

**Tadeusz Kierzyk**

## **„Narażenie na znaczne niedogodności” jako przesłanka odstąpienia od konsumenckiej umowy sprzedaży**

Wzrastająca z roku na rok liczba zawieranych umów sprzedaży konsumenckiej oraz ich znaczenie w życiu każdego człowieka, jak i państwa, skłania do ciągłej analizy istniejących regulacji prawnych – orzecznictwa Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, dyrektyw europejskich – aby mieć głębokie przekonanie, że istniejące regulacje prawne w sposób optymalny zabezpieczają interes indywidualnego konsumenta przy jednoczesnym poszanowaniu praw przedsiębiorcy.

Bezpośrednią inspiracją do uchwalenia obecnie obowiązującej Ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. nr 141, poz. 1176), zwanej w dalszej części u.s.k., była Dyrektywa nr 1999/44/EC Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 maja 1999 roku w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych oraz związanych z tym gwarancji (Dz. Urz. WE nr L.171 z 9 lipca 1999 r.), zwana dalej dyrektywą wsk.

W zakresie sprzedaży konsumenckiej jest to podstawowy akt prawny, który obok przepisów Kodeksu cywilnego stanowi podstawę prawną do formułowania zarówno praw, jak i obowiązków stron konsumenckiej umowy sprzedaży.

### **Pojęcie konsumenta**

W art. 22 Kodeksu cywilnego rozstrzygnięto, iż konsumentem jest osoba fizyczna, która dokonuje czynności prawnej bezpośrednio niezwiązanej z jej działalnością gospodarczą. To jednoznaczne w swej treści – ale również i szersze od dotychczasowego – pojęcie konsumenta nawiązuje do definicji pojęcia

konsumenta obowiązującej w państwach unijnych. W związku z tym straciło swoje znaczenie przedmiotowe ujęcie pojęcia konsumenta wyrażone w Rozporządzeniu Rady Ministrów z 30 czerwca 1995 roku w sprawie szczegółowych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży rzeczy ruchomych z udziałem konsumentów (Dz. U. nr 64). Konsumentem była wówczas każda osoba nabywająca rzeczy do celów niezwiązanych z działalnością gospodarczą<sup>1</sup>.

Przyjęty w ustawie znacznie szerszy zakres pojęciowy słowa „konsument” nie oznacza, że pojęcie to jest wolne od wątpliwości. Dziś coraz częściej zastanawiamy się, czy pojęcie konsumenta występuje tylko w szeroko rozumianym obrocie gospodarczym, czy też odnosi się do sfery usług publicznych. Choć tematyka ta nie jest przedmiotem niniejszego opracowania, to jednak wydaje się, że należy opowiadać się za szerszym jej ujęciem i odniesieniem nie tylko do obrotu gospodarczego, ale również do sfery usług publicznych. Ustawodawca mówi bowiem o „czynności prawnej”, a nie tylko o zawieranych umowach sprzedaży. Niektóre organy i instytucje, choć nie rozstrzygają bezpośrednio wspomnianego dylematu prawnego, to jednak w swojej codziennej realizacji zadań działaniem potwierdzają – choćby pośrednio – konsumencki charakter prowadzonej działalności. Powołują rzeczników mieszkańców, rzeczników pacjentów, rzeczników ubezpieczonych, arbitrów bankowych itp. Koresponduje to ze stanowiskiem wyrażonym w Rezolucji Rady z dnia 31 maja 2007 roku w sprawie strategii polityki konsumenckiej UE (2007–2013), Dz. Urz. C – 162 z dnia 14 lipca 2007 r.

Jak czytamy w tym akcie, uwzględnienie interesów konsumentów zgodnie z rezolucją w innych dziedzinach polityki, w tym usługach użyteczności publicznej, jest wspólnym zadaniem dla wszystkich instytucji UE i państw członkowskich.

Zagadnienie zakresu przedmiotowego pojęcia konsumenta, choć niezwykle interesujące, jest bardzo szerokie i nie jest wolne od rozbieżnych ocen. Z tego powodu nie poświęca się mu w tej publikacji więcej miejsca. Szczegółowa analiza wychodziłoby poza ramy niniejszego artykułu.

### **Przesłanki odstąpienia od umowy**

W cytowanej ustawie o sprzedaży konsumenckiej odstąpienie od umowy sprzedaży zostało inaczej uregulowane niż w przepisach o rękojmi (560 i nast. k.c.). Kupujący nie uzyskał prawa swobodnego wyboru odstąpienia od umowy jako jednego z przysługujących mu uprawnień w przypadku stwierdzonej niezgodności produktu z umową. Ustawodawca dokonał hierarchizacji uprawnień kupującego, kierując w ten sposób zachowanie konsumenta. Wymienione

---

<sup>1</sup> Pod red. T. Kierzyka – *Odpowiedzialność za jakość w wybranych umowach*, Wrocław, Kolonia Limited, 2006, s. 118.

w ustawie uprawnienia przysługują kupującemu, jeśli zakupiony produkt jest niezgodny z umową oraz gdy niezgodność owa istniała w momencie wydania rzeczy – art. 4 ust. 1 u.s.k.

Kluczowe dla kupującego jest to, aby stwierdzona niezgodność istniała w momencie wydania rzeczy. Ustawodawca kwestię tę rozstrzygnął w ten sposób, że przyjął, iż niezgodność istnieje w momencie wydania rzeczy, jeśli uwidoczni się ona w ciągu 6 miesięcy od jej wydania, albo gdy kupujący wykaże, że w pozostałym okresie, czyli od 6 miesięcy do lat 2, rzecz była niezgodna z umową już w chwili jej wydania. Wykazanie dopiero owej niezgodności otwiera drogę do kierowania roszczenia odstąpienia od umowy.

Uprawnienia kupującego zostały w ustawie określone sekwencyjnie.

W pierwszej kolejności, gdy produkt jest niezgodny z umową, kupujący uprawniony jest tylko i wyłącznie do domagania się, aby rzecz niezgodna z umową została doprowadzona do stanu zgodnego z umową poprzez nieodpłatną naprawę albo wymianę na rzecz inną – art. 8 ust. 1 u.s.k.

