reklamację kieruj do sprzedawcy

Zakupowo, 15.03.2016 r.
Sklep sp. z o.o.
ul. Handlowa 2
32-100 Sprzedażów

Dołącz np. paragon lub wydruk z karty

REKLAMACJA

☐ strony umowy
☐ data wydania towaru
☐ cena i rodzaj produktu
☐ opis wady towaru
☐ czas ujawnienia się wady
☐ żądanie
☐ dowód zakupu

Możesz żądać:

- naprawy
- wymiany
- obniżenia ceny
- odstąpienia od umowy, o ile wada jest istotna



Pismo reklamacyjne wyślij wraz z towarem lub zanieś do sklepu



Przyjmuje się, że Twoja reklamacja jest uznana, jeśli w ciągu 14 dni od doręczenia sprzedawcy pisma reklamacyjnego nie otrzymasz odpowiedzi (nie dotyczy odstąpienia od umowy)

Podstawa prawna: Art. 560 i 561 kodeksu cywilnego

Źródło: <https://prawakonsumenta.gov.pl>

2. Ile razy konsument może korzystać z reklamacji?

Wystąpienie wady fizycznej w towarze zakupionym przez konsumenta powoduje odpowiedzialność po stronie sprzedawcy danej rzeczy na podstawie tzw. rękojmi. Odpowiedzialność ta może polegać na obowiązku naprawienia wady powstałej w rzeczy lub jej wymiany na nowy, niewadliwy model. Ile razy dana rzecz może być naprawiana, zanim sprzedawca będzie musiał np. oddać pieniądze za zakupioną wadliwą rzecz?

Wady fizyczne towaru

Konsument ma prawo wyboru czy reklamując wadę będzie dochodził swoich roszczeń w ramach rękojmi czy też gwarancji (jeśli taka została na dany towar udzielona). Gdy zdecyduje się na korzystanie z rękojmi, wtedy podmiotem odpowiedzialnym za realizację reklamacji jest sprzedawca, u którego rzecz została zakupiona. Co istotne, przedsiębiorca (sprzedawca) nie może w żaden sposób odmówić przyjęcia reklamacji i zobowiązać konsumenta np. do korzystania z uprawnień gwarancyjnych.

Rękojmia obejmuje w szczególności tzw. wady fizyczne towaru, które występują gdy rzecz:

- nie ma właściwości, które produkt tego rodzaju powinien mieć (np. piekarnik nie piecze),
- nie ma właściwości, o których konsument został zapewniony przez sprzedawcę lub reklamę (np. urządzenie elektryczne nie ma właściwości opisywanych przez pracownika sklepu),
- nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy okazji zawierania umowy, jeśli przedsiębiorca nie

zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia (np. telefon komórkowy nie ma właściwości wodoodpornych, a konsument przed zakupem poinformował sprzedawcę, że potrzebuje takiej dodatkowej funkcji telefonu),

- została wydana kupującemu w stanie niepełnym (np. suszarka została wydana bez dyfuzora, który powinien być w zestawie).

Zasadniczo zwracając się z roszczeniem reklamacyjnym konsument może żądać naprawy albo wymiany towaru, obniżenia ceny lub całkowicie odstąpić od umowy. Wybór żądania zależy od konsumenta. Jeżeli przedsiębiorca nie zgadza się z tym wyborem, może pod pewnymi warunkami proponować inne rozwiązanie, ale musi się to odbywać w ramach ustawowych przesłanek. Sprzedawca realizując reklamację powinien brać pod uwagę łatwość i szybkość wymiany lub naprawy towaru, charakter wady (czy jest istotna czy nieistotna), a także to, czy towar był wcześniej przez konsumenta reklamowany.

Pierwsza reklamacja

Jeżeli towar jest reklamowany po raz pierwszy, to konsument ma możliwość wyboru rozwiązania, które mu najbardziej odpowiada, jednak musi liczyć się z tym, że w przypadku pierwszej reklamacji sprzedawca może nie uznać tych żądań i zaproponować własne rozwiązanie.

Jeśli kupujący żąda naprawy lub wymiany rzeczy na nową, sprzedawca może odmówić takiemu żądaniu, gdy jest to niemożliwe

do wykonania albo wymaga nadmiernych kosztów. Niemożliwa do wykonania jest np. naprawa towaru w sytuacji, gdy nie są produkowane już części zamienne do danego modelu lub nie można wymienić towaru na nowy, gdyż zaprzestano jego produkcji. Jeśli natomiast chodzi o nadmierność kosztów, to mamy z nią do czynienia, gdy konsument żąda wymiany na nowy całego urządzenia a tańsza dla sprzedawcy będzie wymiana jednego wadliwego elementu (naprawa). W takiej sytuacji konsument może zmienić swój wybór i żądać naprawy, jeśli wcześniej żądał wymiany albo wnioskować o naprawę, gdy uprzednio chciał wymienić rzecz na nową.

