



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

Ubezpieczenie sprzętu elektronicznego, RTV/AGD



Z okazji zbliżających się Świąt Bożego Narodzenia możemy natrafić w sklepach na szereg promocyjnych ofert. Chcąc spełnić marzenie najbliższych o nowym smartfonie, aparacie fotograficznym czy laptopie, decydujemy się na zakup nowego sprzętu elektronicznego lub RTV/AGD, niejednokrotnie w formie ratalnej.

W trakcie zakupu nowego sprzętu, sprzedawcy często proponują nam także dodatkowo zakup ubezpieczenia.

Czy warto zatem wykupić dodatkowe ubezpieczenie sprzętu elektronicznego lub RTV/AGD? Na co należy zwrócić uwagę decydując się na jego zakup? Czym różni się ubezpieczenie od gwarancji i rękojmi? Na te i inne pytania odpowiemy w formie Q&A, w niniejszym opracowaniu.



Na czym polega ubezpieczenie sprzętu elektronicznego, RTV/AGD?

Ubezpieczenie sprzętu elektronicznego jest ubezpieczeniem mienia i należy do grupy ubezpieczeń dobrowolnych. Ubezpieczenie ma za zadanie chronić między innymi przed przypadkowym uszkodzeniem, awarią, kradzieżą czy przepięciem. Szczegółowe zasady i mechanizmy działania dla takiego ubezpieczenia tzn. jego zakres ochrony (od czego ubezpieczony jest sprzęt) oraz wyłączenia odpowiedzialności (kiedy zakład ubezpieczeń nie będzie odpowiadał za szkodę), a także sposób likwidacji szkody oraz wszystkie wzajemne prawa i obowiązki stron opisane są w zawartej przez Strony umowie ubezpieczenia (zazwyczaj w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia (dalej również „OWU”) obowiązujących w chwili zawarcia umowy).

Jaki jest zakres ochrony ubezpieczenia sprzętu elektronicznego, RTV/AGD?

Zakres ochrony oraz wyłączenia odpowiedzialności, a także sposób likwidacji szkody, wysokość należnego odszkodowania oraz wszystkie wzajemne prawa i obowiązki stron opisane są w zawartej przez Strony umowie ubezpieczenia (zazwyczaj w OWU”) obowiązujących w chwili zawarcia umowy.

Z uwagi na to, iż OWU jest często dość obszernym dokumentem, przed podjęciem decyzji o zawarciu umowy powinniśmy dopytać sprzedawcę o zakres ochrony i jej elementy. Jeśli sprzedawca deklaruje, że ubezpieczenie obejmuje elementy, na których nam zależy, dla pewności można poprosić go o wskazanie, gdzie w OWU znajdują się zapisy regulujące tę kwestię. Jeśli nie mamy czasu na dokładne zapoznanie się z OWU lub nie do końca jest ono dla nas zrozumiałe, sprzedawca ma również obowiązek przedstawić nam Kartę Produktu.

Karta Produktu w przeciwieństwie do OWU powinna mieć przejrzystą, uproszczoną formę i czytelną wielkość liter. Zawiera ona najistotniejsze dla kupujących informacje, a mianowicie: co jest przedmiotem ubezpieczenia, gdzie ubezpieczenie obowiązuje, jakie są wyłączenia i ograniczenia ochrony, a także jaki jest okres ubezpieczenia i kogo należy informować w przypadku zajścia zdarzenia objętego ochroną.

W dostępnych na rynku ubezpieczeniach można zauważyć, że proponowana klientom ochrona obejmuje przede wszystkim ryzyka (zdarzenia), takie jak:

- awaria sprzętu,
- przypadkowe jego uszkodzenie w wyniku nieszczęśliwego wypadku,
- nieumyślne uszkodzenie ekranu,
- kradzież w wyniku włamania bądź zastosowania przemocy,
- przepięcie.

To, na co należy zwrócić uwagę, to okres w jakim rozpoczyna się ochrona, gdyż ochrona od awarii często rozpoczyna się dopiero po 2 latach od dnia dokonania zakupu (tj. po upływie gwarancji producenta lub odpowiedzialności z tytułu rękojmi).

Niektóre oferty obejmują ochronę na całym świecie, ale naprawa w ramach ubezpieczenia musi się odbyć wyłącznie na terytorium RP.