Wybór żądania należy do kupującego. W przypadku wyboru naprawy bądź wymiany sprzedający nie posiada uprawnienia do jego blokowania, szczególnie przez narzucenie innego sposobu doprowadzenia rzeczy do stanu zgodnego z umową. Innymi słowy, jeśli sprzedawca nie kwestionuje samego faktu niezgodności z umową rzeczy sprzedanej, to nie posiada instrumentów prawnych, aby doprowadzić rzecz do zgodności z umową wedle własnego uznania. Sprzedawca związany jest z konkretnym żądaniem kupującego i ma obowiązek postąpić zgodnie z jego żądaniem.

W wyjątkowych sytuacjach w bardzo wąskim zakresie sprzedawca posiada prawo zablokowania żądania konsumenta, mianowicie gdy żądanie naprawy albo wymiany będzie niemożliwe do spełnienia albo będzie powodować nadmierne koszty, względnie gdy sprzedawca nie zdoła doprowadzić do stanu zgodności z umową w odpowiednim czasie. Zablokowanie żądania konsumenta nie będzie jednak połączone z wyborem innego sposobu usunięcia niezgodności z umową. Możliwość wyboru pozostanie w gestii konsumenta. Zastosowana konstrukcja prawna oczywiście nie pozbawia sprzedawcy możliwości zaproponowania kupującemu zawarcia kompromisu, ugody, w celu znalezienia wyjścia z zaistniałej sytuacji. Konsument musi jednak wyrazić na to zgodę.

Odstąpienie od umowy jest jednym z uprawnień kupującego. Pojawia się dopiero, gdy zachodzi któraś z następujących sytuacji:

- naprawa albo wymiana okaże się niemożliwa,
- naprawa albo wymiana wymagać będzie nadmiernych kosztów,
- sprzedawca nie uczyni zadość żądaniu w odpowiednim czasie,
- naprawa albo wymiana naraziłaby kupującego na znaczne niedogodności.

Dodatkowym warunkiem odstąpienia od umowy jest to, aby ujawniona niezgodność produktu z umową miała charakter istotny.

Trzy pierwsze przesłanki, czyli niemożliwość naprawy albo wymiany, nadmierność kosztów oraz uchybienie terminowi, są przesłankami leżącymi po stronie sprzedającego. To postawa, czy inaczej mówiąc decyzja sprzedawcy będzie warunkować to, czy jest on w stanie spełnić oczekiwania kupującego, czy też nie. To sprzedający będzie określał, czy w danym przypadku zachodzi nieproporcjonalność jego świadczenia wyrażająca się nadmiernością kosztów oraz czy występuje możliwość naprawy albo wymiany. Konsument artykułujący naprawę albo wymianę będzie w pewnym sensie zdany na decyzję sprzedawcy w tym względzie. Oczywiście będzie mu przysługiwało prawo kwestionowania decyzji sprzedawcy, jeśli bezpodstawnie będzie on uchylał się od wymiany albo naprawy. Ocena postawy sprzedawcy musi być zobiektywizowana. Nie można poprzestać na subiektywnej ocenie sprzedawcy.

Nieproporcjonalność naprawy zachodzi, jeśli nakłada ona na sprzedawcę koszty, które w porównaniu z alternatywnym sposobem naprawienia szkody są nadmiernie wysokie, biorąc pod uwagę:

- wartość, jaką miałyby towary, gdyby nie występował brak zgodności,
- rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności,
- to, czy alternatywny sposób naprawienia szkody może zostać dokonany bez istotnych niedogodności dla konsumenta.

Sprzedawca głównie stwierdza, czy nie zachodzi przypadek nieproporcjonalności jego świadczenia, a rozważając daną sytuację ocenia również, czy alternatywny sposób naprawienia szkody może zostać dokonany bez istotnych niedogodności dla konsumenta. Niedogodności związane z naprawą bądź wymianą nie mogą jednak stanowić samodzielnej przesłanki do blokowania żądania kupującego. Jest to przesłanka bardzo ważna, ale niejedyna i niesamodzielną.

Inaczej sytuacja przedstawia się, gdy oceny niedogodności dokonuje kupujący. W przypadku gdy naprawa albo wymiana narażałoby kupującego na znaczne niedogodności, kupujący uzyskuje prawo do odstąpienia od umowy albo żądania obniżenia ceny. Uprawnienie do odstąpienia od umowy musi jednak wystąpić w połączeniu z elementem istotności niezgodności. Dopiero wystąpienie tych dwóch elementów daje konsumentowi podstawę do uzyskania uprawnienia do odstąpienia od umowy. Tej drogi rozwiązania sporu nie może wybrać sprzedający, chyba że w ramach propozycji ugody. Trudno wyobrazić sobie sytuację, w której sprzedawca chce odstąpić od umowy z powodu znacznych niedogodności dla konsumenta, wynikających jego zdaniem z innego sposobu usuwania niezgodności. Wydaje się, że przepis ma chronić konsumenta i to jego decyzja jest w tym

względnie niezwykle istotna. Uprawnienia sprzedawcy w takiej sytuacji są zupełnie inne. Gdyby nawet założyć, że sprzedawca miał rację w ocenie, iż wymiana albo naprawa naraża konsumenta na znaczne niedogodności, a konsument skorzystał z innego uprawnienia, to sprzedawca i tak nie będzie mógł skutecznie zablokować żądania konsumenta i domagać się odstąpienia od umowy.

Pamiętać należy, że wymienione uprawnienia są uprawnieniami kupującego, a sprzedawcę ustawodawca w tym przypadku nie wyposażył w uprawnienia blokujące. Ustawodawca nie przewidział dla sprzedawcy uprawnienia do wyбору konkretnego sposobu usunięcia niezgodności produktu z umową.

### **„Narażenie na znaczne niedogodności” jako przesłanka odstąpienia od umowy sprzedaży**

Ustawodawca nie określił, co należy rozumieć pod pojęciem narażenia na znaczne niedogodności. Pozostawił to ocenie sądów i doktryny – choć dorobek w tej kwestii jest niezwykle skromny.

Nie określając ustawowo tych pojęć, ustawodawca nie stworzył czystej, klarownej sytuacji interpretacyjnej. W praktyce ta sytuacja spowodowała wiele wątpliwości interpretacyjnych.