Konsument może również od razu (przy pierwszej reklamacji) zażądać obniżenia ceny towaru z tytułu posiadania przez niego wady lub odstąpić od umowy i żądać zwrotu ceny. Przedsiębiorca może jednak tych żądań nie uznać i w zamian zaproponować naprawę lub wymianę rzeczy, pod warunkiem ich niezwłocznej realizacji, bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta. Przykładowo nadmierną niedogodność dla klienta może stanowić kilkutygodniowe oczekiwanie na pozostającą w naprawie lodówkę, bez której trudno funkcjonować w domu. Konsument, może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady zażądać 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 stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby kupującego inny sposób zaspokojenia. Odstąpienie od umowy możliwe jest tylko w przypadku, gdy wada zakupionej rzeczy jest istotna. Istotność wady należy oceniać w odniesieniu do celu, dla którego została zakupiona dana rzecz.

Reasumując, przy pierwszej reklamacji konsument zawsze może żądać naprawy lub wymiany rzeczy. Na ustosunkowanie się do żądania reklamacyjnego sprzedawca ma 14 dni. Po tym terminie, przy braku odpowiedzi z jego strony, uznaje się, że reklamację uznał zgodnie z żądaniem konsumenta. Jeżeli przedsiębiorca nie wywiąże się ze swoich obowiązków i nie usunie wady, konsument może żądać obniżenia ceny albo gdy wada jest istotna może odstąpić od umowy.

Sprzedawca odpowiada wobec konsumenta za sprzedany towar, jeżeli wada zostanie stwierdzona w okresie 2 lat od momentu jego wydania.

Druga lub kolejna reklamacja

W przypadku drugiej lub kolejnej reklamacji konsumentowi również przysługują cztery możliwości wyboru roszczeń reklamacyjnych. Co oznacza, że konsument może żądać kolejnej naprawy rzeczy lub wymiany na nową (np. gdy rzecz już była naprawiana). Przedsiębiorca rów-

nież wtedy może odmówić spełnienia żądania klienta, jeśli jest to niemożliwe do spełnienia albo wymaga nadmiernych kosztów i zaproponować inne rozwiązanie.

Konsument może także od razu zażądać obniżenia ceny lub odstąpić od umowy (jeśli wada jest istotna). Jego żądanie musi być spełnione (sprzedawca nie może zaproponować innego rozwiązania), jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana albo przedsiębiorca w ogóle nie wywiązał się ze swoich obowiązków. Żądaniu obniżenia ceny powinno towarzyszyć określenie kwoty, o którą cena ma być obniżona (z uwzględnieniem wartości towaru z wadą i towaru pełnowartościowego).

Złożenie reklamacji

Reklamację można złożyć w dowolnej formie. Dla celów dowodowych najbezpieczniej zrobić to pisemnie. Należy opisać zauważoną wadę i określić swoje żądania przewidziane w ramach rękojmi. Pismo reklamacyjne konsument może przekazać sprzedawcy bezpośrednio (za potwierdzeniem na osobnej kopii) lub wysłać listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Paragon fiskalny nie jest konieczny do zareklamowania produktu. Niemniej trzeba pamiętać, że znacznie ułatwia złożenie reklamacji. Paragon to jeden z wielu dowodów nabycia rzeczy w danym sklepie i w danej cenie. Inne to: zeznania świadków, wydruki z karty płatniczej czy kredytowej, e-maile. Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego.

3. ADR – pozasądowe rozstrzyganie sporów z konsumentami

Sporem konsumenckim jest spór między konsumentem a przedsiębiorcą wynikający z zawartej między nimi umowy. Mamy z nim do czynienia, gdy sprzedawca, usługodawca lub gwarant odmawia uznania reklamacji konsumenta, który mimo decyzji odmownej sprzedawcy chce dochodzić swoich praw. W takiej sytuacji konsument może oczywiście wybrać drogę sądową, która wiąże się z wieloma formalnościami, wydatkami i zabiera mnóstwo czasu. Alternatywą dla takiego rozwiązania jest wybór pozasądowej drogi rozwiązania sporu. Jakich formalności musi dopełnić przedsiębiorca, który chce oferować swoim konsumentom możliwość takiego rozwiązania sporu?