Inne praktyki, które mogą zaskoczyć klienta w trakcie likwidacji szkody to zwrot sumy ubezpieczenia (gdy suma ubezpieczenia nie pokryje kosztów naprawy) w formie karty podarunkowej, którą można wykorzystać tylko w danej sieci handlowej i tylko przez określony czas.

Należy także zwrócić uwagę na zapisy dotyczące sumy ubezpieczenia i jak ulega ona degradacji (obniżeniu) w czasie trwania ochrony ubezpieczeniowej. Niektórzy ubezpieczyciele obniżają sumę ubezpieczenia z upływem każdego kolejnego roku ochrony i tak np. za ubezpieczoną pralkę, w 5 roku ochrony ubezpieczeniowej możemy otrzymać ok. 40% jej wartości, a w 6 roku już jedynie 20%.











Z doświadczeń Rzecznika Finansowego wynika, że najwięcej nieporozumień i sporów przy likwidacji zgłoszonych szkód, wynika z interpretacji stosowanych przez zakłady ubezpieczeń definicji - przede wszystkim w zakresie nieszczęśliwego wypadku.

Najczęstsze wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń to:

- zgubienie sprzętu,
- utrata sprzętu wskutek kradzieży bez włamania,
- kradzież z samochodu, gdy sprzęt został pozostawiony w widocznym miejscu,
- używanie sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem,
- uszkodzenie sprzętu w wyniku działania ubezpieczającego,
- siła wyższa, czyli przyczyna zdarzenia o charakterze przypadkowym lub naturalnym (żywiolowym), nie do uniknięcia, takiego, nad którym człowiek nie panuje,
- niepodanie lub niepełne podanie okoliczności wypadku.

Na co zwrócić uwagę przy zawieraniu ubezpieczenia sprzętu?

Przed wszystkim sprawdź:

-  Czy umowa zostaje zawarta z firmą będącą zakładem ubezpieczeń?
-  Czy ubezpieczyciel ma siedzibę w Polsce czy poza nią, a jeśli jest to zagraniczny zakład ubezpieczeń dowiedz się w jaki sposób będziesz mógł dochodzić swoich ewentualnych roszczeń i gdzie możesz je zgłaszać?
-  Jaki jest zakres ubezpieczenia?
-  Zapoznaj się z wyłączeniami odpowiedzialności ubezpieczyciela – wbrew pozorom to właśnie z nich dowiesz się najwięcej o zawieranej umowie i jej zakresie.
-  Od kiedy i na jak długo przysługiwać Ci będzie ochrona ubezpieczeniowa?
-  W jaki sposób zgłaszać zdarzenia objęte ochroną?
-  W jaki sposób będzie likwidowana szkoda (zwrot ceny, naprawa, wymiana)?
-  Jaki termin likwidacji szkody gwarantuje ubezpieczyciel – czy masz jakieś uprawnienia w przypadku przekroczenia tego terminu?
-  Jaka jest suma ubezpieczenia i czy jest ona stała w całym okresie trwania umowy ubezpieczenia czy będzie ulegała redukcji w kolejnych latach lub po każdym zdarzeniu?
-  Sprawdź w jakich przypadkach umowa zostaje rozwiązana (zdarza się, że ochrona wygasa już po jednorazowym zgłoszeniu szkody).

Przed planowanymi zakupami sprzętu elektronicznego, RTV/AGD najlepiej poświęcić trochę czasu na zapoznanie się z ofertą ubezpieczeń sprzętu na stronie internetowej sklepu, do którego wybierasz się na zakupy (zazwyczaj oferta prezentowana jest przy sprzęcie który mamy zamiar kupić). Warto także, zapoznać się z opiniami innych klientów, a wszelkie niejasności lub dodatkowe pytania wyjaśniać i zadawać na miejscu u sprzedawcy.

Czy każde oferowane przez sklepy RTV/AGD „ubezpieczenie” faktycznie nim jest?

Przy sprzedaży sprzętów elektronicznych możemy spotkać się z ofertami usług dodatkowych takich jak: dodatkowa gwarancja czy tzw. usługa serwisowa lub ochrona ekranu smartfona/notebooka/tabletu.

Dodatkowa gwarancja powoduje powstanie nadprogramowych uprawnień w razie wystąpienia okoliczności, o których mowa w karcie gwarancyjnej. Potwierdzeniem udzielenia dodatkowej gwarancji przez sprzedawcę jest karta gwarancyjna.

