

Kupiłam buty w sklepie stacjonarnym. Po kilku dniach używania, podeszwy butów zaczęły się odklejać. Czy mogę zareklamować buty u sprzedawcy? Czego mogę się domagać?

Tak, przysługuje Pani prawo do dokonania reklamacji wadliwego obuwia u sprzedawcy z powołaniem na rękojmię za wady fizyczne. Rękojmia za wady oznacza odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne lub prawne sprzedanej rzeczy.

W przedstawionym przypadku mamy do czynienia z wadą fizyczną. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:

1. nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
2. nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
3. nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
4. została kupującemu wydana w stanie niezupełnym.

Jako konsument, może Pani:

1. żądać **naprawy** butów,
2. żądać **wymiany** wadliwych butów na nową parę wolną od wad (koszty wymiany i naprawy wadliwego produktu ponosi sprzedawca),
3. żądać **obniżenia ceny** (jeżeli doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego – naprawę lub wymianę – jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę bądź wiązałoby się z nadmierną niedogodnością dla sprzedawcy; obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady),
4. **odstąpić od umowy** (jeżeli doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego – naprawę lub wymianę – jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę bądź wiązałoby się z nadmierną niedogodnością dla sprzedawcy; co ważne, kupujący może odstąpić od umowy jedynie wówczas, gdy wada jest istotna).

To, czy mamy do czynienia z wadą istotną czy nieistotną, zależy od okoliczności konkretnej sprawy, w szczególności od rodzaju produktu oraz jego przeznaczenia. Wadę istotną rzeczy najczęściej definiuje się jako wadę, która uniemożliwia bądź utrudnia korzystanie z rzeczy zgodnie z jej przeznaczeniem. Według stanowiska części doktryny pojęcia istotności wady nie można zawęzić wyłącznie do kryteriów obiektywnych, należy również uwzględnić kryteria subiektywne. Co ważne, okoliczność, iż wada ma charakter usuwalny nie wyklucza przyjęcia, że wada ta jest jednocześnie wadą istotną (wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 22 marca 2016 r., I ACa 1154/15, LEX nr 2024137).

Z kolei, przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby kupującego inny sposób zaspokojenia.

Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy kupującemu.

Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady.

Jeżeli kupujący (konsument) 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 czternastu dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

Źródło: art. 556, art. 556¹, art. 560, art. 561⁵ i art. 568 Kodeksu cywilnego
Autor: adw. Aleksandra Gaffke