Wybór drogi ADR

Metody polubownego rozwiązania sporów ADR (z ang. Alternative Dispute Resolution) reguluje ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Rozwiązanie sporu bez udziału sądu może nastąpić poprzez:

- mediację – umożliwia zbliżenie stanowisk stron; strony samodzielnie wypracowują ugody, najkorzystniejsze dla nich rozwiązanie, wybrany przez nich mediator jedynie ułatwia kontakt i wspiera ich w komunikacji,
- concyliację – prawnie niewiążąca propozycja rozwiązania sporu,
- arbitraż (sąd polubowny) – roz-

strzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania; ma taką samą moc prawną jak wyrok sądu powszechnego.

To, czy przedsiębiorca będzie chciał korzystać z systemu ADR, jest jego samodzielną decyzją. Przy czym korzyści wynikające z tego rozwiązania mogą być wymierne, m.in. są to niskie koszty, szybkość, prostota postępowania, udział bezstronnych i neutralnych ekspertów, gwarancja poufności oraz brak niepotrzebnego rozgłosu. Jak informuje UOKiK na swoich stronach internetowych: „Decyzja przedsiębiorcy o korzystaniu z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może mieć duże znaczenie dla jego działalności handlowej. Stwarza to szansę na rozwiązywanie problemów, bez pogłębiania konfliktów z klientami oraz tworzenie stałych relacji z nimi. Podstawową korzyścią biznesową płynącą z tej decyzji jest możliwość budowania dobrego imienia firmy”. Postępowanie w trybie polubownego rozwiązania sporu powinna poprzedzić próba rozstrzygnięcia reklamacji. UOKiK stoi na stanowisku, że podmiot uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może odmówić wszczęcia postępowania, jeżeli konsument nie podjął wcześniejszej próby kontaktu z drugą stroną.

Podmioty systemu ADR

System ADR jest systemem mie-

szanym, co oznacza, że działają w nim zarówno podmioty publiczne, jak i niepubliczne. Mamy więc publiczne podmioty sektorowe, jak np. Rzecznik Finansowy, prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, a także niepubliczne podmioty sektorowe, jak np. utworzone przez przedsiębiorców z danej branży. Jeżeli w jakimś sektorze nie utworzono podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, to właściwy dla niego zawsze będzie podmiot horyzontalny, czyli Inspekcja Handlowa.

Podmioty publiczne, jak i niepubliczne, aby mogły być uznane za podmioty systemu ADR, muszą zostać wpisane do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Rejestr podmiotów ADR dostępny jest na stronie <http://polubowne.uokik.gov.pl>.

Obowiązki informacyjne sprzedawców

Zarówno sprzedawcy tradycyjni, jak i sprzedawcy internetowi mają określone obowiązki w zakresie przystąpienia do systemu ADR. W przypadku gdy kwestia reklamacji konsumenta nie została rozstrzygnięta albo konsument nie zgadza się z decyzją sprzedawcy, ma on obowiązek przekazać konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku

oświadczenie o zgodzie lub braku zgody na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Jeżeli sprzedawca zgadza się na taki tryb postępowania (tj. zgadza się na wniosek konsumenta lub sam chce wszcząć takie postępowanie), musi podać konsumentowi informacje o podmiocie ADR właściwym do rozwiązania sporu w przedmiocie prowadzonej przez niego działalności (np. poprzez wskazanie strony internetowej tego podmiotu). Taka informacja o rozwiązywaniu sporów przy udziale podmiotu ADR może też znaleźć się np. w lokalu sprzedawcy lub na jego stronie internetowej, a także we wzorach umów zawieranych z konsumentami. Co istotne, brak wspomnianego oświadczenia ze strony sprzedawcy oznacza, że wyraża on zgodę na udział w postępowaniu.

Sprzedawcy prowadzący działalność przez internet oprócz powyższych obowiązków muszą na

swoich stronach internetowych zamieścić łącze do platformy umożliwiającej rozwiązywanie sporów z konsumentami on-line, czyli platformy ODR (ang. Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=PL>. Jest to punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców chcących pozasądowego rozstrzygania swoich sporów. Platforma ta stanowi interaktywną stronę internetową, do której możliwy jest elektroniczny i bezpłatny dostęp we wszystkich językach urzędowych Unii Europejskiej. Konsument dzięki wykorzystaniu platformy ODR ma możliwość, aby w łatwy i wygodny sposób zgłosić skargę dotyczącą zakupu internetowego i rozstrzygnąć go drogą elektroniczną. Informacje o jej adresie sprzedawcy internetowi muszą podawać na swoich stronach internetowych, nawet jeśli nie będą z tej platformy korzystać.