Ochrona serwisowa jest produktem dodatkowym, oferowanym przy nabyciu np. telefonu komórkowego, na ogół obejmuje świadczenie polegające na usłudze serwisowania/naprawy sprzętu, który został tą ochroną objęty.

Te usługi dodatkowe (dodatkowa gwarancja lub usługa serwisowa) często określane są jako dodatkowe ubezpieczenie – a faktycznie nim nie są, gdyż podmioty, które świadczyć mają oferowane usługi, nie są ubezpieczycielami.

Chcąc wybrać produkt ubezpieczeniowy powinniśmy zdecydować się na umowę, której stroną będzie zakład ubezpieczeń, a więc podmiot notowany w rejestrze podmiotów rynku ubezpieczeniowego KNF (osoby zainteresowane zakupem ubezpieczenia, mogą sprawdzić czy dany ubezpieczyciel widnieje w internetowej bazie KNF, poprzez wpisanie jego nazwy na tej stronie). Zawarcie umowy ubezpieczenia, z podmiotem wpisanym do bazy, o której mowa w zdaniu poprzednim, ma istotne znaczenie dla ochrony interesów konsumenta, gdyż instytucja ta podlega kontroli, oraz zobowiązana jest do przestrzegania nałożonych na nią uregulowań prawnych.

Czy można zrezygnować z zawartej umowy ubezpieczenia sprzętu elektronicznego, RTV/AGD?

Jeśli po powrocie z zakupów stwierdzisz, że ubezpieczenie nie pasuje do Twoich potrzeb lub po prostu uznasz, że kupiłeś je pod wpływem chwili, a tak naprawdę nie jest Ci ono potrzebne, masz prawo z niego zrezygnować.

Rezygnacja z umów ubezpieczenia jest możliwa tylko w ściśle określonym czasie, w zależności od formy jej zawarcia.

UMOWA ZAWARTA W LOKALU PRZEDSIĘBIORCY (w sklepie, w punkcie dystrybucyjnym)



Jeżeli umowa została zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, na odstąpienie od umowy zawartej przez konsumenta w lokalu przedsiębiorcy (np. w sklepie) Kodeks cywilny przewiduje termin 30 dni od dnia jej zawarcia, a dla przedsiębiorcy jest to termin 7 dniowy.

Zachowanie terminu na odstąpienie od umowy wymaga, aby doręczenie ubezpieczycielowi oświadczenia o odstąpieniu od umowy nastąpiło przed upływem wymienionych terminów - nie decyduje zatem moment wysłania oświadczenia. Należy się zatem upewnić, że oświadczenie dotarło do ubezpieczyciela i że miał on okazję się z nim zapoznać.

Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy, ubezpieczyciel nie poinformował ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie – informacja ta najczęściej jest podawana ubezpieczającemu w Karcie Produktu.

Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.



UMOWA ZAWARTA NA ODLEGŁOŚĆ (przez telefon lub Internet)

Co do zasady, w przypadku umów ubezpieczenia zawartych przez konsumenta za pomocą środków porozumiewania się na odległość (telefon, Internet) termin, w którym konsument może odstąpić od umowy, wynosi 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 Ustawy o prawach konsumenta, (jeżeli jest to termin późniejszy). Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało przez konsumenta wysłane.

W przypadku rozpoczętego za zgodą konsumenta świadczenia usług przed upływem terminów na odstąpienie, przedsiębiorca może żądać zapłaty ceny lub wynagrodzenia za usługę rzeczywiście wykonaną.

Należy pamiętać, że umowa ubezpieczenia nie zostaje zawarta ze sprzedawcą sprzętu, a z firmą ubezpieczeniową i to do niej (co do zasady) należy kierować oświadczenie o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia.

Co dzieje się z umową ubezpieczenia po tym jak zdecydujemy się zwrócić do sklepu zakupiony sprzęt (podobnie, jeśli ubezpieczenie zostało opłacone z kredytu)?

