

ROZPORZĄDZENIE RADY MINISTRÓW

z dnia 30 maja 1995 r.

w sprawie szczegółowych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży rzeczy ruchomych z udziałem konsumentów.

Na podstawie art. 384 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. — Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z 1971 r. Nr 27, poz. 252, z 1976 r. Nr 19, poz. 122, z 1982 r. Nr 11, poz. 81, Nr 19, poz. 147 i Nr 30, poz. 210, z 1984 r. Nr 45, poz. 242, z 1985 r. Nr 22, poz. 99, z 1989 r. Nr 3, poz. 11, z 1990 r. Nr 34, poz. 198, Nr 55, poz. 321 i Nr 79, poz. 464, z 1991 r. Nr 107, poz. 464 i Nr 115, poz. 496, z 1993 r. Nr 17, poz. 78 oraz z 1994 r. Nr 27, poz. 96, Nr 85, poz. 388 i Nr 105, poz. 509) zarządza się, co następuje:

Rozdział 1

Przepisy ogólne

§ 1. Ustala się szczególne warunki zawierania i wykonywania umów sprzedaży rzeczy ruchomych, zwanych dalej

„towarami”, z udziałem konsumentów, określające zasady i tryb postępowania w tych sprawach, zwane dalej „warunkami sprzedaży”.

§ 2. Warunki sprzedaży nie dotyczą leków, dzieł sztuki i przedmiotów mających wartość muzealną, przedmiotów kolekcjonerskich, gazet i czasopism, amunicji myśliwskiej i sportowej oraz papierów wartościowych.

§ 3. Użyte w rozporządzeniu określenia oznaczają:

- 1) sprzedawca — każdego, kto zawodowo prowadzi sprzedaż towarów,
- 2) konsument — każdego, kto nabywa towar dla celów nie związanych z działalnością gospodarczą,

- 3) towar niepełnowartościowy — towar nadający się do użytkowania w ograniczonym zakresie, oznakowany w sposób widoczny jako niepełnowartościowy (poza wyborem),
- 4) reklamacja — dokonane przez konsumenta zawiadomienie sprzedawcy — również za pośrednictwem reprezentującej sprzedawcę osoby czynnej w sklepie, zakładzie usługowym lub w innej właściwej jednostce — o wadzie fizycznej towaru w celu realizacji przysługujących z tego tytułu uprawnień.

Rozdział 2

Zawarcie umowy sprzedaży

§ 4. 1. Sprzedaż jest dokonywana w przeznaczonych do tego miejscach przez zawarcie umowy sprzedaży między sprzedawcą a konsumentem.

2. W przypadku sprzedaży towaru o cenie powyżej dwóch tysięcy złotych, sprzedawca jest obowiązany wydać konsumentowi dokument stwierdzający zawarcie umowy, opatrzony nazwą i adresem punktu sprzedaży, datą sprzedaży oraz nazwą i ceną towaru.

3. Dokument, o którym mowa w ust. 2, sprzedawca jest obowiązany wydać zawsze, na żądanie konsumenta, niezależnie od ceny towaru.

§ 5. 1. Szczególne rodzaje umowy sprzedaży: ratalnej, wysyłkowej, sprzedaż na zamówienie, sprzedaż według wzoru, sprzedaż na przedpłatę oraz sprzedaż na próbę, powinny być każdorazowo potwierdzane przez sprzedawcę na piśmie z określeniem stron umowy i jej istotnych postanowień.

2. Sprzedawca jest obowiązany podać do publicznej wiadomości ogólne warunki umów, o których mowa w ust. 1.

§ 6. Sprzedawca może wprowadzić do sprzedaży towar niepełnowartościowy, jeżeli towar ten z powodów określonych w przepisach szczególnych albo w decyzji upoważnionego organu nie podlega wyłączeniu z obrotu.

§ 7. 1. Towar przeznaczony do sprzedaży na sztuki, w kompletach (zestawach) lub jednostkach zawierających określoną ilość, masę albo objętość (w opakowaniu jednostkowym fabrycznym) powinien być zaopatrzony w trwale z nim złączoną informację w języku polskim umożliwiającą konsumentowi prawidłowe i pełne korzystanie z towaru. W szczególności na towarze lub jednostkowym opakowaniu towaru powinny być uwidocznione oznaczenia podstawowe: nazwa towaru, energochłonność, znak bezpieczeństwa, informacja o dopuszczeniu do obrotu w Polsce (homologacji), cena detaliczna i nazwa producenta oraz inne dane określone w odrębnych przepisach.