Podmioty upoważnione do rozwiązywania sporów konsumenckich	
Związek Banków Polskich Bankowy Arbitraż Konsumencki	www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc
Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego	www.pasazer.gov.pl
Izba Gospodarki Elektronicznej	www.mediacjeizby.pl
Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego	www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny
Rzecznik Finansowy	www.rf.gov.pl/polubowne
Stowarzyszenie Praw Pasażerów Przyjazne Latanie	www.przyjaznelatanie.pl

4. Szczegóły postępowania ADR

Wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich następuje na wniosek konsumenta. Jeżeli przewiduje to regulamin sprzedawcy (np. sklepu internetowego), wszczęcie tego postępowania może również nastąpić na wniosek przedsiębiorcy. Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich powinien zawierać co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania, zgodnie z wyborem wnioskodawcy, oraz jego podpis.

Podmiot uprawniony odmawia rozpatrzenia sporu, jeżeli jego przedmiot wykracza poza kate-

gorie sporów objęte właściwością danego podmiotu uprawnionego. Podmiot uprawniony może odmówić rozpatrzenia sporu, w sytuacjach wskazanych w regulaminie, które mogą obejmować wyłącznie następujące przypadki:

- wnioskodawca przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich nie podjął próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu,
- spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowoduje uciążliwość dla drugiej strony,

- sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez podmiot uprawniony, inny właściwy podmiot albo sąd,
- wartość przedmiotu sporu jest wyższa albo niższa od ustalonych w regulaminie progów finansowych,
- wnioskodawca uchybił określonemu w regulaminie terminowi do złożenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania podmiotu uprawnionego. Wszczęcie postępowania prze-

rywa bieg przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu. Przedawnienie nie biegnie na nowo, dopóki postępowanie to nie zostanie zakończone.

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się tradycyjnie lub elektronicznie.

Regulamin może w wyjątkowych przypadkach przewidywać wymóg osobistej obecności stron lub ich przedstawicieli.

Wynik postępowania powinien zostać przedstawiony stronom w terminie 90 dni od dnia doręczenia wniosku o wszczęcie po-

stępowania. W przypadku sporu szczególnie skomplikowanego termin ten może być przedłużony. Datą zakończenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dzień sporządzenia protokołu przebiegu tego postępowania. Protokół niezwłocznie doręcza się stronom.

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dla konsumentów nieodpłatne. Regulamin może przewidywać pobieranie od konsumentów opłat, jeżeli ich łączna wysokość nie utrudnia znacząco konsumentowi dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

5. Postępowanie mediacyjne

Mediację prowadzi mediator, który wykorzystuje różne metody zmierzające do polubownego rozwiązania sporu, w tym poprzez wspieranie stron w formułowaniu przez nie propozycji ugodowych, lub na zgodny wniosek stron może wskazać sposoby rozwiązania sporu, które nie są dla stron wiążące. Co bardzo ważne, pomimo tego, że mediator proponuje stronom różne sposoby prowadzenia mediacji, to decyzja co do wyboru sposobu rozwiązania sporu oraz co do zawarcia ugody o określonej treści należy do stron. Rola mediatora polega przede wszystkim na wspieraniu stron w formułowaniu przez nie propozycji ugodowych. Mediator nie może nakazać stronom zakończenia sporu w jakikolwiek konkretny sposób. Nie może także wywierać na strony nacisku. Strony natomiast powinny otrzy-

mać jak najpełniejszą informację w sprawie, aby mogły podjąć w pełni świadomą i satysfakcjonującą je decyzję.

Wszczęcie mediacji przez stronę następuje z chwilą doręczenia mediatorowi wniosku o przeprowadzenie mediacji, z dołączonym dowodem doręczenia jego odpisu drugiej stronie. Sąd może skierować strony do mediacji na każdym etapie postępowania. Często bowiem możliwość polubownego zakończenia sporu pojawia się na dalszym etapie postępowania, np. po przeprowadzeniu określonych dowodów. Zasady tej nie stosuje się w sprawach rozpoznawanych w postępowaniach upominawczych oraz nakazowym, chyba że doszło do skutecznego wniesienia zarzutów. W poprzednim stanie prawnym strony mogły zostać skierowane do mediacji jedynie do

zamknięcia pierwszego posiedzenia wyznaczonego na rozprawę.

Postanowienie kierujące strony do mediacji może być wydane na posiedzeniu niejawnym. Mediacji nie prowadzi się, jeżeli strona w terminie tygodnia od dnia ogłoszenia lub doręczenia jej postanowienia kierującego strony do mediacji nie wyraziła zgody na mediację. W art. 183⁸ § 4 K.p.c. (Dz. U. z 2018 r. poz. 155 ze zm.) zostało wprowadzone rozwiązanie polegające na możliwości nakazania stronom udziału w spotkaniu informacyjnym dotyczącym polubownych metod rozwiązywania sporów, w szczególności mediacji, przed wyznaczeniem pierwszego posiedzenia przeznaczonego na rozprawę.