Zgodnie z art. 823 Kodeksu cywilnego w razie zbycia przedmiotu ubezpieczenia prawa z umowy ubezpieczenia mogą być przeniesione na nabywcę przedmiotu ubezpieczenia. Przeniesienie tych praw wymaga zgody ubezpieczyciela, chyba że umowa ubezpieczenia lub ogólne warunki ubezpieczenia stanowią inaczej (...) Jeżeli prawa, o których mowa w § 1, nie zostały przeniesione na nabywcę przedmiotu ubezpieczenia, stosunek ubezpieczenia wygasa z chwilą przejścia przedmiotu ubezpieczenia na nabywcę

Powyższe oznacza, że w chwili zwrotu do sklepu, zakupionego uprzednio sprzętu, zawarte ubezpieczenie wygasa (nie jest spotykana sytuacja, w której sklep byłby zainteresowany przejęciem ubezpieczenia).

Jeśli składka została zapłacona z góry, należy skorzystać z uprawnienia żądania zwrotu składki proporcjonalnie do okresu, który pozostał do końca trwania okresu ubezpieczenia - wobec wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia z mocy samej ustawy.

W przypadku, gdy sprzęt został przez nas zakupiony na kredyt (sprzedaż ratalna) i kredytem sfinansowana została także składka ubezpieczeniowa (powiększyła ona kapitał kredytu), to w razie ustania stosunku ubezpieczenia – wobec przeniesienia własności przedmiotu ubezpieczenia na sklep (np. zwrotu sprzętu do sklepu), przysługuje nam uprawnienie żądania zwrotu nadpłaty składki od zakładu ubezpieczeń (nie od kredytującego banku).

Obowiązek spłaty kredytu (również w części przypadającej na równowartość skredytowanej składki ubezpieczeniowej) pozostaje w mocy.

Obniżenie kosztów kredytu w części wynikającej ze skredytowania składki ubezpieczenia (które uległo wygaśnięciu), może zostać dokonane przez częściową przedterminową spłatę kredytu/pożyczki na zasadach wynikających z umowy z bankiem.



Co w przypadku sprzedaży sprzętu, do którego została dokupiona dedykowana dla niego ochrona ubezpieczeniowa?

W przypadku sprzedaży sprzętu objętego ochroną ubezpieczeniową, sytuacja kształtuje się podobnie jak w przypadku zwrotu sprzętu do sklepu - w jednym i w drugim przypadku następuje przejście własności rzeczy, a więc zgodnie z art. 823 Kodeksu cywilnego w razie zbycia przedmiotu ubezpieczenia prawa z umowy ubezpieczenia mogą być przeniesione na nabywcę przedmiotu ubezpieczenia. Przeniesienie tych praw wymaga zgody ubezpieczyciela, chyba że umowa ubezpieczenia lub ogólne warunki ubezpieczenia stanowią inaczej (...) Jeżeli prawa, o których mowa w § 1, nie zostały przeniesione na nabywcę przedmiotu ubezpieczenia, stosunek ubezpieczenia wygasa z chwilą przejścia przedmiotu ubezpieczenia na nabywcę.

Z analizy dostępnych na rynku ubezpieczeń sprzętu wynika, że niektóre zakłady ubezpieczeń dopuszczają przejście umowy ubezpieczenia na nabywcę sprzętu nawet bez ich zgody, a o fakcie przeniesienia należy ubezpieczyciela poinformować w momencie zgłoszenia szkody.

Jeśli umowa ubezpieczenia wygasła (nie została przeniesiona na nabywcę), a składka została zapłacona z góry, przysługuje nam roszczenie o zwrot niewykorzystanej składki.

O sprzedaży sprzętu, a także wygaśnięciu umowy ubezpieczenia rekomendujemy poinformować zakład ubezpieczeń bez zbędnej zwłoki.

Co dzieje się z ubezpieczeniem w przypadku wymiany sprzętu na nowy (np. w ramach rękojmi)?

W przypadku wymiany sprzętu na nowy (np. w ramach rękojmi), co do zasady ubezpieczenie wygasa, a odpowiedzialność ubezpieczyciela ustaje. Poszczególne umowy ubezpieczenia mogą zawierać odstępstwa w tym zakresie, dlatego należy dokładnie zapoznać się z OWU.

Zapomniałem opłacić raty składki, czy moje ubezpieczenie wygasło?

Zgodnie z art. 814 § 3 Kodeksu cywilnego w razie opłacania składki w ratach, niezapłacenie w terminie kolejnej raty składki może powodować ustanie odpowiedzialności ubezpieczyciela, tylko wtedy, gdy skutek taki przewidywała umowa lub OWU, a ubezpieczyciel po upływie terminu wezwał ubezpieczającego do zapłaty z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.