Samo określenie „narażenie” występuje dosyć często zarówno w języku potocznym, jak i prawnym. Bardzo często „narażenie” określa się jako stan, w którym wystąpienie określonych skutków jest wysoce prawdopodobne.

Tak zinterpretował to określenie Sąd Apelacyjny w Katowicach w wyroku z dnia 28 maja 2002 roku II (AKa 417/01, OSA 2003/4/42). Przyjął on mianowicie, że narażenie na uszczuplenie podatku oznacza, że zaistnienie uszczerbku finansowego jest wysoce prawdopodobne. Podobnie wypowiedział się Sąd Apelacyjny w Krakowie w wyroku II Ak 46/94, KZS 1994/5/17. „Narażenie” zdaniem sądu „to realność, to wysokie prawdopodobieństwo”.

Znacznie wcześniej w takim samym duchu wypowiedział się Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 3 października 1973 roku (IV KR 256/76, Lex 21578). SN stwierdził, że istota „narażenia” polega na takim działaniu, „które dokonuje zmiany sytuacji z bezpiecznej na niebezpieczną”.

Wyroki sądów dotyczyły spraw przedmiotowo innych niż tematyka objęta niniejszym artykułem, jednak zaprezentowana interpretacja wydaje się być przydatna również i na tym polu.

Przyjmując zaprezentowaną linię interpretacyjną należy stwierdzić, że narażenie na znaczne niedogodności zachodzi wtedy, kiedy wystąpienie owych znacznych niedogodności jest realne, inaczej mówiąc – wysoce prawdopodobne.

Nie da się bardzo precyzyjnie określić stopnia „wysokości prawdopodobieństwa”. Co to zatem znaczy „wysoce prawdopodobne”? Ocena, czy w danej

sytuacji zachodzi wysokie prawdopodobieństwo, czy też jeszcze nie jest ono wysokie, zależy będzie od zobiektywizowanych, rzeczywistych przesłanek będących podstawą dokonywanej oceny oraz uznaniowości sądu. To sąd musi dokonać gradacji stopnia prawdopodobieństwa.

Ustawodawca używa w art. 8 u.o.k określenia „narazić” na znaczne niedogodności nie dookreślając, o jakie sytuacje konkretnie chodzi. Interpretując ten przepis powiemy „narazić” – to znaczy uczynić wysoce prawdopodobnym wystąpienie znacznych niedogodności. Nie wystarczy zatem, aby wysoce prawdopodobne było wystąpienie zwykłych niedogodności, często związanych z trudami dnia codziennego, z codziennym bytowaniem konsumenta. Nie wystarczy również, aby wystąpienie znacznych niedogodności było zaledwie lekko bądź średnio prawdopodobne. Muszą wystąpić i znaczne niedogodności, i wystąpienie ich musi być wysoce prawdopodobne.

Ustawodawca, zawężając uprawnienia konsumenta do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy chce, aby po pierwsze, występujące niedogodności były znaczne, a po drugie, aby wystąpienie ich było wysoce prawdopodobne. Taki charakter uprawnień konsumenckich jest bardzo mocno zawężony. Ustawodawca nie tylko wyłączył możliwość odstąpienia od umowy konsumenckiej w przypadku niezgodności nieistotnej, ale i bardzo mocno zawęził uprawnienie do odstąpienia od umowy w przypadku dolegliwości spowodowanej czasowym brakiem zakupionej rzeczy i brakiem możliwości jej użytkowania w związku z ujawnioną niezgodnością z umową, jeżeli nie ma ona charakteru znacznych niedogodności.

Prezentowany stan prawny w zakresie znacznych niedogodności jako ustawowej przesłanki odstąpienia od umowy stawia konsumenta w nieco innej sytuacji prawnej niż innych kontrahentów umów ocenianych na podstawie przepisów o rękojmi (560 i następnym k.c.). W przepisach dotyczących rękojmi kupujący może od razu zgłosić żądanie odstąpienia od umowy sprzedaży, jeżeli rzecz jest wadliwa, a wada istniała w chwili jej wydania. Ustawodawca przewidział co prawda dla sprzedawcy działania blokujące, ale samego faktu odstąpienia od umowy nie obwarował tak rygorystycznymi przepisami. Kupujący może odstąpić od umowy niezależnie od tego, czy inny sposób załatwienia jego reklamacji naraża go na znaczne niedogodności, czy też nie. Kwestia ta w rękojmi ogóle nie jest brana pod uwagę.

Inaczej jest w przypadku umowy konsumenckiej. Faktem jest, że ustawodawca mając obowiązek dostosowania prawa polskiego do unijnego musiał wprowadzić w życie przepisy wspomnianej na wstępie dyrektywy i tym samym zmienić dla konsumentów stan prawny w relacjach umownych.

Zwracam jednak uwagę, że dyrektywa nie wprowadziła tak rygorystycznej przesłanki do odstąpienia od umowy.

Z art. 3 ust. 5 dyrektywy wynika, że konsument może domagać się stosownej obniżki ceny lub unieważnienia umowy, jeżeli:

- nie przysługuje mu ani naprawa, ani zastąpienie, lub
- sprzedawca nie dokonał naprawienia szkody w rozsądnym czasie, lub
- sprzedawca nie dokonał naprawienia szkody bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.

Każda naprawa bądź wymiana powinna być dokonana w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, z uwzględnieniem charakteru towarów i celów, dla których konsument ich potrzebuje. Jeśli taka naprawa bądź wymiana nie może być dokonana bez nadmiernych niedogodności z uwzględnieniem tego, do czego konsument potrzebuje danej rzeczy, to uzyskuje on prawo do odstąpienia od umowy.

Czym innym jest naprawienie szkody bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, a czym innym wystąpienie narażenia na znaczne niedogodności.

Ustawodawca polski w omawianej ustawie dokonał gradacji stopnia niedogodności. Używając terminologii ustawodawcy gradacja stopnia niedogodności będzie oscylowała wokół niedogodności zwykłych, znacznych i wielkich. Dla zaistnienia przesłanki warunkującej możliwość odstąpienia od umowy wymagana jest niedogodność znaczna. Zwykła niedogodność jest niewystarczającą przesłanką do odstąpienia od umowy.

