Stowarzyszenie Konsumentów Polskich

ZAMÓW SOBIE USŁUGĘ...

czyli jak się nie dać „fachowcom”

Broszura opracowana na zlecenie i ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Warszawa 2004

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
ul. Gizów 6
01-249 Warszawa
tel. +22 634 0668
fax: +22 634 0667
e-mail: sekretariat@skp.pl
www.skp.pl

OPRACOWANIE:
Sybilla Graczyk
Grażyna Rokicka

RYSUNKI: Mariusz Iwaniuk

Niniejszy dokument został opracowany na zlecenie i sfinansowany ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Warszawa 2004

ZAMÓW SOBIE USŁUGĘ...

czyli jak się nie dać „fachowcom”

Spis treści

Usługa, czyli … dzieło lub zlecenie 3

Usługi specjalne 4

Usługa (dzieło) jako towar konsumpcyjny 5

Warunki, które powinny być zapewnione konsumentowi przy wyborze usługi (towaru konsumpcyjnego) 5

Sposoby zawarcia umowy 7

Treść umowy, czyli na co zwracać uwagę 8

- Informacje, których usługodawca powinien udzielić konsumentowi przy zawarciu umowy 8
- Postanowienia, które są niezbędne dla zawarcia umowy 9
- Forma prawna umowy 9
- Zaliczka czy zadatek 10
- Zmiana warunków umowy 11

Reklamowanie dzieła (umowa o dzieło, której rezultatem jest rzecz ruchoma) 11

Reklamowanie dzieła (umowa o dzieło, której rezultatem nie jest rzecz ruchoma) 14

Reklamowanie usługi (umowa zlecenie) 14

Jeśli reklamacja nie jest załatwiona 15

Zapamiętaj 16

Każdy z nas korzysta z usług wielu dobrych rzemieślników, chodzimy do „ulubionego" fryzjera, oddajemy ubrania do „znajomej" pralni, a telewizor naprawiamy zawsze w zakładzie na sąsiedniej ulicy.

Z drugiej strony przysłowiowy „fachowiec" – wykonawca usługi - bywa symbolem źle wykonanej pracy, niechlujstwa, nieterminowości.

Jednak bez usług trudno wyobrazić sobie nasze codzienne życie. Trudno też wyobrazić sobie, że ktoś chciałby zamówić usługę, nie zabezpieczając jak najlepiej swojego interesu.

Jak zadbać o ten interes?

Usługa, czyli … dzieło lub zlecenie

Kiedy konsument myśli, że zamawia usługę – w sensie prawnym zawiera umowę o dzieło lub, rzadziej, umowę zlecenie.

Z umową o dzieło mamy do czynienia wtedy, gdy wynikiem jej realizacji jest coś mającego materialny wymiar (dzieło). Przyjmujący zamówienie ma wykonać oznaczone dzieło, a zamawiający ma zapłacić wynagrodzenie. Podstawowe znaczenie ma tu pojęcie dzieła. W odróżnieniu od umowy zlecenia, wykonanie dzieła polega nie na samym tylko prowadzeniu działalności, a na doprowadzeniu do oznaczonego rezultatu. Ten rezultat powinien być określony w umowie. Osiągnięcie rezultatu musi być przez strony uważane za pewne.

Przykładów takich konsumenckich umów o dzieło z codziennego życia jest wiele:
– upranie spodni w pralni (w efekcie powstają „czyste" spodnie)
– pomalowanie mieszkania (czyste ściany)
– wyleczenie zębów (zaplombowany, zdrowy ząb)
– farbowanie i strzyżenie włosów (nowa fryzura)
– montaż okien lub drzwi (zamontowane okna)
– naprawa lodówki lub samochodu (sprawne urządzenie)

Konsumenci zamawiając usługi mogą zawrzeć jeden z dwóch rodzajów umów o dzieło.

Pierwszy rodzaj to zamawianie dzieła, będącego rzeczą ruchomą, w trybie umowy, której rezultatem jest wykonanie dzieła. Przykładem może być wykonanie dzieła w postaci mebli na zamówienie. Taka umowa podlega w pierwszej kolejności przepisom o sprzedaży konsumenckiej[1], a następnie przepisom dotyczącym umowy o dzieło[2], zaś usługodawca ma takie same prawa i obowiązki względem konsumenta, jak sprzedawca.

Jeżeli natomiast przedmiotem umowy o dzieło jest rezultat nie będący rzeczą ruchomą (np. wypranie spodni w pralni, strzyżenie włosów), zastosowanie znajdą przepisy kodeksu cywilnego dotyczące umowy o dzieło.[3] W przypadku takich umów nie ma specjalnych przepisów dotyczących praw konsumentów, inaczej niż w przypadku umowy o dzieło będące rzeczą ruchomą.

Zawsze ważne jest bardzo dokładne spisanie warunków umowy, ale w przypadku umów podlegających przepisom kodeksu cywilnego, konsument powinien dołożyć szczególnej staranności, gdyż nie jest traktowany przez prawo jak strona słabsza. Sam musi zadbać o swoje prawa, musi być ostrożny, dokładnie zapoznać się z warunkami umowy, a przede wszystkim doprowadzić do ich utrwalenia na piśmie, co ma kolosalne znaczenie dla ewentualnego dowodzenia nieprawidłowości w wykonaniu umowy.