Mediator niezwłocznie ustala termin i miejsce posiedzenia mediacyjnego. Wyznaczenie posiedzenia

mediacyjnego nie jest wymagane, jeżeli strony zgodzą się na przeprowadzenie mediacji bez posiedzenia mediacyjnego. W przypadku gdy strona, po zawarciu ugody, w ramach mediacji prowadzonej na podstawie umowy o mediację, wystąpi do sądu z wnioskiem o zatwierdzenie ugody, mediator składa protokół w sądzie, który byłby właściwy do rozpoznania sprawy według właściwości ogólnej lub wyłącznej. Jeżeli to sąd skierował strony do mediacji, mediator składa protokół w sądzie rozpoznającym sprawę. Jeśli ugoda podlega wykonaniu w drodze egzekucji, sąd zatwierdza ją przez nadanie jej klauzuli wykonalności – w przeciwnym przypadku sąd zatwierdza ugodę postanowieniem na posiedzeniu niejawnym. Sąd odmawia nadania klauzuli wykonalności albo zatwierdzenia ugody zawar-

tej przed mediatorem, w całości lub części, jeżeli ugoda jest sprzeczna z prawem lub zasadami współżycia społecznego albo zmierza do obejścia prawa, a także, gdy jest niezrozumiała lub zawiera sprzeczności.

Z przebiegu mediacji sporządza się protokół, w którym oznaczają się miejsce i czas przeprowadzenia mediacji, a także imię, nazwisko (nazwę) i adresy stron, imię i nazwisko oraz adres mediatora, a ponadto wynik mediacji. Protokół podpisuje mediator. Jeżeli strony zawarły ugodę przed mediatorem, ugodę zamieszcza się w protokole albo załącza się do niego. Następnie strony podpisują ugodę. Nieemożliwość podpisania ugody mediator stwierdza w protokole. Przez podpisanie ugody strony wyrażają zgodę na wystąpienie do sądu z wnioskiem o jej zatwierdzenie, o czym mediator informuje strony.

6. Arbitraż

Postępowanie przed sądem polubownym (tzw. arbitraż) regulowane jest przez art. 1183–1204 K.p.c. Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich nie reguluje odrębnie zasad postępowania arbitrażowego. UOKiK opisuje procedurę arbitrażu w schemacie „ośmiu kroków”.

Krok pierwszy: wyczerpanie drogi reklamacyjnej

Aby sprawę mógł rozpatrzyć sąd polubowny, wcześniej powinien zostać wyczerpany tryb reklamacyjny. Oznacza to, że osoba wnioskująca o przeprowadzenie postępowania musi najpierw złożyć reklamację u sprzedawcy (bądź gwaranta). Następnie w wyniku jej odrzucenia, rozpatrzenia w sposób niesatysfakcjonujący dla

konsumenta lub wobec odmowy jej rozpatrzenia może skierować sprawę na drogę arbitrażu.

Krok drugi: wypełnienie wniosku

Jeżeli droga reklamacyjna została wyczerpana, należy złożyć wniosek w siedzibie sądu. Gotowe formularze są dostępne m.in. w wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej.

Krok trzeci: wstępne badanie wniosku

Wniosek dotyczący sporu, który nie może być rozpatrywany z uwagi na brak właściwości, jest zwracany nadawcy. Jeśli wnioskodawca zapomni o podaniu istotnych informacji (np. nie oznaczy strony sporu lub nie podpisze wniosku), wówczas

przewodniczący wzywa go do poprawienia tego rodzaju błędów formalnych.

Krok czwarty: zapoznanie drugiej strony z wnioskiem

Jeżeli wniosek jest prawidłowy, przewodniczący sądu doręcza odpis wniosku stronie przeciwnej i wzywa do złożenia na piśmie odpowiedzi czy zgadza się na rozstrzygnięcie sporu przez sąd konsumencki. Jeżeli strona nie zgodzi się, przewodniczący zwraca wniosek wnioskodawcy.

Na tym etapie przedsiębiorca może zaproponować ugodę. Jeśli konsument się zgodzi, sprawa się kończy. W przypadku braku propozycji ugody lub odmowy jej zawarcia przez konsumenta, przewodniczący sądu wyznacza

termin rozprawy. Strony powinny wówczas wyznaczyć po jednym arbitrze z listy stałych arbitrów sądu do składu orzekającego. Jeżeli tego nie zrobią, wyboru arbitrów dokonuje z urzędu przewodniczący sądu polubownego.