Jaki mam termin na zgłoszenie ubezpieczycielowi zdarzenia objętego ochroną?

Roszczenia z tytułu ubezpieczenia przedawniają się co do zasady z upływem 3 lat, OWU mogą jednak przewidywać określony termin w jakim należy zgłosić szkodę ubezpieczycielowi.

Upływ terminu dla zawiadomienia ubezpieczyciela o wypadku, może skutkować zmniejszeniem świadczenia ubezpieczeniowego a nawet zwolnieniem ubezpieczyciela ze świadczenia, przy czym skutki takie występują w razie, gdyby naruszenie terminu doprowadziło do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków wypadku.

Jakie zdarzenia obejmuje ubezpieczenie sprzętu elektronicznego, RTV/AGD powstałe w wyniku przypadkowego uszkodzenia lub nieszczęśliwego wypadku?

Ubezpieczenie sprzętu obejmuje najczęściej swym zakresem przypadkowe uszkodzenie lub nieszczęśliwy wypadek (często obu tych pojęć dla określenia wypadku ubezpieczeniowego ubezpieczyciele używają zamiennie).

Definicja „nieszczęśliwego wypadku” lub „przypadkowego uszkodzenia” zawarta jest zawsze w OWU i zazwyczaj oznacza, wypadek ubezpieczeniowy, który jest:

- **nagły;**
 - **niemożliwy do przewidzenia;**
 - **losowy;**
 - **niezależny od woli ubezpieczonego;**
- o ile przy tym nie został wywołany umyślnie bądź wskutek rażącego niedbalstwa.**

Zdarzają się także definicje wskazujące dodatkowo, że zdarzenie musi być wywołane przyczyną zewnętrzną w stosunku do ubezpieczonego oraz użytkownika sprzętu, oraz zewnętrzną w stosunku do samego sprzętu – takie zapisy niestety często prowadzą do sporów. Ubezpieczyciel w takim przypadku nie uznaje swojej odpowiedzialności, gdy np. telefon wypadnie nam z ręki lub gdy wyslizgnie nam się z rąk garnek i uszkodzi płytę indukcyjną na którą chcieliśmy go postawić.

Z ubezpieczenia wyłączone są często sytuacje, które na pierwszy rzut oka można byłoby uznać za nieszczęśliwy wypadek takie jak: przepięcie prądu, ogień, jeżeli powstał poza samym urządzeniem, czy też uderzenie pioruna.



Jaka jest różnica pomiędzy dedykowanym ubezpieczeniem sprzętu elektronicznego, RTV/AGD, a jego ubezpieczeniem w ramach ubezpieczenia mienia domowego?

Oferty ubezpieczeń sprzętu elektronicznego nie obejmują zazwyczaj ubezpieczenia sprzętu używanego. Sprzęt używany, można zazwyczaj ubezpieczyć w ramach ubezpieczeń mienia, szczególnie w ramach ubezpieczenia ruchomości domowych – towarzyszącego na ogół ubezpieczeniu mieszkania/domu – zakres takiego ubezpieczenia nie pokrywa się jednak z ubezpieczeniem dedykowanym sprzętom nowym, które to można nabyć wraz z nimi w sklepach.

Różnica pomiędzy dedykowanym ubezpieczeniem dla sprzętu elektronicznego, a jego ubezpieczeniem w ramach ubezpieczenia mienia lub assistane domowego jest zasadnicza i wynika z celu zawarcia obu umów ubezpieczenia.

Ubezpieczenie sprzętu elektronicznego z założenia ma służyć kompleksowej ochronie nowo zakupionego sprzętu, indywidualnie oznaczonego w umowie ubezpieczenia. Pociąga to za sobą możliwość uzyskania zdecydowanie szerszej ochrony, zarówno jeżeli chodzi o zakres chronionych ryzyk - które najczęściej ściśle towarzyszą użytkowaniu sprzętu (np. niefortunne wypadnięcie telefonu z ręki, pęknięcie ekranu), jak i o rozmiar przysługującego świadczenia ubezpieczeniowego.