2. Towar niepełnowartościowy, poza oznaczeniami, o których mowa w ust. 1, powinien być zaopatrzony w dodatkową informację wymieniającą cechy decydujące o obniżeniu jego jakości (wartości użytkowej), które stanowią podstawę obniżenia ceny. Ponadto, obok ceny obniżonej, na towarze niepełnowartościowym powinna być uwidoczni

wyraźnie przekreślona znakiem „x” cena dotycząca takiego samego towaru pełnowartościowego.

§ 8. Sprzedaż towaru nie może następować po cenie wyższej od uwidocznionej na towarze.

Rozdział 3

Wykonanie umowy sprzedaży

§ 9. Sprzedawca jest obowiązany:

- 1) dołączyć do towaru wszelkie konieczne informacje w języku polskim, w szczególności umożliwiające konsumentowi dokonanie wyboru; na towarze lub wywieszce bezpośrednio związanej z towarem w miejscu ekspozycji i w miejscu sprzedaży powinna być czytelnie podana cena, a gdy to nie wynika wyraźnie z wyglądu towaru lub oznaczeń na opakowaniu — również: nazwa towaru, główna cecha użytkowa (funkcja) oraz nazwa wytwórcy, importera lub kraju pochodzenia towaru,
- 2) zapewnić odpowiednie do rodzaju towaru i miejsca sprzedaży warunki techniczno-organizacyjne niezbędne do umożliwienia konsumentowi dobrania właściwego dla niego towaru oraz zademonstrowania jakości i kompletności, jak też funkcjonowania towaru (w tym sposobu uruchomienia jego mechanizmów i podstawowych zespołów),
- 3) jeżeli towar jest objęty gwarancją — okazać konsumentowi zgodność zapisów znajdujących się w dokumencie gwarancyjnym z odpowiednimi oznaczeniami i danymi na towarze, a także urządzeniach pomiarowo-rejestracyjnych, oraz nie naruszone plomby (inne zabezpieczenia towaru) w miejscach przewidzianych w dokumencie gwarancyjnym.

§ 10. Przy wydawaniu pojazdów sprzedawca jest dodatkowo obowiązany do sprawdzenia wszystkich podzespołów mających wpływ na bezpieczeństwo pojazdu.

§ 11. Sprzedawca nie może odmówić wydania konsumentowi oferowanego do sprzedaży towaru po złożeniu przez konsumenta oświadczenia o przyjęciu oferty. Konsumentowi powinien być wydany wybrany (wskazany) przez niego towar, chyba że żądany przez konsumenta sposób wydzielenia określonej porcji (odcinka) towaru z całości narusza interesy sprzedawcy. Wydanie nabytego przez konsumenta towaru, będącego elementem ekspozycji handlowej, może nastąpić po określonej przez sprzedawcę dacie likwidacji ekspozycji.

§ 12. Sprzedawca jest obowiązany wydać konsumentowi wraz z towarem wszystkie otrzymane od wytwórcy części składowe towaru i elementy dodatkowego wyposażenia, jak również wymagane dla danego towaru i sporządzone w języku polskim instrukcje obsługi, konserwacji, informację o właściwościach użytkowych i inne dane niezbędne do prawidłowego korzystania z towaru, a w wypadku towaru sprzedanego z gwarancją — prawidłowo wypełniony dokument gwarancyjny (kartę gwarancyjną).

§ 13. 1. Towar powinien być wydany konsumentowi w należyтым opakowaniu, chyba że z charakteru danego towaru oraz stosowanego powszechnie sposobu jego sprzedaży wynika, że bez uszczerbku dla towaru lub uzasadnionego interesu konsumenta towar może być sprzedany bez opakowania.

2. Towar dostarczony przez wytwórcę lub inną jednostkę gospodarczą w jednostkowym oryginalnym zamknięтым opakowaniu fabrycznym, który ze względu na swój charakter nie wymaga sprawdzenia funkcjonowania, powinien być sprzedawany konsumentowi bez naruszenia tego opakowania.

3. Przy sprzedaży samoobsługowej należy nieodpłatnie udostępnić konsumentowi materiały odpowiednie do zapakowania zakupionego towaru.