Krok piąty: rozprawa

W rozprawie uczestniczą strony (czyli konsument i przedsiębiorca) oraz trzyosobowy panel arbitrów. Jeden z nich pochodzi z listy przedstawicieli organizacji konsumenckiej, drugi – organizacji przedsiębiorców, a trzecim jest najczęściej przewodniczący sądu. Rozprawa przed sądem konsumenckim jest jawna. Strony mogą zgłaszać swoje żądania i wnioski oraz przedstawiać twierdzenia i dowody na ich poparcie.

Krok szósty: wyrok

Po przeprowadzeniu postępowania i niejawnej naradzie arbitrów zapada wyrok.

Krok siódmy: odwołanie od wyroku sądu polubownego – skarga o uchylenie wyroku

Od wyroku sądu polubownego nie przysługuje odwołanie, ale strona niezadowolona z rozstrzygnięcia może zażądać uchylenia wyroku, składając skargę do sądu powszechnego.

Krok ósmy: egzekwowanie wyroku

Wyrok sądu konsumenckiego i ugoda przed nim zawarta mają moc prawną równą wyrokowi sądu powszechnego lub zawartej przed nim ugodzie.

7. Niedozwolone klauzule konsumenckie

Zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 K.c. Klauzule niedozwolone to klauzule niezgodnione indywidualnie z konsumentem, które określają jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają jego interesy. Takie postanowienia umowy nie są wiążące dla konsumenta.

Zasada ta nie ma jednak zastosowania, gdy klauzule dotyczą głównych świadczeń stron, np. ceny lub wynagrodzenia, o ile

zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Nieuzgodnione indywidualnie są te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta. Klauzule niedozwolone zwane są inaczej abuzywnymi. Katalog postanowień, które uważa się za niedozwolone postanowienia umowne zawiera art. 385³ K.c.

Konsument, który podejrzewa, iż przedsiębiorca w zawieranej

z nim umowie chce zastosować niedozwoloną klauzulę, powinien zwrócić mu uwagę na ten fakt. Jeżeli przedsiębiorca nie chce zmienić kwestionowanego zapisu, najlepszym rozwiązaniem jest po prostu zmiana kontrahenta. W sytuacji gdy doszło już do podpisania umowy, która zawiera takie niedozwolone postanowienia, to zgodnie z definicją zawartą w Kodeksie cywilnym są one nieważne z mocy prawa, a co za tym idzie nie wiążą konsumenta (ale tylko te postanowienia, nie cała umowa). Jeżeli przedsiębiorca będący stroną tej umowy nie przyjmuje stanowiska

konsumenta do wiadomości, to konsument powinien dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej. Ma on bowiem prawo zwrócić się do sądu powszechnego (rejonowego lub okręgowego) o uznanie danego postanowienia umowy za niewiążące. W takim przypadku mamy do czynienia z tzw. kontrolą incydentalną postanowień wzorców umowy.

Niezależnie od wskazanego trybu sądowego, każdy konsument (nawet ten, który tylko potencjalnie chciał zawrzeć umowę z przedsiębiorcą) może zgłosić Prezesowi UOKiK na piśmie zawiadomienie

dotyczące podejrzenia naruszenia zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych. Prezes UOKiK jest uprawniony do wydawania decyzji administracyjnych dotyczących niedozwolonych postanowień wzorców umowy.

Prezes UOKiK rozstrzyga w wydawanej przez siebie decyzji czy dana klauzula ma niedozwolony charakter oraz zakazuje jej dalszego wykorzystywania. W decyzji przytaczana jest treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone.

8. Reklamacja usługi turystycznej

Wybieram się na wycieczkę organizowaną przez biuro podróży. Nieraz słyszałam o problemach, z którymi turyści spotykają się po przylocie na miejsce. Co należy zrobić w sytuacji, gdy wykupiona usługa nie będzie wykonywana prawidłowo albo nie będzie odpowiadać standardom określonym w umowie? Kiedy i do kogo złożyć w takim przypadku reklamację?

Proces reklamacyjny usług turystycznych musi być określony w umowie, jednak powinien odpowiadać standardom wynikającym z przepisów prawa. Reklamacje usługi turystycznej dzieli się na dwa etapy – jeden rozpoczyna się jeszcze w trakcie trwania imprezy turystycznej, drugi dotyczy działania klienta po jej zakończeniu. Dokonanie zgłoszenia reklamacji jeszcze w trakcie trwania imprezy turystycznej jest ważne przede wszystkim z tego powodu, że

w wielu przypadkach pozwala poprawić wykonywanie usługi i zwyczajnie nie doprowadzić do zepsucia urlopu.

