

Zwrot produktów zamówionych przez Internet, kwestia rękojmi i gwarancji oraz korzystanie z nich.

Obecnie Internet jest nieodłącznym elementem życia dla wielu z nas. To, ile oferuje on możliwości, jeszcze nie tak dawno byłoby czymś wręcz nierealnym i trudnym do wyobrażenia. Możemy pracować zdalnie nie wychodząc z domu, prowadzić spotkania, łączyć się z ludźmi, którzy znajdują się na drugim końcu świata, czy dokonywać zakupów online, które następnie zostaną dostarczone pod nasze drzwi. To właśnie ta ostatnia kwestia stanowi przedmiot tego artykułu. Zakupy przez Internet nie bez powodu, na przestrzeni lat stały się zjawiskiem bardzo powszechnym. Jest to wygodna opcja, która generuje wiele korzyści. Należy jednak pamiętać z czym ona się wiąże i jakie niejasności może powodować. Problem najczęściej pojawia się właśnie wtedy, gdy zakupiony towar/produkt nie spełnia wcześniej założonych oczekiwań. Pojawia się więc pytanie, co zrobić z zaistniałą sytuacją i jakie prawa tak naprawdę nam przysługują jako konsumentom. I tak w tekście tym przedstawimy wam najważniejsze zagadnienia dotyczące rękojmi oraz gwarancji na produkty zamówione przez internet.

Jakie możliwości ma w takim razie konsument?

Od tej pory (1.01.2023 r.) termin rękojmi funkcjonuje pod nazwą „odpowiedzialność za niezgodność towaru z umową”. Nadrzędną jej cechą jest obligatoryjność, gdyż przedsiębiorca nie może odmówić jej konsumentowi. W pierwszej kolejności owy konsument, który stwierdzi niezgodność towaru z wcześniejszymi zapewnieniami, ustaleniami bądź opisem może domagać się naprawy lub wymiany. Te czynności powinny być wykonane w „rozsądnym czasie”, nie ma w tej kwestii jasno określonego terminu. Istnieje również możliwość obniżenia kwoty lub całkowity zwrot pieniędzy w ramach oświadczenia o odstąpieniu od umowy, na które przedsiębiorca ma 14 dni. Ostatnie dwa możliwe rozwiązania są jednak brane pod uwagę jeśli poprzednie nie będą możliwe do zrealizowania lub będą wymagały nadmiernych kosztów ze strony przedsiębiorcy. Jest jednak wyjątek od tej reguły! **Jeśli brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, to uzasadnione jest natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy.** Cały proces rękojmi odbywa się na koszt sprzedawcy. Konsument zobowiązany jest natomiast dostarczyć wadliwy produkt na adres podany w umowie lub jeśli takowego nie ma- do miejsca gdzie paczka została mu wydana.

Dodatkowo ważną kwestią jest terminologia. My, jako konsumenci mamy więc 2 lata od wydania towaru na złożenie reklamacji w formie rękojmi w przypadku zarówno rzeczy nowych jak i używanych. Warto również pamiętać, że termin kiedy roszczenia się przedawniają wynosi 6 lat.

Inne istotne zmiany dla kupujących online od 1 stycznia 2023 r.

Warto również mieć świadomość, że właśnie od 1 stycznia 2023 r. weszły w życie inne, nowe regulacje, które będą mieć znaczenie dla przyszłych konsumentów, którzy wybiorą dokonywanie zakupów online. Oto kilka najbardziej istotnych:

- Wszyscy dobrze wiemy jak istotna jest dla nas opinia innych przy zakupie danego towaru. To często na ich podstawie podejmujemy ostateczną decyzję. Od początku roku kalendarzowego przedsiębiorcy są zobowiązani do tego, aby informować, czy opinie pod ich produktami są weryfikowane i na jakiej zasadzie się to odbywa. Zakazane jest wszelkie zlecenie wystawiania opinii odgórnie w celach marketingowych!
- Bardzo popularne i częste jest teraz również korzystanie z takich platform handlowych jak OLX czy Allegro. Nowe przepisy wprowadzają regulację, która mówi o tym, że dany produkt, który jest wystawiony na sprzedaż musi posiadać informację mówiącą o tym, czy został on wystawiony przez osobę fizyczną bądź prawną.
- Kolejną nowością jest fakt, iż od początku 2023 r. przedsiębiorcy, którzy na swoich stronach internetowych mają możliwość wyszukiwania konkretnych produktów, muszą tym samym podawać do informacji publicznej na jakiej zasadzie jest to konfigurowane, zawiadamiając jednocześnie np. o płatnych współpracach, (które odciskają swój wpływ na kolejności pojawiania się określonych dóbr.
- Również w kwestii usług cyfrowych czy towarów z elementami cyfrowymi zaszło wiele zmian. Od początku bieżącego roku te dobra również podlegają reklamacji, co więcej producent przez okres 2 lat będzie musiał dostarczać użytkownikom coraz to nowszych aktualizacji. Ponadto będzie odpowiadał za zgodność swojego towaru/dobra z np. wersją próbną.

Gwarancja, co warto wiedzieć?

Gwarancja zaraz obok rękojmi to jedna z podstaw złożenia reklamacji, przy czym w odróżnieniu od tej drugiej jest ona dobrowolnym oświadczeniem przedsiębiorcy oferującego dany towar dotyczące jego jakości, z reguły jest nim sprzedawca lub producent. To właśnie od gwaranta (przedsiębiorcy) zależy okres obowiązywania udzielonej gwarancji. Co jednak ważne, konsument skorzystać może z rękojmi za wady niezależnie od przyznanej gwarancji, nie ma więc obawy o to, iż któryś ze sposobów wykluczy lub ograniczy uprawnienia konsumenta. Korzystanie więc z przysługującej gwarancji nie ma wpływu na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi. Zaznaczyć należy, że zgodnie z obowiązującym prawem w aspekcie gwarancji konsumentowi przysługują w szczególności zwrot zapłaconej ceny, wymiana rzecz bądź jej naprawie oraz zapewnieniu innych usług. Istotne dla konsumenta jest to, iż oświadczenie gwarancyjne może złożone zostać w dowolny sposób przez gwaranta, to jest np w postaci graficznej, dokumentowej, czy nawet umieszczone na opakowaniu towaru. Gwarant winien określić termin w wydanej gwarancji w jakim wykona swoje uprawnienia (np wydanie nowej rzeczy, zwrot ceny, usunięcie usterki), jednakże jeśli gdy nie zostanie on określony to termin ten wynosi 14 dni od dnia dostarczenia reklamowanej rzeczy gwarantowi.

Podsumowanie

Biorąc wszystko pod uwagę, gwarancja jak i rękojmia (odpowiedzialność za niezgodność towaru z umową) to podstawowe prawa i możliwości, które przysługują nam jako konsumentom w drodze zakupów przez Internet. Dlatego nie zapominajcie o nich! Obie opcje choć na ogół podobne, pod kilkoma względami się od siebie różnią. Dlatego warto pamiętać czym się charakteryzują i na jakiej zasadzie działają.

Udanych zakupów!

<https://legalnybiznesonline.pl/zmiany-w-reklamacjach-2023-nowe-zasady-sprzedazy-internetowej/>

https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19189

<https://sip.lex.pl/akty-prawne/dzu-dziennik-ustaw/kodeks-cywilny-16785996/ks-3-tyt-11-dz-2>

Arkadiusz Tomaszek, Amelia Indyka