[1] Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176)

[2,3] Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, Art. 627 – 646 plus przepisy ogólne (Dz. U. z 1964 r., Nr 16, poz.93 ze zmianami)

Z umową zlecenia mamy do czynienia w przypadku, gdy wynik jej realizacji jest niematerialny. Przyjmujący zlecenie zobowiązuje się jedynie do dokonania umówionych czynności, nie odpowiada za to, że pożądany przez dającego zlecenie rezultat zostanie osiągnięty (korepetytor za zdanie matury ucznia). Miarą wykonania zobowiązania nie jest osiągnięcie ściśle oznaczonego rezultatu, lecz samodzielne staranne działanie, dlatego ważne jest tu zaufanie dającego do przyjmującego zlecenie.

Przykładem może być porada, opieka nad dzieckiem, przejazd taksówką, sporządzenie rozliczenia rocznego (PIT), korepetycje, prowadzenie wycieczek turystycznych.

Także w przypadku umów zlecenia nie ma specjalnych przepisów dotyczących praw konsumentów, inaczej niż w przypadku umowy o dzieło, nie ma specjalnej konsumenckiej ochrony. Zawieranie i wykonywanie umów zlecenia dotyczących świadczenia usług dla konsumentów, podlega przepisom kodeksu cywilnego[4].

Dlatego również przy umowach zlecenia tak ważne jest, aby bardzo dokładnie spisać warunki umowy, bo to na ich podstawie umowa będzie realizowana, ewentualnie zmieniana.

Usługi specjalne

Z różnych względów, niektóre rodzaje usług świadczonych na rzecz konsumentów, traktowane są przez ustawodawcę w szczególny sposób.

Jedna z grup szczególnych to usługi, do których dostęp ma istotny wpływ na poziom życia, zwane usługami powszechnymi lub o charakterze ogólnym, czyli takie, jak dostawa energii elektrycznej, dostawa wody czy podłączenie telefonu. Dla każdego z tych rodzajów usług istnieją odrębne przepisy mówiące o tym, jakie obowiązki mają dostawcy usług, w jaki sposób konsumenci mogą je reklamować, itp.

Inną szczególną grupą usług są usługi finansowe, czyli usługi bankowe i ubezpieczeniowe. Również w tym przypadku należy stosować przepisy szczegółowe.

W dalszej części naszej broszury nie zajmujemy się usługami powszechnymi i finansowymi.

PANI KASIA WYMIENIA OKNA

Pani Kasia ma dość swoich okien, są stare, trzeba je rozkręcać do mycia i sąsiadki się śmieją, że u niej ciągle bez zmian. Pani Kasia jest zdecydowana wymienić okna przed świętami – „żeby nie wiem co!" Sprawdziła już ceny w różnych firmach i wybrała najtańszą z nich. Teraz udało jej się „zaciągnąć" tam męża i jest zła, że mąż zamiast podpisać zamówienie, zadaje wiele pytań.
Pani Kasia nie tylko nie powinna być zła na męża, że zadaje pytania, ale jak każdy konsument, który przychodzi do przedsiębiorcy (usługodawcy, sprzedawcy), powinna pamiętać o tym, iż ma prawo domagać się zapewnienia odpowiednich, w stosunku do dzieła, które zamawia (towaru, który zamierza kupić), warunków jego wyboru, a dodatkowo powinna uzyskać wszelkie niezbędne do prawidłowego korzystania z niego instrukcje i dokumenty.

Wszystkie informacje, których udziela usługodawca/sprzedawca, są częścią zawieranej umowy!

[4] Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, Art. 739 – 751 plus przepisy ogólne (Dz. U. 64.16.93, ze zmianami)

Usługa (dzieło) jako towar konsumpcyjny

Za rzecz ruchomą uważa się wszystkie rzeczy materialne z wyjątkiem gruntów i budynków związanych z gruntem (czyli nieruchomości). Rzeczą ruchomą jest zarówno stół, jak i zwierzę w sklepie zoologicznym. Rzecz ruchoma sprzedawana konsumentowi jest towarem konsumpcyjnym.

Również dzieło – rzecz ruchoma – powstające w efekcie realizacji umowy o dzieło, zawieranej między konsumentem i profesjonalistą (usługodawcą), traktowane jest w prawie odpowiednio jak towar konsumpcyjny.

To powoduje, że wszystkie prawa i obowiązki usługodawców i konsumentów, związane z zawieraniem i wykonywaniem umów o dzieło, których rezultatem jest rzecz ruchoma, są dokładnie takie same jak prawa i obowiązki sprzedawców i konsumentów, związane z zawieraniem i wykonywaniem umów sprzedaży.

PANI KASIA ZAWIERA UMOWĘ

Jeśli więc Pani Kasia uda się do sklepu i kupi okna, to okna te są towarem konsumpcyjnym.
Pani Kasia może się zdecydować na zlecenie montażu okien sprzedawcy, czyli tej firmie, w której okna kupiła. W tej sytuacji musi zawrzeć ze sprzedawcą dwie umowy: umowę sprzedaży, której rezultatem będzie kupno okien i umowę o dzieło, której rezultatem będzie zamontowanie okien.
Może też zlecić montaż okien zupełnie innej firmie i wtedy każda z jej dwóch umów będzie zawarta z innym profesjonalistą.
Jednak każda z tych umów powinna być zawarta i wykonana zgodnie z opisanymi niżej przepisami. Pierwsza z tych umów powinna być zawarta i wykonana zgodnie z przepisami o sprzedaży konsumenckiej. Druga umowa już nie.
W przypadku natomiast, gdy Pani Kasia zdecyduje się na zawarcie umowy, której przedmiotem jest wykonanie okien na jej szczególne zamówienie, o nietypowych rozmiarach - zawiera umowę o dzieło, będące rzeczą ruchomą. Ta umowa powinna być zawarta i wykonana zgodnie z przepisami o sprzedaży konsumenckiej.