Niedogodność znaczna to niedogodność „dość duża”, „ważna”, „wyróżniająca się czymś”<sup>2</sup>. Znaczna niedogodność oznacza istotne zakłócenie w codziennym funkcjonowaniu konsumenta z uwagi na przejściowy brak rzeczy. Owo zakłócenie może przebiegać na płaszczyźnie czysto osobistej, rodzinnej, jak i środowiskowej. Czasowe oddanie zakupionej rzeczy w ramach reklamacji musiałoby nie tylko spowodować zmniejszone możliwości normalnego funkcjonowania danej osoby, ale nade wszystko powodować swoisty dyskomfort bądź uciążliwość w jej funkcjonowaniu, swoiste zniekształcenie normalnego rytmu postępowania. Owe odstępstwo od normalnego postępowania konsumenta musi wywoływać poczucie uciążliwości – oczywiście poddane kryteriom obiektywnej oceny dokonywanej z punktu widzenia przeciętnego konsumenta oraz doświadczenia życiowego sędziego. Nie da się uznać za znaczną niedogodność czasowego braku przedmiotu, który z punktu widzenia codziennego, normalnego funkcjonowania konsumenta pozostaje wręcz niezauważalny albo braku przedmiotu, który w żaden sposób nie może wywołać poczucia niedogodności. Nieco inaczej znaczną niedogodność ujmują inni

<sup>2</sup> Uniwersalny słownik języka polskiego, Wydawnictwo PWN SA, dostępny na: [www.pwn.pl](http://www.pwn.pl)

doktrynerzy. Marlena Pecyna pod pojęciem znacznej niedogodności rozumie „wszelkie okoliczności, które powodują ujemne skutki dla nabywcy, przy czym stopień ich negatywnego oddziaływania na szeroko rozumiany interes konsumenta (tj. z uwzględnieniem aspektu osobistego) winien być uznany za znaczny, tj. przeważający nad interesem sprzedawcy<sup>3</sup>.

Julian Jezioro uznaje, że przez „niedogodności po stronie konsumenta” należy rozumieć „wszelkie okoliczności, które powodują negatywne skutki dla konsumenta i kierować się tu subiektywną oceną sytuacji z punktu widzenia konsumenta, który nie powinien ponosić dodatkowych kosztów ani tracić czasu”<sup>4</sup>.

Pogląd Pecyny wydaje się korespondować z prezentowanym powyżej, z tym jednak zastrzeżeniem, że, jak wydaje się, interes sprzedawcy nie powinien być żadną linią odniesienia przy ocenie uprawnień konsumenta, chyba że oceniamy uprawnienie konsumenta w kontekście proporcjonalności działań. W przeciwnym razie dokonywanie porównania ujemnych skutków dla konsumenta w kontekście interesu sprzedawcy i wykazywanie, że skutki dla konsumenta przewyższają ten interes mogłoby nastroczać dodatkowych trudności, związanych choćby z uwzględnieniem kryteriów, którymi należałoby się kierować, dokonując owego porównania. Nie do końca można zgodzić się także ze stanowiskiem Juliana Jezioro, który twierdzi, że „należy kierować się tu subiektywną oceną sytuacji z punktu widzenia konsumenta, który nie powinien ponosić dodatkowych kosztów ani tracić czasu”<sup>5</sup>. Faktycznie konsument nie powinien ponosić dodatkowych kosztów ani tracić czasu, jednakże subiektywna ocena tego przez konsumenta stawia w bardzo nierównej sytuacji sprzedającego. Subiektywnie, konsument zawsze może określić, że niezgodność produktu z umową stanowi dla niego niedogodność i trudno byłoby z tym polemizować.

Ustawodawca nie bez powodu wprowadził gradację niedogodności. Zgodnie z zasadą procesową wyrażoną w art. 6 k.c. na konsumentie spoczywa ciężar wykazania, iż naprawa lub wymiana powoduje dla niego znaczną niedogodność. Nie wystarczy, jak postuluje Julian Jezioro, samo subiektywne stwierdzenie istnienia znacznych niedogodności. Wystąpienie tej przesłanki musi być poddane ocenie sądu przy użyciu obiektywnych kryteriów odnoszonych do przeciętnego konsumenta.

---

<sup>3</sup> M. Pecyna, *Ustawa o sprzedaży konsumenckiej. Komentarz*, wyd. 2, wyd. Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., s. 187.

<sup>4</sup> J. Jezioro (red.), *Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Komentarz*, wyd. C. H. Beck, 2010, komentarz do art. 8.

<sup>5</sup> J. Jezioro (red.), *Ustawa o szczególnych warunkach..., op. cit.*



Chroniąc prawa kupującego, nie możemy pomijać interesu sprzedawcy. „Finansowe interesy sprzedawcy są, jak słusznie podkreśla komisja w swych uwagach, w wystarczającym stopniu chronione poprzez fakt, że może on powołać się na nieproporcjonalny charakter sposobu naprawienia szkody wybranego przez konsumenta. Artykuł 3 ust. 3 akapit drugi dyrektywy 1999/44 stanowi, że sposób naprawienia szkody jest nieproporcjonalny, jeśli «nakłada on na sprzedawcę koszty, które w porównaniu z alternatywnym sposobem naprawienia szkody są nadmiernie wysokie»”<sup>6</sup>.

Gdyby odnieść powyższe stwierdzenia do praktyki dnia codziennego, należałoby stwierdzić, że awaria lodówki w domu konsumenta, jedynego łóżka do spania, jedynego telewizora, jedynych butów zimowych bądź letnich, oprawy okularów do czytania itd. stanowi zakłócenie w funkcjonowaniu konsumenta, a niekiedy również jego rodziny. Jest zatem oczywiste, że mamy do czynienia ze znaczną niedogodnością warunkującą odstąpienie od umowy. Nie można oczekiwać, aby konsument czekając na dokonanie naprawy bądź wymiany w owym rozsądnym terminie w naszym przykładzie spał na podłodze, nie oglądał telewizji, nie wychodził na dwór z powodu braku butów itd. Nie można oczekiwać, aby konsument ponosił tak duże ciężary związane z niezawinioną przez niego sytuacją. Nie można również zmuszać konsumenta to tego, aby dublował zakupione rzeczy, by w razie reklamacji nie dochodziło do znacznych niedogodności. W sytuacjach odmiennych, np. gdy konsument będzie posiadał w swoim użytkowaniu dwie lub więcej takich samych rzeczy, wystąpienie omawianych znacznych niedogodności będzie problematyczne, a czasami wręcz w ogóle nie będzie ono występować. Nie każde czasowe pozbawienie władztwa nad rzeczą będące następstwem przekazania towaru do reklamacji będzie wiązało się ze znaczną niedogodnością.