§ 14. Sprzedawca, wykonując umowę sprzedaży wysyłkowej, na zamówienie albo według wzoru, jest obowiązany dostarczyć towar zgodny ze wzorem uzgodnionym z konsumentem przy zawieraniu umowy.

Rozdział 4

Odpowiedzialność sprzedawcy za nienależyłą jakość towaru

§ 15. 1. Do odpowiedzialności sprzedawcy za wady towaru (nienależyłą jakość towaru) stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego o rękojmi za wady (art. 556—576).

2. W szczególności sprzedawca jest odpowiedzialny względem konsumenta wówczas, gdy w towarze wystąpiła wada zmniejszająca jego wartość lub użyteczność ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub z przeznaczenia towaru, gdy towar nie ma właściwości, o których istnieniu zapewniono, w tym przez deklarowanie jakości tego towaru (gatunek, certyfikat, energochłonność, znak bezpieczeństwa itp.), albo gdy towar został wydany konsumentowi w stanie niepełnym (niekompletnym, bez wymaganej charakterem i przeznaczeniem towaru instrukcji obsługi lub innej informacji niezbędnej do prawidłowego korzystania z towaru itp.).

§ 16. 1. Reklamację wad artykułu żywnościowego lub używki sprzedawca jest obowiązany przyjąć i rozpatrzyć, jeżeli zostanie mu zgłoszona nie później niż w terminie wskazanym w przepisach wydanych na podstawie art. 563 § 1 Kodeksu cywilnego, a jeśli termin trwałości (przydatności do spożycia) podany na towarze jest dłuższy — nie później niż niezwłocznie po upływie tego terminu, chyba że chodzi o wadę powstałą nie w związku z upływem czasu.

2. Sprzedawca jest obowiązany przyjąć i rozpatrzyć reklamację dotyczącą wady artykułu nieżywnościowego, jeżeli została mu zgłoszona nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia wykrycia wady przez konsumenta i nie później niż w terminie jednego roku od daty wydania tego towaru, a w razie gdy dla danego towaru był ustalony krótszy okres trwałości (odpowiedzialności) — nie później niż przed upływem tego okresu, chyba że chodzi o wadę powstałą nie w związku z upływem czasu.

3. Termin zobowiązania sprzedawcy do przyjęcia i roz-

patrzenia reklamacji dotyczącej wady artykułu nieżywnościowego ulega odpowiedniemu przedłużeniu w przypadku, gdy towar ten objęty był gwarancją.

§ 17. 1. Towar zgłoszony do reklamacji powinien odpowiadać podstawowym wymaganiom higienicznym przyjęтым w obrocie.

2. Konsument nie ma obowiązku dostarczenia reklamowanego towaru: o wadze powyżej 10 kg, o dużych rozmiarach (np. dywanu o powierzchni ponad 3 m², mebli), urządzeń oraz innych towarów wbudowanych lub zainstalowanych na stałe. W takim przypadku konsument powinien wskazać miejsce, w którym towar się znajduje, a przyjmujący reklamację powinien ustalić z konsumentem termin oględzin lub odbioru towaru przez sprzedawcę, nie dłuższy niż 7 dni.

§ 18. 1. Reklamacja wad towaru może być zgłoszona na piśmie albo ustnie.

2. W przypadku gdy sprzedawca nie załatwia reklamacji natychmiast, jest obowiązany potwierdzić jej przyjęcie na piśmie i poinformować konsumenta o sposobie jej załatwienia.

§ 19. Sprzedawca jest obowiązany załatwić reklamację w miejscu sprzedaży towaru lub w innym wybranym przez konsumenta punkcie handlowym sprzedawcy. Sprzedawca nie może odmówić przyjęcia reklamacji i żądać, by konsument zgłosił ją wytwórcy lub dostawcy.

§ 20. Konsument, który stwierdził wadę, może, zgodnie z przysługującymi mu uprawnieniami przewidzianymi w Kodeksie cywilnym, według swego wyboru żądać:

- 1) zwrotu ceny za zwrotem wadliwego towaru, oświadczając że odstępuje od umowy, z zastrzeżeniem art. 560 § 1 Kodeksu cywilnego,
- 2) obniżenia ceny towaru,
- 3) wymiany towaru wadliwego na wolny od wad, jeżeli towar jest oznaczony gatunkowo,
- 4) usunięcia wady, jeżeli towar jest oznaczony co do tożsamości, a sprzedawca jest wytwórcą tego towaru lub na podstawie pisemnego upoważnienia wytwórcy prowadzi naprawy i serwis tego towaru.