Jeśli ubezpieczenie sprzętu elektronicznego, obejmuje także ochronę na wypadek awarii, to należy pamiętać, że zazwyczaj rozpocznie się ona później niż ochrona od pozostałych ryzyk (jeżeli wybrany wariant ubezpieczenia obejmuje obok awarii inne ryzyka). Zazwyczaj jest to po upływie dwóch lat od początku ochrony ubezpieczeniowej zakupionego sprzętu, tj. po upływie okresu rękojmi (jest to bowiem okres, w którym działa domniemanie istnienia braku zgodności towaru z umową – o rękojmi dowiesz się więcej w dalszej części opracowania).

Podstawowa polisa mieszkaniowa chroni przede wszystkim mury i ewentualnie elementy stałe nieruchomości. Ruchomości domowe dostępne są jako rozszerzenie ochrony – de facto stanowi ona osobne ubezpieczenie z osobną sumą ubezpieczenia. Suma ta zazwyczaj jest ustalana dla wszystkich urządzeń domowych i po jej wyczerpaniu, nawet gdy szkoda będzie dużo wyższa, ubezpieczyciel nie będzie zobowiązany do dopłaty różnicy.

Sprzęt elektroniczny w zabudowie zalicza się zwykle do elementów stałych, a pozostałe urządzenia do ruchomości domowych. Dla ubezpieczyciela w ramach ubezpieczenia mienia domowego nie ma zasadniczo znaczenia, ile lat ma dany sprzęt i w jakim jest stanie - istotna jest jego aktualna wartość rynkowa, w oparciu o którą wylicza się wysokość odszkodowania. Towarzystwa nie zwracają też uwagi na to, jaką liczbę urządzeń włączamy do polisy – znaczenie ma ich łączna wartość, która znajdzie odzwierciedlenie w sumie ubezpieczenia.

Ubezpieczenie sprzętu w ramach ubezpieczenia domu/mieszkania zazwyczaj przewiduje ochronę od:

1. kradzieży z włamaniem;
2. kradzieży zwykłej;
3. rabunku;
4. wandalizmu/dewastacji.

Dodatkową usługą z jaką możemy się spotkać w ramach ubezpieczenia mienia domowego jest tzw. Home Assistance. To nie tyle ubezpieczenie, co pakiet pomocowych usług, które ubezpieczyciel oferuje świadczyć na rzecz ubezpieczonego. Wśród takich usług znajdują się przykładowo interwencje specjalistów np. przy naprawie uszkodzonej pralki, zmywarki czy telewizora. Home Assistance może pokrywać jednak tylko koszt robocizny wykonanej przez serwisanta sprzętu, podczas gdy koszty podzespołów niezbędnych w wykonaniu naprawy, usunięcia awarii pozostaną poza jego ubezpieczeniem.

Rękojmia, Gwarancja i Ubezpieczenie – czym się różnią?

Rękojmia jest uprawnieniem przysługującym konsumentowi z mocy prawa, zgodnie z postanowieniami Ustawy o prawach konsumenta - przepisy nie mogą być modyfikowane za pomocą umowy przez żadną ze stron.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami mającymi zastosowanie do umów zawartych od dnia 1 stycznia 2023 r., w sytuacji wystąpienia braku zgodności towaru z umową, konsument może złożyć do sprzedawcy reklamację z tego tytułu i zażądać:

- **naprawy towaru,**
- **wymiany towaru.**

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

- **przedsiębiorca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową;**
- **przedsiębiorca nie doprowadził towaru do zgodności z umową;**
- **brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;**
- **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 Ustawy o prawach konsumenta;**
- **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.**

Paragon fiskalny nie jest konieczny do zareklamowania produktu w ramach rękojmi. Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od jego okazania – zakup można udowodnić w inny sposób np. poprzez wyciąg z karty kredytowej.

Gwarancja to dodatkowe zobowiązanie, o charakterze umownym. Gwarant (najczęściej producent) określa zasady reklamacji. Treść gwarancji powinna być sformułowana w sposób jasny i zrozumiały, w języku polskim. Gwarancja wskazuje obowiązki gwaranta i uprawnienia konsumenta w przypadku, gdy sprzedany towar nie ma właściwości określonych w oświadczeniu gwarancyjnym. W szczególności powinna zawierać:

- **wyraźne stwierdzenie, że w przypadku braku zgodności rzeczy sprzedanej z umową kupującemu z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt sprzedawcy oraz że gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej,**
- **nazwę i adres gwaranta,**
- **procedurę, której uprawniony ma przestrzegać, aby móc skorzystać z gwarancji,**
- **wskazanie rzeczy, których dotyczy gwarancja,**
- **warunki gwarancji.**

Do zgłoszenia roszczeń w ramach gwarancji, co do zasady niezbędne jest okazanie dowodu zakupu w postaci paragonu lub faktury.

