Rękojmia a gwarancja

W obrocie konsumenckim często popełnianym błędem przez strony umów sprzedaży (zarówno konsumentów jak i przedsiębiorców) jest łączenie, bądź wymienne używanie pojęć „rękojmia” lub „gwarancja”, w przypadku składania reklamacji w związku z wystąpieniem wad towaru. Częściej używane jest pojęcie „gwarancji”. Potoczne rozumienie tych pojęć jest zatem tożsame, co nie jest poprawne, a przy tym może skutkować naruszeniem praw kupujących, zwłaszcza będących konsumentami.

Gwarancja jest dodatkowym, nieobowiązkowym w świetle prawa oświadczeniem, które określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu, w szczególności jeżeli okaże się że rzecz ma określone wady. Gwarant może zastrzec za jakie wady odpowiada, a nawet ograniczyć swoją odpowiedzialność do poszczególnych elementów rzeczy. Obowiązki gwaranta mogą w szczególności polegać na zwrocie zapłaconej ceny, wymianie rzeczy bądź jej naprawie oraz zapewnieniu innych usług.

Przy gwarancji co do jakości rzeczy sprzedanej, poczytuje się w razie wątpliwości, że gwarant jest obowiązany do usunięcia wady fizycznej rzeczy lub do dostarczenia rzeczy wolnej od wad, o ile wady te ujawnią się w ciągu terminu określonego w oświadczeniu gwarancyjnym.

Gwarantem może być (lecz nie musi!) sprzedawca, hurtownik, importer, producent czy jeszcze inny podmiot. Termin gwarancji wynosi dwa lata licząc od dnia, kiedy rzecz została kupującemu wydana, o ile nie zastrzeżono innego terminu. Teoretycznie zatem gwarancja może obowiązywać przez okres krótszy niż 2 lata, np. przez 12 miesięcy, bądź dużo dłuższy np. 7 lat.

Rękojmia zaś jest zawsze odpowiedzialnością sprzedawcy (a nie innych podmiotów) wobec kupującego w sytuacji wystąpienia wad fizycznych lub prawnych (np. rzecz jest obciążona prawem zastawu) rzeczy sprzedanej. Rękojmia (odpowiedzialność sprzedawcy) obowiązuje przez okres 2 lat licząc od dnia wydania rzeczy ruchomej kupującemu (lub w ciągu 5 lat w przypadku nieruchomości). To sprzedawca, czyli bezpośrednie ogniwo łączące konsumenta z nabyciem rzeczy, odpowiada z rękojmi. **Odpowiedzialności tej sprzedawca nie może ograniczyć lub wyłączyć wobec kupujących będących konsumentami, poza wyjątkami przewidzianymi w prawie** (np. można skrócić termin rękojmi przy sprzedaży rzeczy używanych do 1 roku, o ile takie zastrzeżenie zostanie złożone najpóźniej w chwili zawarcia umowy sprzedaży).

Wykonując uprawnienia z rękojmi (składając reklamację) kupujący może żądać obniżenia ceny, naprawy lub wymiany na rzecz wolną od wad. Nie są to uprawnienia bezwzględne, bowiem sprzedawca np. zamiast żądanej wymiany rzeczy, może rzecz naprawić jeżeli wymiana jest niemożliwa lub wymaga nadmiernych kosztów, biorąc pod uwagę wartość rzeczy, rodzaj usterki oraz ewentualne niedogodności kupującego (np. naprawa odbędzie się na miejscu, niezwłocznie, a nową rzecz należałoby sprowadzić dopiero od producenta z zagranicy co trwałoby kilkadziesiąt dni).

Sprzedawca otrzymując reklamację kupującego wskazującą na rękojmię w związku z wadami rzeczy, nie może zasłaniać się odpowiedzialnością innych podmiotów z gwarancji, bowiem **kupujący może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji**, a wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi. **To kupujący decyduje z jakich uprawnień w danej sytuacji skorzysta**. Zatem, nawet gdy reklamacja zgłoszona bezpośrednio gwarantowi (np. producentowi) została rozpatrzona negatywnie, kupujący może następnie dochodzić swoich roszczeń (naprawy, wymiany, obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy) od sprzedawcy z tytułu rękojmi składając reklamację bezpośrednio sprzedawcy. Sprzedawca będzie wówczas zobligowany do rozpatrzenia reklamacji na podstawie przepisów o rękojmi za wady.

Rozróżnić przy tym należy przyjęcie reklamacji do rozpatrzenia od sposobu jej rozpatrzenia, załatwienia. **Sprzedawca ma bezwzględny obowiązek przyjąć zgłoszenie reklamacyjne**, natomiast dalszą kwestią jest w jaki sposób odniesie się do żądań kupującego tj. czy uwzględni reklamację czy ją odrzuci (nie uwzględni żądań kupującego), czy też zaproponuje rozwiązania alternatywne.

Kupujący może zdecydować, z której z powyższych dróg odpowiedzialności za wady rzeczy skorzysta. Może wykorzystać obie (choć nie równocześnie), gdy jedna z nich nie przyniesie oczekiwanego rezultatu, gdyż tak stanowi prawo.

Przepisy dotyczące rękojmi oraz gwarancji zostały uregulowane w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. z 2018 r. poz. 1025 t.j.), w art. 556 i następne.

	RĘKOJMIA	**GWARANCJA**
obowiązkowe w świetle prawa*	TAK	NIE
termin obowiązywania (od daty wydania rzeczy kupującemu)	- 2 lata dla rzeczy ruchomych, ale może być skrócony do 1 roku przy rzeczach używanych, - 5 lat dla nieruchomości,	- 2 lata, o ile nie zostanie określony inny termin (choćby krótszy)
podmiot odpowiedzialny względem kupującego:	sprzedawca	gwarant (może nim być dowolny podmiot określony w dokumencie gwarancyjnym: sprzedawca, hurtownik, importer, producent itp.)
uprawnienia kupującego	- naprawa (usunięcie wad) - obniżenie ceny (należy wskazać kwotę obniżenia) - wymiana, - odstąpienie od umowy, o ile wada jest istotna	- zwrot ceny (odstąpienie od umowy) - wymiana, - usunięcie wad lub, - inne usługi (np. konserwacyjne, serwisowe)
termin na udzielenie odpowiedzi na reklamację	14 dni	niezwłocznie, ale termin powinien wynikać z dokumentu gwarancyjnego, a jeżeli go nie określono - 14 dni
termin na realizację żądań kupującego od dnia przekazania rzeczy przez kupującego	niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego	
biegnie na nowo po wymianie, bądź dokonaniu istotnych napraw	NIE	TAK, w odniesieniu do całej rzeczy lub odpowiednio wymienianej lub naprawianej części

*- przy umowach zawieranych z konsumentami,