Warunki, które powinny być zapewnione konsumentowi przy wyborze usługi (towaru konsumpcyjnego)

Usługodawca (sprzedawca) jest obowiązany zapewnić konsumentowi w miejscu, w którym zamawiana lub wykonywana jest usługa (sprzedawana jest rzecz ruchoma) odpowiednie warunki techniczno-organizacyjne umożliwiające konsumentowi:

- dokonanie wyboru dzieła (towaru konsumpcyjnego),
- sprawdzenie jego jakości,
- sprawdzenie jego kompletności,
- sprawdzenie funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów.

Jeśli usługodawca (sprzedawca) nie chce lub nie jest w stanie wywiązać się z tych obowiązków – lepiej zrezygnować z zawarcia z nim umowy. Na rynku usług konkurencja jest duża i profesjonaliści prześcigają się w ofertach, w tym także promocyjnych. Warto poświęcić czas na znalezienie profesjonalisty, który sprosta naszym wymaganiom.

Usługodawca (sprzedawca) zobowiązany jest także wydać konsumentowi wraz z dziełem (towarem konsumpcyjnym):

- wszystkie elementy jego wyposażenia,
- instrukcje obsługi, konserwacji,
- inne dokumenty wymagane przez odrębne przepisy.

Wszystkie dokumenty powinny być sporządzone w języku polskim lub, o ile rodzaj informacji na to pozwala, w powszechnie zrozumiałej formie graficznej. Wymogu używania języka polskiego nie stosuje się do nazw własnych, znaków towarowych, nazw handlowych, oznaczeń pochodzenia towarów oraz zwyczajowo stosowanej terminologii naukowej i technicznej.

PANI KASIA ZBIERA INFORMACJE

Jeśli więc dociekliwy mąż Pani Kasi zapyta sprzedawcę okien:

❍ *Jakie okna mają Państwo w ofercie?*
Sprzedawca powinien pokazać oferowane produkty lub ich katalog.

❍ *A czym one się różnią?*
Sprzedawca powinien dokładnie wyjaśnić, jakimi cechami charakteryzują się poszczególne produkty.

❍ *A ja słyszałem, że te nowoczesne okna to można tak ustawić, że niby nie są otwarte, a się wietrzy...*
Sprzedawca powinien zademonstrować działanie systemu.

❍ *A te okna nie wyglądają na trzyszybowe, jak się mogę upewnić?*
Sprzedawca powinien udostępnić dokumenty, koniecznie w języku polskim.

W interesie konsumenta jest dokładne sprawdzenie, czy dostał wszystkie dokumenty, czy są one dla niego jasne, zrozumiałe, ale także czy opis danego towaru i jego użytkowania spełnia oczekiwania konsumenta.

Może się okazać, że w instrukcji obsługi okien jest zawarty warunek, że trzeba je myć specjalnym, bardzo drogim środkiem, żeby ramy zachowały swoje właściwości; konsument może świadomie zdecydować się na taki warunek, ale jeśli mu to nie odpowiada – powinien zrezygnować z zakupu.

Czytajmy nie tylko to co podpisujemy,
ale wszystkie dokumenty dołączone do towaru!
Całość dostarczonych dokumentów tworzy umowę!

Sposoby zawarcia umowy

Prowadząc ze sprzedawcą negocjacje zmierzające do zawarcia umowy (każdej umowy) należy pamiętać o tym, że umowa jest zawarta, gdy strony dojdą do porozumienia co do wszystkich jej postanowień, które były przedmiotem negocjacji, tylko jednomyślność w tym zakresie powoduje zawarcie umowy. Dyskutując z profesjonalistą należy więc dojść do porozumienia w każdym punkcie spornym, zarówno tym najistotniejszym (cena, termin realizacji umowy), jak i pozornie mniej istotnym.

Dlatego też umowy z udziałem konsumentów są najczęściej zawierane jako tzw. umowy adhezyjne – umowy przystąpienia. Kontrahent konsumenta (sprzedawca, usługodawca) nie negocjuje treści umowy, ale proponuje tę treść jako obowiązujący wzorzec, który może zostać przez konsumenta przyjęty w całości. Jeśli konsument nie akceptuje tych warunków – nie zawrze umowy z danym sprzedawcą, tylko wybierze inną ofertę rynkową. Dobrym przykładem takiej umowy jest zakup chleba w sklepie, przejazd środkiem komunikacji miejskiej.

Masowość umów o charakterze konsumenckim, które dotyczą najczęściej spraw o charakterze drobnym, ewentualnie są to umowy powtarzalne, powoduje, że profesjonalista rzadko decyduje się na wybór innej drogi zawarcia umowy, chociażby wspomnianych powyżej negocjacji.

Warto jednak próbować, nie należy się krępować ani zadawania pytań, ani podawania własnych propozycji co do warunków umowy – przecież chodzi o nasze pieniądze i nasz interes. W tym jednak przypadku powracamy do zasady ogólnej – negocjujemy, a więc musimy dojść do porozumienia w każdym punkcie, który jest dyskutowany.

Treść umowy, czyli na co zwracać uwagę

Informacje, których usługodawca powinien udzielić konsumentowi przy zawarciu umowy

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, sprzedawca, który sprzedaje rzecz ruchomą konsumentowi (również usługodawca zawierający umowę o dzieło, której rezultatem jest rzecz ruchoma) powinien udzielić mu stosownych informacji.

