



INSTYTUT  
AKTYWIZACJI  
REGIONÓW

# Prawa konsumenta - niezgodność towaru z umową 2023

Niniejszy informator ma na celu przedstawienie podstawowych zagadnień związanych z przywołanym tematem i powstał w ramach realizacji zadania edukacji prawnej realizowanej w 2023 roku przez Instytut Aktywizacji Regionów



## Spis treści

<b>Wstęp .....</b>	<b>2</b>
<b>Takie samo opakowanie – taka sama jakość .....</b>	<b>3</b>
<b>Informowanie o cenie sprzed obniżki .....</b>	<b>3</b>
<b>Nie zgodność towaru z umową w miejsce rękojmi .....</b>	<b>4</b>
<b>Nie zgodność towaru z umową .....</b>	<b>4</b>
<b>Czasowe granice odpowiedzialności za niezgodność towaru .....</b>	<b>5</b>
<b>Jakie roszczenia posiada kupujący? .....</b>	<b>5</b>
<b>Brak istotności wady, a odstąpienie od umowy .....</b>	<b>6</b>
<b>Skutki odstąpienia od umowy .....</b>	<b>6</b>

## **Wstęp**

W dzisiejszym dynamicznym świecie, w którym zakupy oraz konsumpcja odgrywają kluczową rolę, ochrona praw konsumentów ma ogromne znaczenie dla utrzymania równowagi między interesami przedsiębiorców a bezpieczeństwem oraz satysfakcją nabywców. Polska, będąc członkiem Unii Europejskiej, podlega wpływom unijnych dyrektyw, które mają na celu harmonizację prawa konsumenckiego na terytorium całej Wspólnoty.

Rozwój technologii, globalizacja rynków oraz zmieniające się nawyki konsumenckie spowodowały konieczność dostosowania prawa konsumenckiego do nowych realiów. W duchu tych zmian opracowano trzy kluczowe dyrektywy, które stanowią fundament implementowanych zmian:

Dyrektywa Omnibus – dążąca do usprawnienia procedur i rozwiązań na rzecz konsumentów.

Dyrektywa Towarowa – skupiająca się na kwestiach związanych z rękojmią.

Dyrektywa Cyfrowa – regulująca prawa konsumentów w zakupach online.

Zmiany dotyczą przede wszystkim zakupów dokonywanych przez konsumentów zarówno w sklepach stacjonarnych w formie tradycyjnej, jak i popularnych zakupów towarów i usług dokonywanych za pośrednictwem środków na odległość.

Celem niniejszego opracowania jest dokładne zrozumienie tych zmian oraz ich wpływu na obowiązujące prawo konsumentów w Polsce. Analiza dyrektyw unijnych oraz ich inkorporacja do krajowego prawa pozwoli lepiej zrozumieć, w jaki sposób regulacje te mają wpłynąć na relacje między konsumentami a przedsiębiorcami, zarówno w tradycyjnych jak i w nowoczesnych kanałach zakupowych, w tym w kontekście transakcji cyfrowych.

W kontekście implementacji tych dyrektyw, polskie prawo konsumenta przeszło ewolucję, która miała na celu zapewnienie większej jasności, ochrony i pewności prawnym zarówno dla konsumentów, jak i dla przedsiębiorców. W dalszej części opracowania zostaną omówione kluczowe zmiany wprowadzone przez poszczególne

dyrektywy, co znajduje odzwierciedlenie w nowym brzmieniu ustawy o prawach konsumenta.

### **Takie samo opakowanie – taka sama jakość**

Pierwszą zmianą jest zakaz oferowania produktów w tych samych opakowaniach i z tymi samymi oznaczeniami, które różnią się jakością. Popularne sklepy stacjonarne z szyldem reklamowym „chemia z Niemiec” oferowały do sprzedaży zagraniczne produkty, których etykieta nie różniła się od produktu przeznaczonego na rynek polski, tymczasem rezultat porównania obu produktów był niekorzystny dla produktu polskiego (i ogólnie produktów przeznaczonych na rynek wschodniej Europy) – towary przeznaczone na rynek polski były zwyczajnie mniej wydajne (gorsze jakościowo).

Przeciwdziałać temu ma wprowadzenie do art. 5 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym pkt. 5, zgodnie z którym działaniem wprowadzającym w błąd jest każdy rodzaj wprowadzenia na rynek w co najmniej jednym państwie członkowskim towaru jako identycznego z towarem wprowadzonym na rynki w innych państwach członkowskich, mimo że towar ten w sposób istotny różni się składem lub właściwościami. Wyjątkiem może być jedynie sytuacja, kiedy za różnicą przemawiają uzasadnione i obiektywne czynniki.