Ubezpieczenie jest umową zawieraną przez Strony, wymagane jest zatem złożenie przez nie zgodnych oświadczeń woli (przypomnijmy: gwarancja jest oświadczeniem jednostronnym gwaranta, a rękojmia wynika z ustawy i nie wymaga działań żadnej ze stron).

Zakres ochrony udzielanej ubezpieczonemu, sposób i termin likwidacji szkody, wyłączenia i wszystkie wzajemne prawa i obowiązki stron wynikają z zawartej umowy. Zgodnie jednak z art. 807 k.c. postanowienia ogólnych warunków ubezpieczenia lub postanowienia umowy ubezpieczenia, jeśli są sprzeczne z postanowieniami przepisów o umowie ubezpieczenia zawartych w Kodeksie Cywilnym są nieważne (z wyjątkami przewidzianymi w k.c.).

Do zgłoszenia roszczeń w ramach ubezpieczenia, zazwyczaj niezbędne jest okazanie polisy oraz dowodu zakupu.



Poniżej w tabeli przedstawiamy najważniejsze różnice, pomiędzy rękojmią, gwarancją i ubezpieczeniem.

| | RĘKOJMIA | GWARANCJA | UBEZPIECZENIE |
|---|---|--|---|
| PODSTAWA PRAWNA | udzielana obowiązkowo w stosunku do konsumenta* na podstawie Ustawy** | udzielana dobrowolnie- wzajemne prawa i obowiązki wynikają z dokumentu gwarancyjnego, jednak gwarancja nie może przewidywać warunków naprawy albo wymiany mniej korzystnych dla konsumenta, niż zasady przewidujące odpowiedzialność w tym zakresie z tytułu rękojmi | dobrowolne- prawa i obowiązki stron wynikają z zawartej umowy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem art. 807 Kodeksu cywilnego |
| DO KOGO KIEROWAĆ ROSZCZENIE? | sprzedawca | gwarant (najczęściej jest nim producent) | ubezpieczyciel |
| ZAKRES OCHRONY | niezgodność towaru z umową | zgodnie z postanowieniami gwarancji | zgodnie z zawartą umową ubezpieczenia |
| UPRAWNIENIA KUPUJĄCEGO | w wypadku pierwszej reklamacji konsument może żądać naprawy towaru albo jego wymiany. Gdy, przedsiębiorca odmówi usunięcia wady albo wymiany, konsument otrzyma prawo odstąpienia od umowy. | zgodnie z postanowieniami gwarancji - najczęściej naprawa lub wymiana na nowe | w zależności od zawartego ubezpieczenia |
| OKRES TRWANIA OCHRONY | 2 lata | zgodnie z oświadczeniem gwarancyjnym, a jeżeli gwarant go nie określił, przyjmuje się, że wynosi 2 lata – licząc od dnia, w którym wydano towar konsumentowi | zgodnie z polisą |
| TERMIN NA ROZPATRZENIA ZGŁOSZENIA SZKODY | 14 dni- jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, uważa się, że uznał reklamację! | w terminie wskazanym w oświadczeniu gwarancyjnym- jeżeli nie określono tego czasu, gwarant powinien uczynić to niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni, licząc od dnia dostarczenia mu towaru przez konsumenta | co do zasady 30 dni |

* ze statusu konsumenta może korzystać również osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
**Ustawa o prawach konsumenta w brzmieniu obowiązującym od 1 stycznia 2023 r.

Roszczenia przysługujące konsumentowi z tytułu rękojmi, gwarancji i ubezpieczenia są od siebie niezależne.

Konsument może wybrać z którego z uprawnień chce skorzystać, choć należy zaznaczyć, że postanowienia udzielonej gwarancji mogą przewidywać jej utratę np. w przypadku, gdy nieautoryzowany serwis danego producenta (np. w trakcie naprawy sprzętu w ramach zawartego ubezpieczenia) dokona w nim jakichkolwiek napraw.

