

**Stanowisko UOKiK wobec relacji art. 7a ustawy z dnia 30 maja 2014 r.
o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz.827, z późn.zm.)
do art. 5615 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny
(Dz. U z 2016 r., poz. 380, z późn.zm)**

10 stycznia 2017 r. weszły w życie zmiany w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, zwanej dalej „upk”, wprowadzone ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823). Jedną z nich jest dodanie do przepisów upk art. 7a, zgodnie z którym:

„Art. 7a. 1. Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
2. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 1, uważa się, że uznał reklamację.
3. Odpowiedź na reklamację przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku.”

Wprowadzenie do systemu prawa konsumenckiego cytowanego przepisu wzbudziło wątpliwości interpretacyjne na tle obowiązującego art. 561⁵ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, zwanej dalej „kc”, zgodnie z którym:

„Art. 561⁵. Jeżeli kupujący będący konsumentem 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.”

Odpowiadając na pojawiające się wątpliwości interpretacyjne należy przedstawić następujące wyjaśnienia.

Cytowany art. 7a upk został wprowadzony do systemu prawa konsumenckiego w związku z implementacją Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich, zwanej dalej „dyrektywą ADR”. Norma wynikająca z art. 7a upk nie stanowi, co prawda, wdrożenia przepisów powyższej dyrektywy, niemniej jej ustanowienie okazało się niezbędne dla zapewnienia swoistej luki prawnej.

Zgodnie z art. 13 ust. 3 dyrektywy ADR, do aktu implementującego należało wprowadzić przepis nakładający na wszystkich przedsiębiorców obowiązek poinformowania konsumenta – w sytuacji, gdy spór między konsumentem a przedsiębiorcą nie może zostać rozwiązany w następstwie reklamacji złożonej przez konsumenta bezpośrednio przedsiębiorcy – o podmiocie lub podmiotach ADR właściwych dla danego przedsiębiorcy, z jednoczesnym określeniem, czy przedsiębiorca zamierza skorzystać z któregoś z podmiotów ADR do rozwiązania tego sporu. Obowiązek ten, jak wynika z dyrektywy ADR, jest niezależny od woli przedsiębiorcy rozwiązania zaistniałego sporu w postępowaniu ADR a informacja na ten temat ma być udzielona na papierze lub innym trwałym nośniku. Ten przepis dyrektywy ADR został implementowany do polskiego systemu prawnego w art. 32 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

W tym kontekście projektodawca zwrócił uwagę na fakt, iż w obowiązujących dotychczas przepisach brak było ogólnego obowiązku udzielania konsumentom odpowiedzi na reklamację w określonym terminie i postaci. Wyjątki stanowiły niektóre branże, których zasady działania zostały uregulowane w przepisach szczególnych, np. branża telekomunikacyjna czy organizowanie imprez turystycznych, gdzie postać i termin udzielenia odpowiedzi na reklamację konsumenta określone zostały ustawą (postać pisemna, 30 dni). W części sektorów rynku brak jednak było takich regulacji, co jak wynika z praktyki Prezesa UOKiK oznaczało, iż obowiązek udzielania odpowiedzi konsumentowi na reklamację konsumenta, należało wyprowadzać, np. z zasady staranności zawodowej czy dobrych obyczajów. Jednocześnie ustawa wdrażająca dyrektywę ADR miała wymagać od wszystkich przedsiębiorców bez wyjątków, aby informacja o postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich udzielona była na papierze lub innym trwałym nośniku. W prawie polskim mogło to doprowadzić do pewnego braku logiki i luki systemowej, w której pomimo braku prawnego obowiązku udzielenia pisemnej odpowiedzi na reklamację, w przypadku jej negatywnego rozpatrzenia, przedsiębiorca będzie i tak miał obowiązek poinformowania konsumenta na piśmie lub innym trwałym nośniku, o właściwych w przypadku danego sporu podmiotach ADR oraz jednoznacznie zadeklarować, czy wyraża zgodę (deklaracja pozytywna), czy też nie (deklaracja negatywna) na rozwiązanie sporu przez dany podmiot ADR.

W tym celu należało wprowadzić do systemu prawa polskiego ustawowy obowiązek ustosunkowania się przez przedsiębiorcę do reklamacji konsumenta, określając termin

i sposób jego wykonania. Rozwiązanie to znalazłoby zastosowanie w takich relacjach umownych pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, gdzie nie istnieją przepisy szczególne regulujące kwestie reklamacji.

Wyjaśnienia, co do kwestii szczegółowych podniesionych w pytaniach kierowanych do Urzędu.