Wyrażam pogląd, że sam fakt czasowego braku rzeczy wynikający z ewentualnej reklamacji stanowi niedogodność dla konsumenta, lecz nie przesądza jeszcze o jej znacznym charakterze.

Znaczny charakter musi wiązać się z oceną dodatkowych elementów wskazujących na rolę i znaczenie reklamowanej rzeczy w normalnym, codziennym funkcjonowaniu konsumenta. Dopiero gdy przez pryzmat tych elementów oceni się, że czasowy brak przedmiotu wpływa niekorzystnie na funkcjonowanie konsumenta, że zakłóca owo funkcjonowanie, że stwarza stan swoistego dyskomfortu

<sup>6</sup> Zob. Opinia Rzecznika Generalnego Vericy Trstenjak przedstawiona w dniu 15 listopada 2006 roku w sprawie C-404/06 Quelle AG przeciwko Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände.

w funkcjonowaniu, da nam to prawo do wyprowadzenia wniosku, że odstąpienie od umowy jawi się jako jedyny sposób uniknięcia znacznych niedogodności wynikających z zakupu rzeczy niezgodnych z umową.

W projekcie Ustawy o przeciwdziałaniu uciążliwości zapachowej<sup>7</sup> w art. 3 ust. 2 zdefiniowano pojęcie uciążliwości. Zapisano, że uciążliwość zapachowa jest stanem pogarszającym jakość i komfort życia, a także stanem, który pogarsza estetyczne warunki bytowania.

Przytoczona ustawa dotyczy materii zupełnie innej od omawianej. Zwraca się jednak uwagę, że w projektowanym akcie prawnym tej rangi, choć w innej materii, uciążliwość definiuje się jako zwykły stan pogarszający jakość i komfort życia oraz pogarszający estetyczne warunki bytowania. Uciążliwość jako synonim niedogodności może wyznaczać nam pole ewentualnych odniesień. Nie pozbawionych wątpliwości, ale jednak odniesień, z tą jednak różnicą, że w ustawie konsumenckiej mowa jest o znacznej niedogodności, a nie o zwykłej.

Zawarcie umowy sprzedaży powoduje niebezpieczeństwo wystąpienia pewnych problemów związanych z jakością rzeczy i wynikających z tego perturbacji. To ryzyko jest niejako wpisane w sam fakt kontraktu. W jakimś stopniu powinno ono obciążać nie tylko sprzedawcę, ale i konsumenta. Analizowane regulacje prawne, w szczególności Ustawa o sprzedaży konsumenckiej tym ryzykiem obciąża obie strony, oczywiście w zróżnicowany sposób. Nie wydaje się oczywiste, aby sprzedający ponosił większe w tym względzie uciążliwości. Zarówno w przypadku naprawy, wymiany, jak i odstąpienia od umowy przysługują mu roszczenia do sprzedawcy rzeczy. Rola sprzedawcy w praktyce sprowadza się do pośredniczenia w załatwianiu reklamacji. Choć dla konsumenta to sprzedawca jest stroną ewentualnego sporu, nie zmienia to faktu, że sprzedawca swoje decyzje bardzo często konsultuje ze swoim sprzedawcą albo wręcz uzależnia je od stanowiska swojego sprzedawcy. W niektórych przypadkach musi wręcz działać ze swoim sprzedawcą. W przypadku naprawy rzeczy sprzedawca będzie musiał współdziałać wielokrotnie z producentem.

Rola konsumenta jest zupełnie inna. Konsument pozbawiony możliwości normalnego korzystania z zakupionej rzeczy musi przejść ścieżkę reklamacyjną i być czasowo pozbawiony możliwości korzystania z niej. W razie sporu po upływie 6 miesięcy od wydania rzeczy musi przejąć na siebie ciężar dowodowy wykazania, że niezgodność istniała w chwili wydania rzeczy. Nie dość zatem, że nie może korzystać z rzeczy, to jeszcze narażony jest na wielomiesięczne nieraz

---

<sup>7</sup> Projekt Ustawy o przeciwdziałaniu uciążliwości zapachowej, dostępny na: [www.sejm.gov.pl](http://www.sejm.gov.pl)

prowadzenie sporu sądowego. Nie dość, że sam fakt braku rzeczy jest już przesłanką niedogodności, to jeszcze w razie sporu musi wykazać, że ma ona znaczny, a nie tylko zwykły, charakter.

Na bazie tak prezentowanego wyводу można stwierdzić, że przesłanką odstąpienia od umowy będzie wysokie prawdopodobieństwo wystąpienia znacznych niedogodności, tzn. wysokie prawdopodobieństwo wystąpienia dużych zakłóceń w codziennym życiu, w funkcjonowaniu konsumenta zarówno na płaszczyźnie osobistej, rodzinnej, jak i społecznej.

Przesłanki decydujące o zakłóceniu muszą być obiektywizowane, oceniane przez pryzmat przeciętnego konsumenta, z uwzględnieniem tych elementów indywidualnych, które decydują o niedogodności oraz o jej znacznym charakterze.

### **Czas niezbędny na usunięcie niezgodności**

Nieoznaczenie konkretnego terminu potrzebnego na doprowadzenie do zgodności produktu z umową, jest, jak się wydaje, pewnym uchybieniem ustawodawcy. Można zrozumieć, że ustawodawca chciał być bardziej elastyczny i w większym zakresie uwzględniać specyfikę sprzedawanych rzeczy i tym samym z większą wyrozumiałością odnosić się do czasu niezbędnego do usunięcia niezgodności. Intencja szlachetna, ale działająca na niekorzyść konsumentów. Nie istniały żadne powody formalno-prawne, aby czasu naprawy nie można było zakreslić bardziej precyzyjnie. Uczyniły tak niektóre kraje unijne, np. Słowenia ustaliła 8-dniowy termin na usunięcie niezgodności. Polska przyjęła inną koncepcję. Idąc za wskazaniem dyrektywy, przyjęła bardzo elastyczny sposób określania czasu potrzebnego sprzedawcy do doprowadzenia towaru do zgodności z umową. Elastyczny, ale jednocześnie bardzo mało precyzyjny. Ustawodawca polski przyjął bowiem koncepcję „odpowiedniego czasu”. To bardzo ogólne określenie sprawia w praktyce niejednokrotnie problemy interpretacyjne. Jak rozumieć „odpowiedni czas” w konkretnej sprawie? Wedle projektodawców ustawy konsumenckiej „długość tego czasu ma odpowiadać konkretnemu celowi nabycia i jego rodzajowi” (musi uwzględniać interes konsumenta)<sup>8</sup>.