Brak uznania roszczeń w ramach gwarancji lub zawartego ubezpieczenia, nie blokuje praw konsumenta do zgłoszenia wady w ramach rękojmi. Należy pamiętać, że w ramach udzielonej rękojmi istnieje domniemanie niezgodności towaru z umową – oznacza to, że wyłącznie sprzedawca musi udowodnić, że niezgodność nie istnieje, a nie konsument (sytuacja taka stawia konsumenta w niewątpliwie lepszej sytuacji, niż w przypadku dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji lub ubezpieczenia).

Chcąc ogólnie określić podstawową różnicę pomiędzy rękojmią i gwarancją, a ubezpieczeniem, należałoby wskazać, że te pierwsze chronią prawa konsumenta na wypadek ujawnienia się wady tkwiącej w samej rzeczy, ubezpieczenie natomiast chroni ubezpieczającego na wypadek, gdy do uszkodzenia sprzętu dojdzie w wyniku działania sił zewnętrznych.



Co robić, gdy ubezpieczyciel nie uznał mojego roszczenia – nie spełnia świadczenia ubezpieczeniowego przewidzianego w umowie ubezpieczenia sprzętu?

Odmowna decyzja ubezpieczeniowa, powinna zostać oparta o podstawy faktyczne i prawne. Pierwsze wskazują na konkretne okoliczności, które uprawniają ubezpieczyciela do odmowy świadczenia. Drugie zawierają podstawy prawne uprawnienia ubezpieczyciela do odmowy wypłaty świadczenia – są to bądź przepisy prawa powszechnie obowiązującego (ustawy, rozporządzenia) bądź postanowienia umowy ubezpieczenia, w tym ogólnych warunków ubezpieczenia, bądź jedno i drugie.

Jeżeli zakład ubezpieczeń nie wskazał któregokolwiek z powyżej wymienionych elementów lub nie zgadzasz się z jego decyzją, uzasadnione jest wystąpienie do ubezpieczyciela z reklamacją. Jeśli reklamacja nie zostanie uznana, możesz zwrócić się z wnioskiem do Rzecznika Finansowego o podjęcie przez niego interwencji.

Więcej na temat postępowania interwencyjnego, znajdziesz na naszej stronie internetowej, w zakładce „jak pomagamy”.

Ubezpieczyciel w decyzji odmawiającej przyznania świadczenia powołał się na niejasne, niejednoznaczne postanowienie ogólnych warunków ubezpieczenia sprzętu elektronicznego, co mogę zrobić?

Z zawarciem umowy ubezpieczenia wiąże się uzyskanie konkretnej ochrony na wypadek uszkodzenia lub utracenia sprzętu w wyniku zdarzeń losowych objętych określonym przy zawarciu umowy wariantem ubezpieczenia.

Warto przy tym wiedzieć, że niejasne, niejednoznaczne sformułowanie przez ubezpieczyciela postanowień umownych nie może działać na niekorzyść ubezpieczającego. W praktyce zatem, ilekroć ubezpieczyciel odmawiając lub ograniczając świadczenie ubezpieczeniowe powoła się na niejednoznaczne postanowienie umowne, uprawnione jest zakwestionowanie decyzji ubezpieczyciela.

Zgodnie z treścią art. 15 ust. 3 i 5 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, umowa ubezpieczenia, ogólne warunki ubezpieczenia oraz inne wzorce umowy są formułowane jednoznacznie i w sposób zrozumiały. Postanowienia umowy ubezpieczenia, ogólnych warunków ubezpieczenia oraz innych wzorców umowy sformułowane niejednoznacznie interpretuje się na korzyść ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

Ubezpieczyciel jako profesjonalista ma zatem obowiązek sformułować je precyzyjnie, a zaniechanie tego obowiązku i powstanie niejasności lub wątpliwości co do poszczególnych postanowień OWU, należy interpretować na korzyść ubezpieczającego. Powyższe uregulowanie nawiązuje do treści art. 385 § 2 Kodeksu cywilnego, który stanowi, że wzorzec umowy powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały, a w przypadku postanowień niejednoznacznych tłumaczy się je na korzyść konsumenta.

Od decyzji odmownej, powołującej się na niejasne postanowienia OWU można wnieść reklamację, powołując się na powyżej wskazane przepisy. Jeśli nie zostanie ona uznana, możesz zwrócić się z wnioskiem do Rzecznika Finansowego o podjęcie przez niego interwencji.

Więcej na temat postępowania interwencyjnego znajdziesz na naszej stronie internetowej, w zakładce „[jak pomagamy](#)”.