Przyczyn tego typu zgłoszeń na miejscu może być wiele. Może chodzić o czystość i standard w pokoju hotelowym czy różnice między katalogiem a rzeczywistością (np. w kwestii odległości do plaży). Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiado-

nić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. Wynika to z art. 16b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1553 ze zm.). Niezależnie od tego zawiadomienia klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Reklama-

cja na tym etapie ma zasadnicze znaczenie, gdy podczas trwania imprezy nie udało się poprawić jakości usługi, albo gdy w ogóle organizator nie zareagował na dokonane zgłoszenie – efektem czego pobyt klienta nie był udany. Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej – w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo

uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy.

Odpowiedzialność organizatora jest daleko idąca. Może się od niej uwolnić w trzech przypadkach, mianowicie gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi jest spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie; jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, siłą wyższą. Nawet te okoliczności nie zwalniają organizatora od obowiązku udzielenia w czasie imprezy pomocy klientowi.

9. Wydruk z karty jako dowód w postępowaniu reklamacyjnym

Sprzedaję sprzęt komputerowy. Klient zgłosił do reklamacji dysk zewnętrzny, w stosunku do którego upłynął roczny termin gwarancji. Zażądał ode mnie wymiany dysku na podstawie rękojmi. Płatność była dokonywana kartą płatniczą i klient okazał wydruk ze swojego konta, jednakże nie przedstawił ważnego paragonu, jako dowodu zakupu. Czy taki wydruk może stanowić dowód zakupu, uprawniający do skorzystania z reklamacji?

TAK. Wydruk z dokonanej operacji kartą płatniczą, potwierdzający czas i miejsce zakupu oraz jego cenę, jest wystarczającym dowodem na dokonanie zakupu i może zastąpić paragon.

Sprzedawca odpowiada wobec konsumenta, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową, jeżeli:

- nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć

- ze względu na cel oznaczony w umowie albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia,

- nie ma ona właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór,
- nie nadaje się ona do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia,

- została ona kupującemu wydana w stanie niezupełnym.

W ramach rękojmi konsument może domagać się naprawienia rzeczy, jej wymiany na nową, obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy i zwrotu kosztów. Jeżeli konsument żąda obniżenia ceny lub chce rzecz zwrócić, czyli od umowy odstąpić, to musi w tym celu 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 (nową) albo wadę usunie (dokona jej naprawy). Takie ograniczenie nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo gdy sprzedawca wcześniej nie dopełnił swoich obowiązków, np. nie wymienił rzeczy na wolną od wad. Konsument nie może odstąpić od umowy tylko jeżeli wada jest nieistotna.

Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi przez okres dwóch lat. Przez ten czas może zdarzyć się, że klient zgubi paragon lub stanie się on zupełnie nieczytelny. Fakt ten nie może pozbawiać go możliwości korzystania z jego

ustawowych uprawnień. Wykazanie, że towar został nabyty u danego przedsiębiorcy nie może spowodować się w takiej sytuacji wyłącznie do warunku okazania paragonu, którego z różnych względów konsument może nie posiadać. Stąd należy uznać, że takim dowodem może być wydruk z karty płatniczej lub kredytowej. Istnieją bowiem obok wydruku z kasy fiskalnej inne możliwości udowodnienia, że dana transakcja się odbyła, np. wydruk z terminala kart płatniczych czy wyciąg z karty kredytowej. Klauzula „Uwaga! Bez paragonu fiskalnego towar nie podlega zwrotowi” znajduje się na liście klauzul zakazanych UOKiK.

10. Odszkodowanie dla sprzedawcy po realizacji rękojmi

Prowadzę sklep ze sprzętem RTV i AGD. W ramach rękojmi zgłoszonej przez klienta dokonałem naprawy tostera (produkt nie posiadał gwarancji). W związku z tym poniosłem pewne koszty. Czy mogę dochodzić odszkodowania od poprzedniego sprzedawcy, czyli dystrybutora tych produktów? Jeśli tak, to w jakim terminie?

TAK. Czytelnik będzie mógł dochodzić odszkodowania od poprzedniego sprzedawcy. Jeżeli rzecz nie miała właściwości, które powinna mieć zgodnie ze swoim przeznaczeniem lub zgodnie z publicznie składanymi zapewnieniami bądź została wydana w stanie niezupełnym, sprzedawca, który poniósł koszty w wyniku wykonania uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy przez konsumenta, może żądać naprawienia poniesionej szkody od tego z poprzednich sprzedawców, wskutek którego działania

lub zaniechania rzecz stała się wadliwa. Taką możliwość przewiduje art. 576¹ K.c. Odpowiedzialność z tego tytułu ponosi także poprzedni sprzedawca, który wiedząc o wadzie rzeczy:

- nie poinformował o niej kupującego lub
- sporządził instrukcję montażu i uruchomienia dołączoną do rzeczy, jeżeli wada powstała na skutek zamontowania i uruchomienia rzeczy przez konsumenta zgodnie z tą instrukcją.