Konsumenci zwracają przede wszystkim uwagę na cenę.

Cena podawana przez sprzedawcę jest ceną brutto, to znaczy, że musi zawierać wszystkie podatki, opłaty, narzuty. Cena podana jest ostateczną i całkowitą, którą konsument ma uiścić.

PANI KASIA NIE DOPŁACA

Pani Kasia nie musi płacić więcej za wykonanie okien, jeśli produkujący okna po wykonaniu usługi żąda dopłaty, która wcześniej nie była uzgodniona (nie był to warunek umowy). Fakt, że profesjonalista nie doszacował ceny ustalając ją z konsumentem, zasadniczo obciąża tego profesjonalistę.

Oczywiście sprzedawca, a co za tym idzie także usługodawca, dokonujący sprzedaży w Rzeczypospolitej Polskiej jest obowiązany nie tylko do podania ceny, ale także do udzielenia kupującemu jasnych, zrozumiałych i nie wprowadzających w błąd informacji, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania z dzieła – rzeczy ruchome (ze sprzedanego towaru konsumpcyjnego).

Obowiązuje zasada – konsument ma być tak poinformowany o wszelkich aspektach transakcji i cechach towaru, aby to było dla niego zrozumiałe.

Do informacji, które obowiązkowo muszą być podane konsumentowi należą:
- nazwa towaru,
- określenie producenta lub importera,
- znak zgodności wymagany przez odrębne przepisy,
- informacje o dopuszczeniu do obrotu w Rzeczypospolitej Polskiej,
- określenie energochłonności towaru, stosownie do jego rodzaju,
- inne dane wskazane w odrębnych przepisach.

Informacje, o których mowa powyżej, powinny znajdować się na towarze konsumpcyjnym lub być z nim trwale połączone, w przypadku gdy towar jest sprzedawany w opakowaniu jednostkowym lub w zestawie. W pozostałych przypadkach profesjonalista jest obowiązany umieścić w miejscu sprzedaży towaru informację, która może zostać ograniczona do nazwy towaru i jego głównej cechy użytkowej oraz wskazania producenta lub importera.

Ustawodawca daje konsumentowi dodatkowe uprawnienie, mianowicie - na żądanie konsumenta usługodawca (sprzedawca) jest obowiązany wyjaśnić znaczenie poszczególnych postanowień umowy, a więc także informacji, które zostały wskazane powyżej.

Podstawową zasadą, którą powinniśmy się kierować, jest dążenie do uzyskania precyzyjnych i zrozumiałych informacji o zamawianym dziele (towarze) i cechach transakcji. Tylko w takim przypadku podejmiemy prawidłową decyzję: czy skorzystać z danej oferty czy nie.

Należy po raz kolejny podkreślić, że z uwagi na to, że do umowy o dzieło, której rezultatem jest rzecz ruchoma, mają w pierwszej kolejności zastosowanie przepisy o sprzedaży z udziałem konsumenta, wszystkie opisane powyżej zasady mają zastosowanie także przy zawieraniu umowy o dzieło.

Postanowienia, które są niezbędne dla zawarcia umowy

Już z powyższego wynika, że dla zawarcia umowy sprzedaży konieczne jest porozumienie się ze sprzedawcą co do towaru, który kupujemy, ceny tego towaru oraz prawidłowe określenie osoby kupującego i sprzedawcy. Podobne zasady obowiązują przy zawieraniu umowy o dzieło, czy zlecenia.

Należy dodatkowo pamiętać, że uzyskanie od sprzedawcy gwarancji na sprzedawany towar czy wykonane dzieło – rzecz ruchomą, wiąże się z koniecznością udzielenia jej na piśmie – klient powinien otrzymać dokument, który określa szczegółowo zasady gwarancji.

Forma prawna umowy

Przy sprzedaży na raty, na przedpłaty, na zamówienie, według wzoru lub na próbę oraz sprzedaży za cenę powyżej dwóch tysięcy złotych sprzedawca jest obowiązany potwierdzić na piśmie wszystkie istotne postanowienia zawartej umowy.

W pozostałych przypadkach, sprzedawca jedynie na żądanie kupującego wydaje pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, zawierające oznaczenie sprzedawcy z jego adresem, datę sprzedaży oraz określenie towaru konsumpcyjnego, jego ilość i cenę.

Należy jednak pamiętać, że każde pisemne utrwalenie warunków umowy jest dla konsumenta korzystne, gdyż w przypadku sporów jasne będzie dla sądu na co się z kontrahentem – profesjonalistą umówiliśmy. Zasada ta ma zastosowanie do każdej umowy, niezależnie od tego, czy jej przedmiotem jest rzecz ruchoma, dzieło czy usługa.

Ważne jest także zachowanie paragonu fiskalnego, zwłaszcza w przypadku braku umowy na piśmie, paragon określa kto sprzedał, jaki towar oraz za ile i kiedy. Jak powyżej wykazano, są to niezbędne postanowienia umowy sprzedaży, a więc paragon jest ważnym dowodem potwierdzającym fakt zawarcia umowy.

Praktyka wskazuje, że konsumenci najczęściej zapominają o ochronie swojej pozycji przy zawieraniu umów o dzieło, takich jak remont mieszkania, a nawet naprawa sprzętu. Udowadnianie treści umowy ustnej jest niezwykle utrudnione, a dodatkowo pociąga za sobą niebezpieczeństwo, że sąd nie da wiary stanowisku konsumenta w tym zakresie, bo bardziej wiarygodnie wypadnie usługodawca (sprzedawca), który przecież co do zasady wie więcej o towarze czy dziele, które wykonuje dla konsumenta, jest fachowcem w danej dziedzinie.

