

Karta pracy (zadanie na lekcję w grupach)

I. Uwzględniając poniższy stan faktyczny, napisz reklamację.

Konsument w dniu 10 kwietnia 2024 r. zakupił telewizor za 8 000,00 zł. W dniu 12 sierpnia 2024 r. na ekranie telewizora pojawił się pasek z pikseli. Konsument zgłosił ten fakt do sprzedawcy wskazując, że chciałby skorzystać z uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową. Jako sposób rozpatrzenia reklamacji wskazał naprawę. Po weryfikacji towaru okazało się, że telewizor miał matrycę z wadą fabryczną. Matryca została przez sprzedawcę wymieniona w dniu 20 sierpnia 2024 r.

22 października 2024 r. konsument ponownie zauważył paski z pikseli na ekranie telewizora. Aktualna cena modelu telewizora to 10 000,00 zł.

Napisz reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową. Nie zapomnij wskazać, na czym polega niezgodność towaru z umową oraz jakie jest żądanie konsumenta (naprawa, wymiana, obniżenie ceny, odstąpienie od umowy i zwrot środków).

Weź pod uwagę poniższe fragmenty ustawy o prawach konsumenta:

Art. 43b.

1. Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:

1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
2) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny konsumentowi, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.

2. Ponadto towar, aby został uznany za zgodny z umową, musi:

1) nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
2) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że przedsiębiorca wykaże, że:

a) nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
b) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
c) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy;
3) być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać;
4) być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które przedsiębiorca udostępnił konsumentowi



przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru. (...)

Art. 43d.

1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może żądać jego naprawy lub wymiany. (...)

Art. 43e.

1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:

1) przedsiębiorca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 2;

2) przedsiębiorca nie doprowadził towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 4–6;

3) brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;

4) brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w art. 43d; 5) z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do

zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.

2. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową.

3. Przedsiębiorca zwraca konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny.

4. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny. (...)

II. Krótko uzasadnij wybór roszczenia reklamacyjnego (naprawa, wymiana, obniżenie ceny, odstąpienie od umowy i zwrot środków).

III. Uwzględniając dzisiejszą datę za dzień wniesienia reklamacji, określ kiedy upłynie termin na odpowiedź na reklamację przez przedsiębiorcę?