W odniesieniu do wątpliwości co do trybów zawierania umów do których stosuje się art. 7a upk, tzn. czy ma on zastosowanie wyłącznie do umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa należy wyjaśnić, że wspomniany przepis znajduje się w Rozdziale 1 upk obejmującym przepisy ogólne, których adresatami są przedsiębiorcy zawierający umowy z konsumentami oraz konsumenci. Rozdział ten zawiera przede wszystkim określenie zakresu podmiotowego i przedmiotowego ustawy, zakres zastosowania jej przepisów, wyłączenia z zakresu zastosowania oraz kilka ogólnych zasad odnoszących się do umów zawieranych z konsumentami. Umieszczenie art. 7a w rozdziale ogólnym wskazuje, że ma on zastosowanie do wszelkiego rodzaju umów zawieranych z konsumentami niezależnie od trybu ich zawierania z zastrzeżeniem, że dana kategoria umów nie posiada już swojej szczegółowej regulacji jak np. umowy telekomunikacyjne, czy umowy o dostarczanie energii w gospodarstwie domowym.

W odniesieniu do wątpliwości odnośnie sektorów/branż, co do których przepis znajdzie zastosowanie należy przypomnieć, że celem wprowadzenia tej regulacji jest ochrona interesów konsumentów przez umożliwienie im uzyskania w odpowiednim terminie (30 dni) i postaci (papier lub inny trwały nośnik) odpowiedzi na reklamacje zgłaszane przedsiębiorcom. Jednocześnie aby zapewnić konsumentom efektywność ochrony normatywnej, wprowadzono negatywne konsekwencje dla przedsiębiorcy, który nie dotrzymuje terminu na udzielenie odpowiedzi. W takiej sytuacji przyjmuje się, że przedsiębiorca uznał reklamację. Wymienione zasady znajdą zastosowanie wobec tych obszarów, gdzie obecnie brak jest regulacji odrębnych dotyczących sposobu, postaci i terminu udzielania odpowiedzi na reklamację, jak np.: umowy:

- dotyczące usług socjalnych, mieszkań socjalnych, opieki nad dziećmi, wsparcia dla rodzin i osób znajdujących się stale lub czasowo w potrzebie, w tym opieki długoterminowej,

- dotyczące przewozu osób (z wyłączeniem przewozu osób uregulowanego w przepisach prawa przewozowego oraz w przepisach dotyczących transportu morskiego),
- oraz inne umowy, które nie mają szczególnej regulacji ustawowej w tym zakresie, jak np. umowy przewozu rzeczy w transporcie lotniczym, umowy dotyczące usług windykacyjnych, umowy doradztwa finansowego czy umowy zawierane z pośrednikami finansowymi innymi niż wskazani w przepisach ustawy o kredycie hipotecznym i kredycie konsumenckim.

Mając na uwadze powyższe należy stwierdzić, że przepis art. 7a upk ma charakter normy „lex generalis”, jego celem jest uzupełnienie luki wobec tych obszarów, które nie mają określonego w przepisach szczególnych obowiązku odpowiedzi przedsiębiorcy na reklamację konsumenta.

Należy też wyjaśnić, że możliwość zastosowania art. 7a upk do danego rodzaju umowy należy zawsze poprzedzić zbadaniem przedmiotu umowy i ustaleniem czy dla danego rodzaju umowy nie ma regulacji szczegółowych dotyczących reklamacji.

W odniesieniu do wątpliwości, co do relacji art. 7a upk i art. 561⁵ kc (np. który termin 30 dni czy 14 dni stosować wobec żądania konsumenta dotyczącego „zwrotu gotówki”, w związku z odstąpieniem od umowy z tytułu uprawnienia wynikającego z rękojmi) należy wyjaśnić co następuje.

Przepis art. 561⁵ kc, który ustanawia 14 dniowy termin na ustosunkowanie się sprzedawcy do żądania konsumenta dotyczącego wymiany rzeczy, usunięcia wady albo oświadczenia o obniżeniu ceny określającego kwotę, o którą cena ma być obniżona, ma charakter przepisów odrębnych wobec regulacji art. 7a upk i mieści się w kategorii „przepisów odrębnych”, o których mowa w art. 7a. Przepis art. 561⁵ kc należy traktować jako swoiste „lex specialis” wobec normy zawartej w art. 7a upk.

W celu wyjaśnienia odrębności omawianego przepisu kodeksu cywilnego, jak również wątpliwości Rzeczników Konsumentów (podnoszonych w korespondencji z Urzędem) należy omówić go w szerszym kontekście przepisów dotyczących uprawnień konsumenta z tytułu rękojmi.

Art. 561⁵ kc ma zastosowanie wobec rękojmi przy sprzedaży konsumenckiej a na podstawie art. 638 § 1 kc, ma również zastosowanie do wad umowy o dzieło. Przepis ten ma charakter dyscyplinujący i jego podstawowym celem jest uzyskanie przez kupującego konsumenta, w terminie 14 dni, stanowiska sprzedawcy wobec:

- 1) żądania konsumenta wymiany rzeczy,
- 2) żądania konsumenta usunięcia wady,
- 3) oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny zawierającego kwotę, o którą cena ma być obniżona.