Zaliczka czy zadatek?

Przy zawieraniu umów o dzieło profesjonalista zwykle stawia, jako jeden z warunków umowy, wpłacenie zaliczki. To istotny element umowy i konsument powinien mieć pewność, czy faktycznie chodzi o zaliczkę czy może o zadatek.

Różnica między zadatkiem i zaliczką jest poważna, zwłaszcza, jeśli chodzi o skutki ewentualnego niedotrzymania warunków umowy.

Zaliczka ulega zaliczeniu na poczet ceny, w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy zaliczka nie jest traktowana jako forma odszkodowania.

Zadatek natomiast, w braku odmiennego zastrzeżenia umownego albo zwyczaju, dany przy zawarciu umowy ma to znaczenie, że **w razie niewykonania umowy** przez jedną ze stron druga strona może, bez wyznaczenia terminu dodatkowego, od umowy odstąpić i otrzymany zadatek zachować, a jeżeli sama go dała, może żądać sumy dwukrotnie wyższej.

W razie wykonania umowy zadatek ulega, podobnie jak zaliczka, zaliczeniu na poczet świadczenia strony, która go dała; jeżeli zaliczenie nie jest możliwe, zadatek ulega zwrotowi.

PANI KASIA DAJE ZADATEK

Pani Kasia zdecydowała się zamówić okna z montażem w wybranym zakładzie. Usługodawca zażądał wpłacenia zaliczki. Ale Pani Kasia wiedziała, że lepiej dla niej jest zapłacić zadatek, a nie zaliczkę i usługodawca wyraził na to zgodę. Kiedy po dwóch tygodniach od upływu ustalonego w umowie terminu montażu okien, w domu Pani Kasi nie pojawił się żaden fachowiec, a telefon w zakładzie milczał jak zaklęty, mąż Pani Kasi uznał, że umowa jest niewykonana przez usługodawcę i odstępując na piśmie od umowy, zażądał od niego natychmiastowego zwrotu zadatku i to w podwójnej wysokości. Usługodawca, choć niechętnie, wypłacił Pani Kasi i jej mężowi żądaną sumę, najwyraźniej rozumiejąc, że ewentualną sprawę w sądzie przegra.

W razie rozwiązania umowy zadatek powinien być zwrócony przez usługodawcę, wtedy obowiązek zapłaty sumy dwukrotnie wyższej odpada. To samo dotyczy przypadku, gdy niewykonanie umowy nastąpiło wskutek okoliczności, za które żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności, albo za które ponoszą odpowiedzialność obie strony.

Należy uważać, aby w umowie było użyte odpowiednie słowo: zadatek bądź zaliczka – adekwatne do funkcji, jaką ma pełnić!

Zmiana warunków umowy

Konsumencie pamiętaj! Jeżeli zawarłeś umowę na piśmie, zasada jest taka: każda jej zmiana powinna mieć także formę pisemną, jej rozwiązanie za zgodą obu stron, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie, powinno być stwierdzone pismem – należy sporządzić stosowny pisemny dokument, oraz doręczyć go drugiej stronie!

Reklamowanie dzieła (umowa o dzieło, której rezultatem jest rzecz ruchoma)

Jeśli umowa o dzieło, której rezultatem jest rzecz ruchoma, była zawarta między profesjonalistą a konsumentem, a dzieło ma wady, czyli jest niezgodne z umową, w procesie dochodzenia roszczeń przez konsumenta stosuje się odpowiednio przepisy o sprzedaży konsumenckiej[5].

To oznacza, przypomnijmy, że do umowy o dzieło mają w pierwszej kolejności zastosowanie zasady dotyczące sprzedaży towaru konsumpcyjnego, w tym także dotyczące wadliwości towaru konsumpcyjnego (niezgodności z umową).

Gdy zamówiliśmy dzieło i jest ono niezgodne z umową, stosuje się poniższe zasady w zakresie uprawnień konsumenta co do niezgodności z umową jej rezultatu, w przypadku natomiast, gdy profesjonalista udzielił nam gwarancji – dodatkowego uprawnienia, możemy skorzystać z gwarancji. Pamiętajmy – wybór należy do nas.

[5] Stosownie do treści art 627[1] Kodeksu cywilnego

Zanim złożysz reklamację, odpowiedz sobie na następujące pytania:

