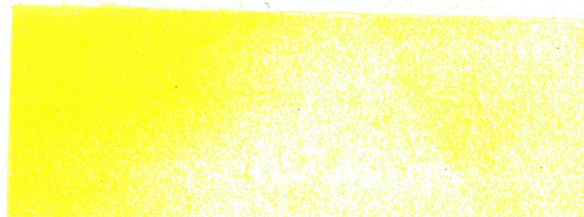




**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY**

Warszawa, 30 marca 2023 r.

DOZIK-5.053.3.2023.HO



Szanowna Pani,

w odpowiedzi na petycję dotyczącą propozycji zmian legislacyjnych w zakresie określenia terminu odpowiedzi na złożone przez konsumenta odwołanie od decyzji reklamacyjnej przedsiębiorcy, tak aby termin ten wynosił 7 lub 14 dni, uprzejmie przedstawiam następujące wyjaśnienia.

Wprowadzona ustawą z dnia 4 listopada 2022 r. o zmianie ustawy o prawach konsumenta, ustawy - Kodeks cywilny oraz ustawy - Prawo prywatne międzynarodowe¹, nowelizacja ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta² zmieniła art. 7a tej ustawy, dotyczący terminu ustosunkowania się przedsiębiorcy do reklamacji konsumenta. Zmiana weszła w życie w dniu 1 stycznia 2023 r. Według nowego brzmienia art. 7a ustawy o prawach konsumenta, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w powyższym terminie uważa się, że uznał reklamację. Odpowiedź na reklamację przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku. Przepis art. 7a ma zastosowanie do reklamacji konsumenta składanej z tytułu niezgodności towaru z umową, ale również stanowi uzupełnienie luki wobec tych obszarów, które nie mają określonego w przepisach szczególnych obowiązku odpowiedzi przedsiębiorcy na reklamację konsumenta. Należy również zauważyć, że przed dniem 1 stycznia 2023 r., jeśli konsument reklamował wadliwy towar, przedsiębiorca miał obowiązek ustosunkować

¹ Dz. U. poz. 2337.

² Dz. U. z 2020 r. poz. 287, z późn. zm.

się do jego żądania w terminie 14 dni. Zastosowanie miał w takim przypadku art. 561⁵ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny³. Zgodnie z tym przepisem, 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. Po dniu 1 stycznia 2023 r. przepis ten ma zastosowanie do nieruchomości. W przypadku towarów - rzeczy ruchomych konsumenci mogą dochodzić swoich praw w związku ze sprzedażą towarów niezgodnych z umową na podstawie ustawy o prawach konsumenta.

Należy również zwrócić uwagę na korzystne dla konsumentów rozwiązanie zawarte w art. 43c ust. 1 ustawy o prawach konsumenta. Przepis ten wprowadza domniemanie, że jeżeli brak zgodności towaru z umową, ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową. W świetle tej regulacji w okresie trwania domniemania konsument reklamując towar wskazuje jedynie na jego niezgodność z umową, a przedsiębiorca, aby uwolnić się od odpowiedzialności musi udowodnić, że niezgodność towaru z umową wynika z przyczyny leżącej po stronie konsumenta.

Przedstawione wyżej regulacje, w zakresie ustosunkowania się przedsiębiorcy do roszczeń konsumenta, w wystarczający sposób mobilizują przedsiębiorców do udzielenia odpowiedzi w określonym przez przepisy terminie. Przedsiębiorca, który nie odniesie się reklamacji konsumenta, będzie ponosił negatywne konsekwencje w postaci przyjęcia, że uznał reklamację za uzasadnioną. Wprowadzenie dodatkowych regulacji w zakresie terminów dotyczących przebiegu procesu reklamacyjnego nie wydaje się na dzień dzisiejszy uzasadnione

*Z poważaniem,
Tomasz Chróstny
Prezes
Urzędu Ochrony Konkurencji i
Konsumentów*

/podpisano elektronicznie/

³ Dz. U. z 2022 r. poz. 1360, z późn. zm.