### **Informowanie o cenie sprzed obniżki**

Kolejną zauważalną zmianą na półkach sklepowych od 1 stycznia 2023 roku jest nałożenie na sprzedawców obowiązku informowania przy stosowaniu obniżki jednocześnie o najniższej cenie, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki. Ma to przede wszystkim przeciwdziałać sztucznemu i celowemu zawyżaniu cen w okresie bezpośrednio poprzedzającym wyprzedaż, aby w okresie wyprzedaży stosować obniżkę, ale od ceny uprzednio zawyżonej.

## **Niezgodność towaru z umową w miejsce rękojmi**

Pojęcie niezgodności towaru z umową istniało jeszcze w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, która została uchylona w 2014 roku przez ustawę o prawach konsumenta.

W stanie prawnym obowiązującym jeszcze do końca 2022 roku kierunek roszczeń konsumenta względem przedsiębiorcy w wypadku wystąpienia wady towaru wyznaczały przepisy kodeksu cywilnego dotyczące rękojmi za wadę rzeczy lub przepisy dotyczące gwarancji.

Od stycznia 2023 roku przepisów rękojmi nie stosujemy do roszczeń konsumenta przeciwko przedsiębiorcy, a przepisy uregulowane w art. 43a i następnych ustawy o prawach konsumenta. Powyższe oznacza, że w przypadku relacji między przedsiębiorcami lub pomiędzy osobami fizycznymi (niebędącymi konsumentami) w dalszym ciągu zastosowanie znajduje kodeks cywilny.

Przepisy o niezgodności towaru z umową dotyczą również treści cyfrowych lub usług cyfrowych (z uwzględnieniem specyfiki cyfrowego charakteru usług wskazanej w art. 43h i następne ustawy o prawach konsumenta).

## **Niezgodność towaru z umową**

Zgodnie z art. 43b ustawy o prawach konsumenta towar zgodny z umową to taki, którego opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność i przydatność do szczególnego celu (do którego jest potrzebny konsumentowi, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował – pozostają w zgodzie z zawartą umową.

Przy ocenie zgodności z umową należy dodatkowo wziąć pod uwagę:

- a) cel, do którego zazwyczaj używa się towarów tego rodzaju,
- b) cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo,
- c) dostarczone opakowanie, akcesoria i instrukcje, których uwzględnienia konsument może oczekiwać,

- d) jakość towaru – nie może odbiegać od jakości próbki lub wzoru, który został udostępniony konsumentowi przed zawarciem umowy.

### **Czasowe granice odpowiedzialności za niezgodność towaru**

Sprzedawca będący przedsiębiorcą odpowiada za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia lub ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili (chyba że termin przydatności jest dłuższy).

Jeżeli niezgodność ujawniła się w terminie dwóch lat od dnia nabycia rzeczy istnieje domniemanie, że wada istniała w dniu nabycia.

Termin wystąpienia niezgodności nie ma zastosowania, jeżeli sprzedawca wadę podstępnie zataił.

### **Jakie roszczenia posiada kupujący?**

W pierwszej kolejności konsument może żądać od sprzedawcy:

- naprawy,
- wymiany,

chyba że naprawa lub wymiana są niemożliwe albo wymagałyby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy.

Poza możliwościami wystąpienia o naprawę lub wymianę konsument może złożyć sprzedawcy jedno z dwóch oświadczeń o:

- odstąpieniu od umowy,
- obniżeniu ceny,

ale jest to dopuszczalne jedynie w sytuacji, kiedy:

- sprzedawca odmówił doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową (nie naprawił lub nie wymienił towaru),

- sprzedawca nie doprowadził towaru do stanu zgodności z umową,
- pomimo prób sprzedawcy towaru w dalszym ciągu jest niezgodny z umową,
- niezgodność towaru ma charakter istotny (wtedy brak konieczności występowania o naprawę lub wymianę),
- czas doprowadzenia towaru do zgodności z umową jest nie jest rozsądny i stwarza nadmierne niedogodności dla konsumenta.

W wypadku złożenia skutecznego oświadczenia o obniżeniu ceny sprzedawca obowiązany jest zwrócić konsumentowi należności w związku wpłaconą pierwotnie kwotą w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o obniżeniu ceny.

### **Brak istotności wady, a odstąpienie od umowy**

Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny.

Podkreślenia wymaga jednak, że obowiązek wykazania tego spoczywa na przedsiębiorcy, ponieważ domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.

### **Skutki odstąpienia od umowy**

W wypadku odstąpienia od umowy konsument niezwłocznie zwraca towar przedsiębiorcy na jego koszt.

Z drugiej strony przedsiębiorca obowiązany jest zwrócić konsumentowi zapłaconą przez niego cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.

Przedsiębiorca powinien dokonać zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

Ponadto zgodnie z nową regulacją konsument posiada prawo do powstrzymania się z zapłatą ceny (o ile tego nie zrobił wcześniej) do czasu doprowadzenia przez przedsiębiorcę towaru do stanu zgodnego z umową).