NIEZGODNOŚĆ Z UMOWĄ	GWARANCJA
Kiedy ma zastosowanie?	
Zawsze po zawarciu umowy sprzedaży konsumenckiej (umowy o dzieło, której rezultatem jest rzecz ruchoma), obowiązuje z mocy prawa.	Jeśli zostanie udzielona przez gwaranta (usługodawcę, producenta, importera, sprzedawcę); nie ma obowiązku udzielania gwarancji, gwarancja to dobrowolne, dodatkowe oświadczenie woli gwaranta.
Do kogo należy złożyć reklamację?	
Do usługodawcy (sprzedawcy), czyli do przedsiębiorcy, z którym zawarto umowę o dzieło (od którego zakupiono towar konsumpcyjny); nie ma znaczenia natomiast osoba sprzedawcy; do przyjęcia reklamacji nie jest potrzebny właściciel ani kierownik zakładu (sklepu) – każda osoba w nim pracująca jest w tym przypadku „sprzedawcą".	W miejsce wskazane w gwarancji. Może to być punkt serwisowy, sprzedawca albo producent – to zależy od gwaranta i musi być określone w warunkach gwarancji.
W jakim terminie od daty wykonania dzieła (zakupu towaru) można składać reklamację?	
Można to zrobić w ciągu dwóch lat (24 miesięcy) od daty wykonania dzieła - rzeczy ruchomej (wydania towaru).	Termin powinien być określony w gwarancji; nie ma jednego, obowiązującego wszystkich, terminu trwania gwarancji. Jeśli termin ten jest krótszy niż dwa lata – warto się zastanowić, czy warunki gwarancji są dla konsumenta korzystne.
W jakim terminie od ujawnienia się niezgodności z umową można złożyć reklamację?	
Konsument musi powiadomić usługodawcę (sprzedawcę) o stwierdzeniu niezgodności dzieła (towaru) z umową w ciągu dwóch miesięcy od ujawnienia się niezgodności – jeśli nie zrobi tego w ciągu dwóch miesięcy – traci uprawnienia do reklamowania.	Nie ma żadnych ogólnych zasad - termin może być ewentualnie określony w gwarancji.
Z jakich przyczyn konsument ma prawo złożyć reklamację?	
Przyczyna ogólna to niezgodność dzieła (towaru) z umową, co może wynikać z następujących powodów: - dzieło (towar) nie nadaje się do celu, do jakiego jest zwykle używany - właściwości dzieła (towaru) nie odpowiadają właściwościom cechującym dzieło (towar) tego rodzaju - dzieło (towar) nie odpowiada oczekiwaniom dotyczącym tego rodzaju dzieła (towaru), które wynikają z zapewnień sprzedawcy lub producenta (podawanych np. w reklamie) - dzieło (towar) został nieprawidłowo zamontowany lub uruchomiony przez sprzedawcę albo przez kupującego, jeśli ten ostatni postępował zgodnie z instrukcją otrzymaną przy sprzedaży.	Przyczyny te są podane w gwarancji, zwykle jest to popsucie się sprzętu; zwykle też gwarant określa, jakich usterek nie obejmuje gwarancja. Należy sprawdzić, czy gwarant faktycznie za coś odpowiada, czy być może wymieniając uszkodzenia i usterki, które nie są objęte gwarancją, chce przekonać konsumenta, że nie powinien w ogóle składać reklamacji.

Bezpłatnych porad udzielają konsumentom organizacje konsumenckie oraz powiatowi/miejscy rzecznicy konsumentów

NIEZGODNOŚĆ Z UMOWĄ	GWARANCJA
W jakim terminie konsument ma być poinformowany o tym, czy jego reklamacja została uznana?	
Niezwłocznie! Jeśli usługodawca (sprzedawca) nie ustosunkuje się do żądania konsumenta wyrażonego podczas składania reklamacji w ciągu 14 dni – uważa się, że reklamacja została uznana. Ustosunkowanie się sprzedawcy do reklamacji oznacza dostarczenie na adres podany przez konsumenta pisemnej odpowiedzi – konsument nie musi chodzić do sklepu, żeby się dowiedzieć, co z jego reklamacją.	Termin powinien być określony w gwarancji. Jeśli termin ten jest dłuższy niż 14 dni – warto się zastanowić, czy warunki gwarancji są dla konsumenta korzystne.
Czego może żądać konsument?	
Konsument może żądać doprowadzenia dzieła (towaru) do stanu zgodnego z umową poprzez: - nieodpłatną naprawę lub - wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów, np. narażają konsumenta na duże niedogodności. W takiej sytuacji konsument ma prawo żądać: - obniżenia ceny lub - zwrotu pieniędzy (odstąpienia od umowy) UWAGA: Konsument nie może odstąpić od umowy, jeśli niezgodność dzieła (towaru) z umową jest NIEISTOTNA.	Możliwości określone są w gwarancji, zwykle jest to bezpłatna naprawa. Jeśli gwarant nie określa po ilu naprawach konsument będzie mógł wymienić towar na nowy – warto się zastanowić, czy warunki gwarancji są dla konsumenta korzystne.
W jakiej formie należy składać reklamację?	
Najbezpieczniej jest złożyć reklamację na piśmie, wyraźnie precyzując swoje żądania, za pokwitowaniem lub wysyłając list polecony.	Najbezpieczniej jest złożyć reklamację na piśmie, a ponadto zgodnie z postanowieniami gwarancji.
W jakim terminie uznana reklamacja musi być załatwiona?	
Nie ma takiego ustawowego terminu – reklamacja musi być załatwiona w „odpowiednim czasie".	Termin powinien być określony w gwarancji. Jeśli termin ten jest dłuższy niż 14 dni – warto się zastanowić, czy warunki gwarancji są dla konsumenta korzystne.
Kto pokrywa koszty dostarczenia dzieła (towaru) do naprawy?	
Nieodpłatność naprawy lub wymiany oznacza, że usługodawca (sprzedawca) ma obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego, w tym kosztów demontażu, transportu, ponownego montażu i uruchomienia.	Odpowiedzi na to pytanie udzieli gwarancja.
Co zrobić, jeśli słuszna reklamacja jest odrzucona?	
Można skierować sprawę do: - sądu konsumenckiego (przy Inspekcji Handlowej) - do sądu powszechnego, korzystając z trybu postępowania uproszczonego (jeśli cena towaru/dzieła nie przekroczyła 10 tys. zł) - sądu powszechnego w postępowaniu zwykłym (jeśli cena przekracza 10 tys. zł)	Można się zwrócić z reklamacją do sprzedawcy, korzystając z tytułu niezgodności towaru z umową.