Brak ustosunkowania się sprzedawcy do skonkretyzowanego żądania konsumenta we wskazanym w przepisie terminie – 14 dni, skutkuje przyjęciem fikcji prawnej (domniemania), że sprzedawca uznał żądanie kupującego konsumenta w zakresie wymiany rzeczy wadliwej na wolną od wad, naprawy rzeczy lub też uznał oświadczenie o obniżeniu ceny w zakresie określonym przez kupującego.

Należy zauważyć, że art. 561⁵ kc (jest to jeden z przepisów dokonujący implementacji dyrektywy o sprzedaży konsumenckiej¹) przewiduje, że wymóg ustosunkowania się sprzedawcy do żądań kupującego w terminie 14 dni znajdzie zastosowanie jedynie wobec trzech uprawnień kupującego wynikających z rękojmi tj. wymiana rzeczy, usunięcie wady i obniżenie ceny. Natomiast termin ten nie dotyczy uprawnienia do odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 560 § 1 kc, co nie oznacza, że w takim przypadku znajdzie zastosowanie art. 7a upk.

Taki zakres zastosowania normy art. 561⁵ kc jest uzasadniony charakterem uprawnień, jakie przysługują kupującemu konsumentowi na podstawie art. 560 kc.

Zgodnie z art. 560 § 1 kc, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, **kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy**, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie (...).

Natomiast stosownie do art. 560 § 2 kc, **jeżeli kupującym jest konsument, może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną**

¹ Dyrektywa 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji (dyrektywa o sprzedaży konsumenckiej).

od wad albo zamiast wymiany rzeczy **żądać usunięcia wady**, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę (...).

Uprawnienia kupującego z tytułu rękojmi określone w art. 560 § 1 kc (odstąpienie od umowy i obniżenie ceny) mają charakter prawnokształtujący i materializują się przez złożenie oświadczenia woli przez kupującego, który jednostronnie mocą własnego działania może doprowadzić (przy spełnieniu ustawowych przesłanek) do zmiany treści stosunku prawnego łączącego ze sprzedawcą. Odmienny charakter mają uprawnienia z tytułu rękojmi określone w art. 560 § 2 i 561 § 1 kc, które są roszczeniami materializującymi się w sensie prawnym jako możliwość dochodzenia od oznaczonej osoby określonego zachowania – dotyczy to żądania wymiany rzeczy i żądania usunięcia wady².

W przypadku uprawnienia do odstąpienia od umowy, które jest najsilniejszym z uprawnień przysługujących kupującemu, który mocą własnego działania tj. oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy, może bez udziału sprzedającego doprowadzić do ustania stosunku prawnego – umowy sprzedaży z mocą wsteczną (*ex tunc*). Jeżeli kupujący złoży skuteczne oświadczenie o odstąpieniu od umowy (spełniające m.in. wymóg z art. 560 § 4 kc – wada istotna) umowę uważa się za niezawartą, a strony zobowiązane są do zwrotu wzajemnych świadczeń² (stosownie do art. 494 kc, art. 494 § 2 kc – określa, że zwrot świadczenia na rzecz konsumenta powinien nastąpić niezwłocznie).

Opisanie powyżej szerszego kontekstu prawnego, w który wpisuje się art. 561⁵ kc ma na celu pokazanie, że konstrukcja uprawnień i obowiązków wynikających z rękojmi, jak też związanych z tym terminów jest w sposób szczegółowy i całościowy uregulowana w przepisach kodeksu cywilnego. Rozwiązania te mają charakter materialny (merytoryczny) i stanowią regulację odrębną od normy zawartej w art. 7a upk, która to norma nie określa roszczeń przysługujących konsumentowi, a jedynie formalne aspekty złożenia reklamacji (postać i termin) oraz skutki uchybienia przez przedsiębiorcę temu obowiązkowi.

Z uwagi na specyficzny charakter oświadczenia o odstąpieniu od umowy (charakter prawnokształtujący) i pełną regulację kc w odniesieniu do skutków odstąpienia (niezwłoczny

² Por. komentarz do art. 560 i 561 kc M. Namysłowska, D. Lubasz, Ustawa o prawach konsumenta. Komentarz, Warszawa 2015.

zwrot świadczenia art. 494 § 2 kc), w ocenie Urzędu, nie ma możliwości zastosowania wobec „żądania zwrotu gotówki” (będącego skutkiem oświadczenia o odstąpieniu od umowy) 30 dniowego terminu na wykonanie tego uprawnienia i domniemania z art. 7a upk, gdyż są to odrębne rozwiązania prawne stosowane w innych okolicznościach.