Sąd Apelacyjny w Katowicach w jednym z wyroków stwierdził, „że przy ustalaniu odpowiedniego czasu należy kierować się zasadami dobrej wiary i uczciwego obrotu i uwzględniania interesu obu stron. Należy przy tym uwzględniać przede wszystkim rodzaj i treść obowiązku dłużnika oraz stopień przygotowania do jego realizacji. Winien to być termin, który obiektywnie daje możliwość

<sup>8</sup> Patrz: uzasadnienie do projektu Ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 30 kwietnia 2002 r., druk sejmowy nr 465.

realizacji zobowiązania, będzie dostosowany do konkretnych okoliczności danego stosunku obligacyjnego<sup>9</sup>.

Zdaniem Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości ocena, czy w danej sprawie mamy do czynienia z odpowiednim czasem, powinna być dokonywana przez pryzmat właściwej dla każdej sprawy okoliczności, a zwłaszcza z uwzględnieniem celu, dla którego towar został nabyty, stopnia złożoności niezgodności oraz znaczenia towaru dla zainteresowanych stron, w szczególności dla konsumenta<sup>10</sup>. Przy ocenie musi być uwzględniony interes konsumenta.

Nie można różnych przypadków niezgodności produktu z umową traktować jako porównywalnej płaszczyzny do określenia długości czasu potrzebnego do usunięcia niezgodności. Każdy przypadek należy oceniać indywidualnie, biorąc pod uwagę przywołane dyrektywy. Każdy przypadek oceniamy zatem pod kątem znaczenia produktu dla konsumenta, potrzeb, jakie miał zaspakajać, złożoności niezgodności, dobrej wiary, obiektywnych przesłanek niezbędnych do usunięcia niezgodności. Dopiero ocena sytuacji przez pryzmat tych okoliczności pozwoli dać odpowiedź na pytanie, czy proponowany, albo rzeczywiście absorbowany, czas jest okresem niezbędnym do usunięcia niezgodności, czy też sprzedający wykroczył poza jego granice. Pozostawiony przez ustawodawcę bardzo duży stopień swobody interpretacyjnej może sprawiać trudności interpretacyjne w praktyce. Należy pamiętać, że konstrukcja odpowiedniego terminu na usunięcie niezgodności produktu z umową musi być oceniana również przez pryzmat proporcjonalności. Zbyt krótki termin, nieuwzględniający tych wszystkich przesłanek nie da konsumentowi prawa do kierowania kolejnych żądań, nie będzie korzystał on z ochrony prawnej. Żądanie konsumenta do usunięcia niezgodności musi uwzględniać zasadę proporcjonalności. Musi być obiektywnie możliwe do spełnienia.

### **Istotność niezgodności jako kolejny element przesłanki odstąpienia od umowy**

Dyrektywa w.s.k. w art. 3 ust. 6 stwierdza, że konsument nie ma prawa do unieważnienia umowy, jeżeli brak zgodności ma nikłe znaczenie.

Z kolei ustawodawca polski w u.s.k., w art. 8 ust. 4 stwierdził, że konsument od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna.

---

<sup>9</sup> Patrz: Wyrok Sądu Apelacyjnego w Katowicach z dnia 5 stycznia 2000 roku, sygn. Akt IA Ca 817/99, Pr. Gosp. 2001/1/53.

<sup>10</sup> Por. Wyrok Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości z dnia 11 lipca 2007 roku w sprawie -167/04 oraz wyrok ETS z dnia 5 października 2004 roku w sprawie T-144/02.

Istotność niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową nie została w ustawie zdefiniowana. Tak jak nie była zdefiniowana na gruncie przepisów dotyczących rękojmi, tak i ustawa o sprzedaży konsumenckiej również jej nie zdefiniowała.

Przytaczając poglądy niektórych doktrynerów powiemy, że istotność to niezdatność towaru do zwykłego użytku ze względu na cel określony w umowie<sup>11</sup>.

„Inaczej ujmując powiemy, że przy ocenie istotności wady musi być uwzględniony punkt widzenia kupującego, a nie kategorie niezdatności do zwykłego użytku czy bezwartościowości rzeczy”<sup>12</sup>.

Również na gruncie przepisów dotyczących rękojmi Sąd Najwyższy w jednym z wyroków stwierdził, że „Ocena, czy naprawa rzeczy w rozumieniu art. 581 k.c. jest istotna, czy też drobna, zależy od nakładu pracy niezbędnej do usunięcia wady, a ponadto – od rodzaju wady, zwłaszcza od wpływu tej wady na użyteczność całej rzeczy. Naprawa więc może być oceniona jako istotna w razie nagromadzenia drobnych napraw. Tak również i w wypadku, gdy nakład pracy niezbędny do usunięcia wady nie jest duży, jednakże bez usunięcia tej wady użyteczność rzeczy jako całości byłaby zmniejszona”<sup>13</sup>.

E. Łętowska ujmuje istotność wady jako „niezdatność do użytku lub gdy sprzeciwiała się ona właściwościom określonym w umowie przez strony”<sup>14</sup>.

Na bazie tych kilku zaprezentowanych poglądów można stwierdzić, że przy ocenie istotności należy brać pod uwagę ocenę przydatności produktu oraz jego funkcjonalność i użyteczność ze względu na cel określony w umowie<sup>15</sup>. Tak określana istotność pozwoli na pełną realizację uprawnień kupującego przy jednoczesnym zagwarantowaniu nienadużywania prawa sprzedającego.