Sprzedawca detaliczny, który

zrealizował roszczenia reklamacyjne swojego klienta, może dochodzić odszkodowania obejmującego zwrot tych wydatków, które musiał ponieść w celu realizacji uprawnień konsumenta. Będą to w szczególności koszty związane z wymianą lub usunięciem wady rzeczy sprzedanej, jej demontażem, transportem i ponownym zamontowaniem, a ponadto kwota, o którą została obniżona cena rzeczy, oraz utracone korzyści.

Ostatniemu sprzedawcy danej rzeczy przysługuje więc roszczenie odszkodowawcze obejmujące

nie tylko rzeczywiście poniesioną stratę z tytułu dochodzonych od niego roszczeń przez konsumenta na zasadzie rękojmi, ale – co istotne – również utracone w wyniku tych działań korzyści. Przy czym z omawianych przepisów nie wynika, co rozumie się pod pojęciem utraconych korzyści, należy więc stosować do nich regulacje wynikające z art. 361 § 2 K.c.

Sprzedawca może dochodzić swoich roszczeń w ciągu 6 miesięcy, licząc od dnia poniesienia przez niego kosztów z tytułu zrealizowania reklamacji, np. naprawienia wadliwej rzeczy, nie później jednak niż od dnia, w którym powinien był wykonać swoje obowiązki wobec konsumenta.

12. Czas na rozpatrzenie reklamacji

Prowadzę sklep z obuwiem sportowym. W jakim terminie powinien rozpatrywać reklamacje? Czy termin ten jest łąsamy z realizacją reklamacji?

Na rozpatrzenie reklamacji złożonej w ramach rękojmi przedsiębiorca ma 14 dni, liczonych od dnia jej złożenia. Przy czym, nie jest to termin realizacji reklamacji, a jedynie termin na powiadomienie konsumenta, w jaki sposób rozstrzygnięto o reklamacji, tj. czy rzecz zostanie naprawiona, wymieniona na nową, czy zostanie obniżona jej cena czy też rękojmią w stosunku do zgłoszonej wady nie przysługuje.

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 14 dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione. Tak stanowi art. 561⁵ K.c.

Oznacza to, że sprzedawca nie może po upływie tego terminu odmówić spełnienia żądania konsumenta, nawet jeżeli wada powstała z winy konsumenta, a on zażądał np. zwrotu pieniędzy.

11. Termin realizacji reklamacji przez bank

Wniosłem reklamację do banku w związku z błędnym rozliczeniem transakcji na moim rachunku bankowym. Po ponad miesiącu otrzymałem odpowiedź, że reklamacja nie jest jeszcze rozstrzygnięta, gdyż nie wniosłem jej do odpowiedniego oddziału banku (który rozpatruje wnioski klientów). Reklamację złożyłem osobiście w placówce, w której przed laty zakładałem rachunek bankowy. Czy stanowisko banku jest prawidłowe? Dodam, że chodzi o rachunek prywatny, a nie firmowy.

Bez znaczenia jest w tej sytuacji rodzaj rachunku bankowego. Podstawową zasadą jest, że reklamacja może być złożona w każdej jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów. Nie można zatem wymagać, aby klient udawał się (czy wysyłał pismo) do jakiejś konkretnie wskazanej placówki. Warto dodać, że zgodnie z definicją ustawową reklamacją jest wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego.

Reklamacja może być złożona w trzech formach. Po pierwsze, w formie pisemnej – osobiście, w jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów, albo przesyłką pocztową. Po drugie, można to zrobić ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce. Po trzecie, istnieje możliwość złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego. Wynika to z art. 3 ustawy

o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2270). W umowie zawieranej z klientem powinny znaleźć się informacje dotyczące m.in. procedury składania i rozpatrywania reklamacji.

Po złożeniu przez klienta reklamacji, zgodnie z wymogami, instytucja finansowa rozpatruje ją i udziela odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta. Odpowie-

dzi należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, instytucja finansowa wysyła klientowi informację i wyjaśnia w niej przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. W przypadku niedotrzymania terminu reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

Podstawa prawna

Ustawa z dnia 23.09.2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumentskich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823)
Ustawa z dnia 23.04.1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2018 r. poz. 1025)