§ 21. 1. Do wymiany za towar wadliwy może być użyty przez sprzedawcę wyłącznie towar wolny od wad, fabrycznie nowy. Przepis ten nie dotyczy wypadku, gdy przedmiotem sprzedaży była rzecz używana.

2. Przy wymianie towaru wadliwego na wolny od wad lub w razie odstąpienia przez konsumenta od umowy z powodu wad w towarze nie stosuje się potrącenia z ceny za skutki normalnego zużycia towaru, stanowiącego przedmiot uznanej reklamacji (amortyzacja).

§ 22. Obniżenie ceny towaru powinno nastąpić w takim stosunku, w jakim wartość (użyteczność) tego towaru uległa, z powodu uznanych wad, obniżeniu w porównaniu do wartości tego towaru bez wad.

§ 23. 1. Reklamacje dotyczące wad artykułów żywnościowych oraz nie budzące wątpliwości reklamacje wad artykułów nieżywnościowych, realizowane przez obniżenie ceny lub zwrot ceny za zwrotem albo przez wymianę towaru na znajdujący się w punkcie sprzedaży towar wolny od wad — powinny być załatwiane niezwłocznie.

2. Jeżeli jest wymagane dodatkowe sprawdzenie zasadności reklamacji (np. opinia rzeczoznawcy, badanie w miejscu używania wyrobu) lub sprowadzenie nowego towaru na wymianę albo reklamacja jest załatwiana przez usunięcie wady, sprzedawca załatwi reklamację najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia jej zgłoszenia, chyba że konsument wyraził na piśmie zgodę na przedłużenie tego terminu.

3. Jeżeli konsument nie dostarczył towaru wraz z reklamacją, ustalone wyżej terminy załatwienia reklamacji liczy się od dnia dostarczenia towaru lub od dnia dokonania oględzin towaru wadliwego u konsumenta przez sprzedawcę. W tym ostatnim wypadku termin załatwienia reklamacji nie może przekroczyć 21 dni od dnia jej zgłoszenia.

§ 24. 1. W razie nieuwzględnienia reklamacji sprzedawca jest obowiązany zawiadomić o tym pisemnie konsumenta z podaniem uzasadnienia oraz zwrócić mu dostarczony wraz z reklamacją towar.

2. Niedokonanie zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji uważa się za uznanie tej reklamacji z obowiązkiem załatwienia jej zgodnie z żądaniem konsumenta.

§ 25. Jeżeli w celu wymiany lub zwrotu towaru za zwrotem ceny, jak też w celu naprawy, towar został dostarczony staraniem konsumenta, załatwiający reklamację, na żądanie konsumenta, zwróci mu poniesione przez niego

koszty z tym związane (koszty transportu, demontażu, ponownego zainstalowania towaru, ubezpieczenia itp.).

Rozdział 5

Przepisy przejściowe i końcowe

§ 26. 1. Sprzedawca jest obowiązany podać tekst niniejszego rozporządzenia do wiadomości konsumentów w każdym punkcie sprzedaży, przez umieszczenie go w miejscu swobodnie dla nich dostępnym.

2. Ponadto w punktach prowadzących sprzedaż towarów żywnościowych powinny być w taki sam sposób podane do wiadomości konsumentów terminy zgłaszania reklamacji tych towarów.

3. W punkcie sprzedaży należy umieścić na widocznym dla konsumenta miejscu ogłoszenie zawierające adres i telefon Państwowej Inspekcji Handlowej.

4. Przepisy ust. 1 i 3 nie dotyczą sprzedaży obnośnej.

§ 27. 1. Traci moc uchwała nr 71 Rady Ministrów z dnia 13 czerwca 1983 r. w sprawie ogólnych warunków umów sprzedaży detalicznej towarów oraz ogólnych warunków gwarancyjnych dotyczących towarów trwałego użytku, sprzedawanych przez jednostki handlu uspołecznionego (Monitor Polski Nr 21, poz. 118), wraz z zarządzeniami wydanymi na jej podstawie.

2. Uprawnienia konsumentów z tytułu umów zawartych na podstawie przepisów wskazanych w ust. 1 pozostają w mocy do czasu wygaśnięcia tych uprawnień.

§ 28. Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 30 dni od dnia ogłoszenia.

Prezes Rady Ministrów: *J. Oleksy*