Ocena istotności jest niesłychanie ważna z punktu widzenia oceny uprawnień kupującego do skutecznego odstąpienia od umowy w przypadku niezgodności towaru z umową.

Brak istotności niezgodności nie pozbawia konsumenta możliwości korzystania z rzeczy zgodnie z celem, dla którego rzecz została zakupiona, choć zapewne pogarsza parametry funkcjonalne i użytkowe rzeczy. Konsument pozostaje w pewnym dyskomforcie z powodu swoistego przymusu korzystania

<sup>11</sup> B. Kossakowska-Stochlak, *Rękojmia i gwarancja – instrumenty ochrony konsumenta. Materiały Szkoleniowe*, Wyd. Federacja Konsumentów, Warszawa 1998, s. 21.

<sup>12</sup> G. Bieniek, H. Cieplą, S. Dmowski, J. Gudowski, K. Kołakowski Sychowicz, T. Wiśniewski, C. Żuławska, *Komentarz do kodeksu cywilnego. Księga trzecia. Zobowiązania*, Wyd. Prawnicze, Warszawa 1997, s. 46.

<sup>13</sup> Wyrok SN z dnia 9 marca 1973 r., I CR 63/73, niepublikowany.

<sup>14</sup> E. Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, Warszawa 1999, s. 315.

<sup>15</sup> T. Kierzyk, *Prawo konsumenckie*, Seria Wydawnicza PWSZ, Legnica 2002, s. 67.

z rzeczy i braku możliwości odstąpienia od umowy. Przysługuje mu co prawda odszkodowanie – obniżenie ceny – jednak jest to rozwiązanie mało dla konsumenta atrakcyjne. Celem obniżenia ceny nie jest rekompensowanie dyskomfortu korzystania z rzeczy o obniżonej wartości czy użyteczności, a jedynie rekompensowanie rzeczywistej utraty wartości rzeczy i zrekompensowanie nakładów potrzebnych do przywrócenia pełnej zgodności produktu z umową. Konsument nie uzyska dodatkowych korzyści materialnych ponad te, które są mu potrzebne do przywrócenia zgodności towaru z umową. Jeżeli nie podejmie on działań przywracających zgodność towaru z umową i otrzymane środki zatrzyma dla siebie, to i tak będzie to tylko rekompensata za zmniejszenie wartości i użyteczności posiadanej rzeczy, a nie dodatkowe należności. Konsument otrzyma tylko rekompensatę, a nie otrzyma dodatkowej gratyfikacji.

Tak skonstruowane uprawnienie w pakiecie praw konsumenta wydaje się problematyczne. Nie wydaje się, żeby należało opowiedzieć się za utrzymaniem tego uprawnienia w przyszłości. Natomiast wydaje się zasadne, aby konsument miał możliwość odstąpić od umowy także i wtedy, gdy niezgodność nie ma charakteru istotnego. W obecnym stanie prawnym nie jest to możliwe, nie oznacza to jednak, żeby takiego postulatu nie artykułować.

Większość państw członkowskich Unii Europejskiej transponowała zastrzeżenie o nikłej istotności warunkującej odstąpienie od umowy do swojego prawodawstwa wewnętrznego. Tylko w Republice Czeskiej, Estonii, Portugalii i Zjednoczonym Królestwie wykorzystano klauzulę harmonizacji minimalnej i zdecydowano o uprawnieniu konsumenta do unieważnienia umowy nawet w przypadku niezgodności o nikłym znaczeniu<sup>16</sup>. Tego rodzaju rozwiązanie nie spotkało się z krytycznym przyjęciem. Uznano, że zasada proporcjonalności nie została naruszona. Polska nie tylko nie przyjęła terminologii dyrektywy, ale wprowadziła pojęcie niezgodności nieistotnej. Trudno jednoznacznie określić, czy niezgodność nikła bądź nieistotna to ta sama niezgodność, względnie, czy w określeniach tych występują różnice, wprowadzając różne poziomy ochrony. Wydaje się za zasadne wprowadzenie równości między tymi określeniami i tym samym niezawężanie ochrony. Jeśli istotność niezgodności rozumiemy jako niezdatność do normalnego użytku ze względu na cel określony w umowie, to tym samym nieistotność niezgodności będziemy rozumieć jako istnienie możliwości normalnego użytkowania rzeczy ze względu na cel określony w umowie.

---

<sup>16</sup> Komunikat Komisji do Rady i Parlamentu Europejskiego dotyczący wykonania Dyrektywy 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancjami – zawierających analizę ewentualności wprowadzenia bezpośredniej odpowiedzialności producenta.

Dopiero powstawanie ewentualnych dysfunkcji w korzystaniu z produktu będzie miało wpływ na jego normalne użytkowanie i będzie wpływać na powstanie uprawnienia do odstąpienia od umowy.

### **Wnioski**

Zaprezentowane w artykule rozważania prowadzą do wniosku, że ustawodawca polski nie skorzystał w pełni z możliwości, jakie dają wymienione dyrektywy i nie stworzył regulacji ochronnych dla konsumentów korzystniejszych od tych zawartych w dyrektywach. Powtórzenie za dyrektywą, iż przesłanką odstąpienia od umowy jest narażenie na znaczne niedogodności stawia konsumenta w trudnej sytuacji, albowiem nie dość, że musi w sporze z przedsiębiorcą wykazać, że inny sposób doprowadzenia do zgodności produktu z umową naraża go na niedogodności, to na dodatek musi wykazać, że mają one znaczny charakter.

Wydaje się, że ów znaczny charakter winien być pominięty przez ustawodawcę. Jeśli przepisy dyrektywy bądź zapowiadana unifikacja regulacji europejskich nie będą stały na przeszkodzie, wnioskiem *de lege ferenda* jest, aby ustawodawca złagodził warunki odstąpienia od umowy, rezygnując ze znacznego charakteru niedogodności.

Kolejnym wnioskiem *de lege ferenda* jest, aby ustawodawca polski pozostawiając odpowiedni czas na załatwienie reklamacji, określił mimo wszystko jego ramy. Przekroczenie owego czasu oznaczałoby z mocy prawa wyjście poza granice odpowiedniego czasu i upoważniałoby konsumenta do podjęcia dalszych kroków prawnych. Postuluję, aby sprzedawcy przysługiwał odpowiedni czas na załatwienie reklamacji, jednak nie dłuższy niż 1 miesiąc.