PAMIĘTAJ: opinia rzeczoznawcy (np. powołanego przez usługodawcę, sprzedawcę lub gwaranta) nie jest rozstrzygająca dla sprawy i wiążąca dla konsumenta

Reklamowanie dzieła (umowa o dzieło, której rezultatem nie jest rzecz ruchoma)

Konsumencie pamiętaj: jeżeli przyjmujący zamówienie opóźnia się z rozpoczęciem lub wykończeniem dzieła tak dalece, że nie jest prawdopodobne, żeby zdołał je ukończyć w czasie umówionym, możesz bez wyznaczenia terminu dodatkowego od umowy odstąpić, jeszcze przed upływem terminu do wykonania dzieła.

Natomiast, jeżeli w trakcie wykonywania dzieła konsument zauważy, że przyjmujący zamówienie wykonuje dzieło w sposób wadliwy albo sprzeczny z umową, może wezwać go do zmiany sposobu wykonania dzieła i wyznaczyć mu w tym celu odpowiedni termin. Najbezpieczniejszym sposobem wezwania będzie skierowanie do profesjonalisty pisma. Wtedy konsument wykaże, że spełnił swój obowiązek wezwania i ewentualnie, że w wyznaczonym terminie profesjonalista nie uczynił zadość wezwaniu. W takim przypadku - po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu - konsument może od umowy odstąpić albo powierzyć poprawienie lub dalsze wykonanie dzieła innej osobie na koszt i niebezpieczeństwo przyjmującego zamówienie. To ostanie oznacza, że całkowite koszty poprawienia dzieła, ewentualnie jego dokończenia poniesie profesjonalista, który nie był w stanie wykonać dzieła stosownie do zawartej umowy. Jeżeli konsument sam dostarczył materiału, może on w razie odstąpienia od umowy lub powierzenia wykonania dzieła innej osobie, żądać zwrotu materiału i wydania rozpoczętego dzieła.

Jeżeli już wykonane dzieło ma wady, konsument może żądać ich usunięcia, wyznaczając w tym celu przyjmującemu zamówienie odpowiedni termin z zagrożeniem, że po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu nie przyjmie naprawy. Zasada wezwania pisemnego ma zastosowanie także w tym przypadku. Profesjonalista może odmówić naprawy, tylko wtedy, gdyby wymagała nadmiernych kosztów. Jeżeli natomiast wady dzieła usunąć się nie dadzą albo gdy z okoliczności wynika, że przyjmujący zamówienie nie zdoła ich usunąć w czasie odpowiednim, konsument może od umowy odstąpić, jeżeli wady są istotne; jeżeli wady nie są istotne, może żądać obniżenia wynagrodzenia w odpowiednim stosunku. To samo dotyczy wypadku, gdy przyjmujący zamówienie nie usunął wad w terminie wyznaczonym przez zamawiającego.

Ważne jest, aby zapamiętać, że istotność wady jest oceniana w każdym konkretnym przypadku. Najlepiej zabezpieczyć się wykorzystując do tego celu rzeczoznawcę. Zwrócenie się do niego z prośbą o wydanie opinii co do kwalifikacji wad jako istotnych spowoduje, że będziemy w stanie wykazać, iż odstąpienie od umowy było uzasadnione z tego punktu widzenia.

Uprawnienia dotyczące reklamowania dzieła już po jego wykonaniu wygasają po upływie roku, a gdy chodzi o wady budynku – po upływie lat trzech, licząc od dnia, kiedy przedmiot umowy o dzieło został kupującemu wydany. Ważne jest, aby pamiętać, iż konsument ma obowiązek zawiadomić profesjonalistę o wykrytych wadach dzieła w ciągu miesiąca od dnia ich wykrycia, a w przypadku, gdy zbadanie rezultatu prac profesjonalisty jest przyjęte w danych stosunkach jako zasada, w ciągu miesiąca, w którym przy zachowaniu należytej staranności (obowiązku zbadania), wady mogły być wykryte.

Reklamowanie usługi (umowa zlecenie)

Konsumenci, dla realizacji swoich potrzeb o charakterze konsumpcyjnym, rzadko zawierają umowy o świadczenie usług (umowy zlecenie). Najczęstsze są umowy sprzedaży oraz umowy o dzieło. Z tych też względów nie ma szczegółowych przepisów konsumenckich dotyczących niewykonania, czy niena-

leżytego wykonania umowy zlecenia - zastosowanie mają zasady generalne. Dlatego też należy samemu zagwarantować sobie korzystne warunki umowy i zadbać, by była ona wykonana w sposób właściwy.

W przypadku nienależytego wykonania umowy zlecenia mają zastosowanie przepisy ogólne[6], gdyż nie ma szczegółowego uregulowania zasad odpowiedzialności osoby, która wykonuje dla konsumenta usługę.

Za „ostatnią deskę ratunku" dla konsumenta można uznać art. 471 Kodeksu cywilnego. Przepis ten stanowi, że dłużnik, a więc w naszym przypadku kontrahent konsumenta (usługodawca), obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi.

Zastosowanie tego reżimu odpowiedzialności jest o tyle trudne, że dłużnikowi trzeba będzie wykazać winę w niewykonaniu czy nienależytym wykonaniu umowy, a także pozostałe przesłanki odpowiedzialności, chociażby związek przyczynowy pomiędzy zawinionym działaniem czy zaniechaniem, a powstałą szkodą i oczywiście wysokość tej szkody.

