

Reklamacja produktu z tytułu rękojmi.

Konsument reklamujący produkt w ramach rękojmi może wybierać między różnymi przysługującymi mu uprawnieniami:

1. może złożyć **oświadczenie o obniżeniu ceny**,
2. może złożyć **oświadczenie o odstąpieniu od umowy**,
3. może żądać **wymiany rzeczy na wolną od wad**,
4. może żądać **usunięcia wady**.

Każde z powyższych uprawnień wiąże się z podjęciem określonych działań przez konsumenta (K) oraz różnymi możliwymi wariantami odpowiedzi sprzedawcy (S), na które w niektórych przypadkach konsument może odpowiednio zareagować zgodnie z przepisami o rękojmi.

1. Złożenie przez konsumenta oświadczenia o obniżeniu ceny:



zastrzeżenia:

- obniżenie ceny winno być proporcjonalne do utraty wartości rzeczy
- wymiana/usunięcie wady powinno nastąpić niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta
- jeżeli rzecz była wcześniej naprawiana/wymieniana lub sprzedawca wcześniej nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany/naprawy, wtedy sprzedawca musi uwzględnić pierwotne żądanie konsumenta - obniżenie ceny.
- konsument może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady tylko wtedy, gdy doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest możliwe i nie wymaga nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę

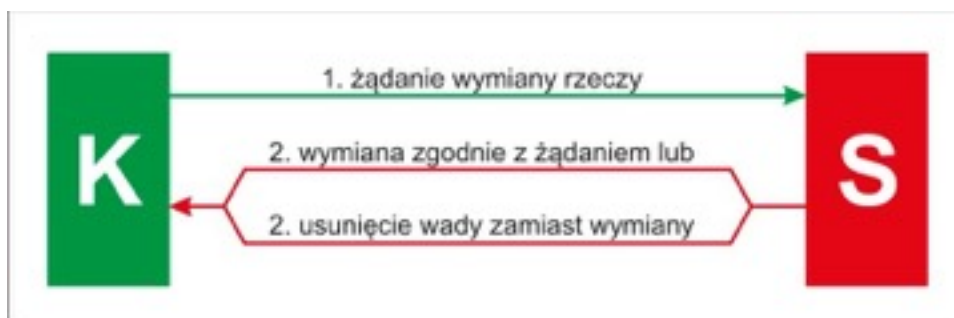
2. Złożenie przez konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy:



zastrzeżenia:

- wada rzeczy powinna być wadą istotną
- wymiana/usunięcie wady powinno nastąpić niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta
- jeżeli rzecz była wcześniej naprawiana/wymieniana lub sprzedawca wcześniej nie uczynił zadość obowiązкови wymiany/naprawy, wtedy sprzedawca musi uwzględnić pierwotne żądanie konsumenta - odstąpienie od umowy.
- konsument może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady tylko wtedy, gdy doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest możliwe i nie wymaga nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę

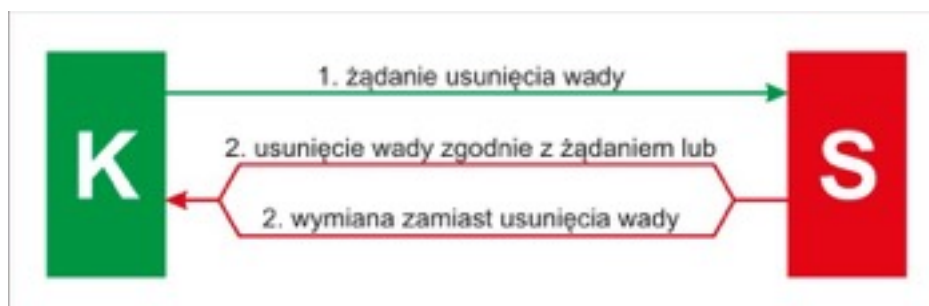
3. Żądanie przez konsumenta wymiany rzeczy na nową:



zastrzeżenia:

- sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego
- sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego, 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 wymagałoby nadmiernych kosztów

4. Żądanie przez konsumenta usunięcia wad rzeczy (naprawy):



zastrzeżenia:

- sprzedawca jest obowiązany usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego
- sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego, 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 wymagałoby nadmiernych kosztów

Przykład:

Konsument stwierdził wadę rzeczy i korzystając ze swoich uprawnień z tytułu rękojmi chce odstąpić od umowy. Sprzedawca w tej sytuacji proponuje zamiast tego niezwłoczne usunięcie wady (naprawę). Wówczas konsument może zamiast naprawy żądać niezwłocznej wymiany produktu na nowy wolny od wad - pod warunkiem, że spełnienie tego roszczenia jest możliwe (np. produkt wciąż jest w ofercie sprzedawcy) i nie wiąże się z nadmiernymi kosztami dla sprzedawcy w porównaniu do opcji naprawy.