Warto się zastanowić raz jeszcze nad uprawnieniem do obniżenia ceny. Wydaje się, że uprawnienie to jest zasadne w przepisach dotyczących rękojmi. Tam sytuacja kupującego jest inna, albowiem może on w sposób dowolny z katalogu praw określonych w art. 560 i następnych k.c. korzystać i wybierać sobie uprawnienia, w dodatku w dowolnej kolejności.

W ustawie u.s.k konsument takiej możliwości nie posiada. Musi on bowiem w pierwszej kolejności domagać się przywrócenia zgodności produktu z umową poprzez nieodpłatną naprawę albo wymianę. Dopiero gdy okaże się to niemożliwe – z powodów wyżej opisanych – konsument uzyskuje prawo do odstąpienia od umowy albo obniżenia ceny. Konstrukcja zapisów ustawy nie daje jednoznacznych podstaw do przyjęcia, że konsument może w dowolnym momencie zgłosić żądanie obniżenia ceny. Wręcz przeciwnie – przyjmuje się, że uprawnienie to może wystąpić dopiero, gdy dwa pierwsze uprawnienia nie będą mogły być zrealizowane.

Nie wydaje się za szczególnie uzasadnione utrzymywanie takiego stanu prawnego, tym bardziej że niektóre kraje unijne, jak Grecja, Litwa, Portugalia czy Słowenia, wprowadziły swobodę wyboru spośród wszystkich sposobów naprawienia szkody<sup>17</sup>.

Czy takie rozwiązania utrzymają się w tych krajach, to odmienny problem. Wątpliwość może być uzasadniona, bowiem Komisja Europejska rozważa wprowadzenie jednolitych zasad ochrony we wszystkich krajach unijnych, nie dając im dużej możliwości zwiększania zakresu ochrony, aby nie stwarzać tak dużych różnic jakie występują obecnie w ochronie konsumenckiej w poszczególnych krajach UE.

Artykuł stanowi syntetyczne ujęcie najważniejszych kwestii z problematyki odstąpienia od konsumenckiej umowy sprzedaży.

Zmiana w 2002 roku regulacji prawnej w tym zakresie zmieniła podejście do uprawnienia konsumenta do odstąpienia od umowy i od samego początku nastroczała wiele wątpliwości interpretacyjnych. Wzorem zapisów w dyrektywie nr 1999/44/EC Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych oraz związanych z tym gwarancji (Dz. Urz. WE nr L.171 z 9 lipca 1999 r.) polski ustawodawca wprowadził wiele zapisów niedookreślonych, ocennych, wieloznacznych, które czynią w praktyce poważne problemy interpretacyjne.

Autor artykułu dokonuje analizy bardzo ważnej przesłanki odstąpienia od umowy, jaką jest przesłanka „narażenia na znaczne niedogodności”. Dowodzi, że *narażenie na znaczne niedogodności zachodzi wtedy, kiedy wystąpienie owych znacznych niedogodności jest realne, inaczej określając – wysoce prawdopodobne.*

*Wskazuje przy tym, że nie wystarczy, aby wysoce prawdopodobne było wystąpienie zwykłych niedogodności, często związanych z trudami dnia codziennego, z codziennym bytowaniem konsumenta. Nie wystarczy również, aby wystąpienie znacznych niedogodności było zaledwie lekko bądź średnio prawdopodobne. Muszą wystąpić i znaczne niedogodności, i wystąpienie ich musi być wysoce prawdopodobne. Autor wyraża pogląd, że sam fakt czasowego braku rzeczy wynikający z ewentualnej reklamacji stanowi niedogodność dla konsumenta, lecz nie przesądza jeszcze o jego znacznym charakterze. W dalszej kolejności autor analizuje istotność niedogodności jako kolejną ważną przesłankę. Wskazuje, że przy ocenie istotności należy brać pod uwagę ocenę przydatności produktu oraz jego funkcjonalność i użyteczność ze względu na cel określony w umowie.*

---

<sup>17</sup> *Ibidem*, s. 9.



Na bazie przeprowadzonej analizy sformułowano wniosek *de lege ferenda*, aby ustawodawca złagodził warunki odstąpienia od umowy, rezygnując ze znacznego charakteru niedogodności, a także aby ustawodawca polski pozostawiając odpowiedni czas na załatwienie reklamacji, określił mimo wszystko jego ramy.

## **Streszczenie**

### **„Narażenie na znaczne niedogodności” jako przesłanka odstąpienia od konsumenckiej umowy sprzedaży**

Artykuł stanowi syntetyczne ujęcie najważniejszych kwestii z zakresu problematyki odstąpienia od konsumenckiej umowy sprzedaży. Autor artykułu dokonuje analizy bardzo ważnej przesłanki odstąpienia od umowy jaką jest przesłanka „narażenia na znaczne niedogodności”. Wyraża pogląd, że sam fakt czasowego braku rzeczy wynikający z ewentualnej reklamacji stanowi niedogodność dla konsumenta, lecz nie przesądza jeszcze o jego znacznym charakterze. Na bazie przeprowadzonej analizy formułuje wniosek *de lege ferenda*, aby ustawodawca złagodził warunki odstąpienia od umowy, rezygnując ze znacznego charakteru niedogodności, a także aby ustawodawca polski, pozostawiając odpowiedni czas na załatwienie reklamacji, określił mimo wszystko jego końcowe ramy.

## **Summary**

### **The exposure to a considerable inconvenience as a prerequisite to the withdrawal from a consumer's sales agreement**

The article is a concise work which contains the most significant issues from the field of withdrawing from the consumer's sales agreement. The author of the article conducts a detailed analysis of a very crucial prerequisite related to withdrawing from such an agreement, i.e. "exposure to a considerable inconvenience". The author is of the opinion that the period itself, when the consumer does not have the product he has bought, due to e.g. complaint, is a great inconvenience however it is not yet a considerable one. Following

the analysis, the author conducted, he draws *de lege ferenda* conclusion, for the legislator to ease the conditions when the withdrawal is possible, without a considerable inconvenience aspect as well as for the legislator to specify the maximum time to settle the complaint issue, leaving at the same time the appropriate time to deal with it.