Oczywiste jest, że zastosowanie przepisów o niezgodności towaru z umową jest znacznie prostsze, chociażby z tego powodu, że kontrahentowi nie udowadnia się winy w jego działaniu czy zaniechaniu, tymczasem wykazanie winy w procesie cywilnym nie jest zadaniem łatwym.

Należy jednak pamiętać, że zastosowanie reżimu odpowiedzialności wynikającego z opisanych wyżej przepisów kodeksu cywilnego, wiąże się z zastosowaniem ogólnych reguł przedawnienia odpowiedzialności kontrahenta. Chodzi o dziesięcioletni termin przedawnienia, liczony od dnia wymagalności roszczenia (dnia, w którym można żądać jego spełnienia). Z tych względów, taki reżim odpowiedzialności będzie wykorzystywany wtedy, gdy nie można skorzystać z uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową, ewentualnie z gwarancji, gdyż minęły już terminy przewidziane dla tych instytucji prawnych.

Jeśli reklamacja nie jest załatwiona

Niestety często zdarza się, że usługodawca (sprzedawca) uchyla się od załatwienia słusznej reklamacji złożonej przez konsumenta. W tej sytuacji konsument powinien udać się do sądu w celu powierzenia wymiarowi sprawiedliwości rozstrzygnięcie sprawy.

W pierwszej kolejności sprawę można poddać rozstrzygnięciu przez sąd polubowny. Polubowne sądy konsumenckie działają przy inspektoratach Inspekcji Handlowej. Oczywiście rozstrzygnięcie sprawy przez sąd polubowny jest uzależnione od zgody każdej ze stron na poddanie sporu rozstrzygnięciu sądowi polubownemu, to oznacza, że sąd zajmie się sprawą, jeśli przedsiębiorca wyrazi na to zgodę.

Konsument może także skierować sprawę do sądu powszechnego.

W przypadku skierowania sprawy do sądu powszechnego należy pamiętać o tym, że w sprawach o roszczenia wynikające z umów, jeżeli wartość przedmiotu sporu nie przekracza 10 tysięcy złotych (obowiązuje od lutego 2005 r.), a w sprawach o roszczenia wynikające z rękojmi (niezgodności towaru z umową) lub gwarancji jakości, jeżeli wartość przedmiotu umowy nie przekracza tej kwoty, pozew wytaczamy w tzw. postępowaniu uproszczonym. Charakteryzuje się ono m. in. tym, że jest tańsze i szybsze, a pozew, odpowiedź na pozew, sprzeciw od wyroku zaocznego i pismo zawierające wnioski dowodowe wnoszone w postępowaniu uproszczonym, powinny być sporządzone na urzędowych formularzach. Urzędowe formularze są dostępne w sądach, ewentualnie na stronach internetowych, przykładowo www.ms.gov.pl

[6] Jest to w szczególności art. 471 Kodeksu cywilnego.

Zapamiętaj:

1. Kupujemy i zamawiamy montaż u tego samego profesjonalisty

W takim przypadku zawieramy dwie umowy – umowę sprzedaży i umowę o dzieło. Korzystając z uprawnień związanych z niewykonaniem czy nienależytym wykonaniem umowy, występujemy z roszczeniami w stosunku do jednego podmiotu.

2. Kupujemy u innego przedsiębiorcy, a kto inny montuje rzecz kupioną

W takim przypadku zawieramy dwie umowy z dwoma różnymi podmiotami: umowę sprzedaży ze sprzedawcą i umowę o dzieło z przyjmującym zamówienie. W przypadku niezgodności towaru z umową, ewentualnie nienależytego montażu, musimy wystąpić z roszczeniami do odpowiedniego podmiotu, gdy wady dotyczą samej rzeczy – do sprzedawcy, a gdy są związane z montażem – do przyjmującego zamówienie. Oczywiste jest, że łatwo będzie profesjonaliście zasłaniać się nieprawidłowością działania drugiego i w ten sposób usiłować wyłączyć swoją odpowiedzialność. Może pomóc nam rzeczoznawca – możemy zwrócić się do niego z prośbą o wydanie opinii na temat: czy problem tkwi w samej rzeczy, czy w jej montażu.

Należy sobie także postawić inne pytanie: czy sprzedawca może warunkować sprzedaż zawarciem umowy montażu, czy może ewentualnie uzależniać np. cenę lub gwarancję od powierzenia montażu właśnie jemu?

Odpowiedź jest następująca – takie praktyki są nieuczciwym przywiązywaniem konsumenta do sprzedawcy. Decydując się na zawarcie umowy na takich zasadach, należy bardzo uważać. Ceny nie powinno się uzależniać od zawarcia umów w sposób kompleksowy, chociaż dla sprzedawcy stosującego np. promocję, taka praktyka będzie uzasadniona z ekonomicznego punktu widzenia.

Teoretycznie, udzielenie gwarancji sprzedawca może uzależniać od każdego warunku, natomiast w przypadku odpowiedzialności z tytułu niezgodności towaru z umową takie działania są zakazane.

3. Zamawiamy/kupujemy poza lokalem (akwizytor) lub na odległość

W takim przypadku konsument może odstąpić od umowy bez podania przyczyn, w terminie dziesięciu dni od dnia:

– zawarcia umowy - w przypadku umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, czyli w domu, w biurze, na ulicy przed sklepem, itp.,
– wydania/zamontowania rzeczy – w przypadku umowy na odległość, czyli na podstawie katalogu wysyłkowego, przez Internet, itp. (gdy umowa dotyczy świadczenia usług od dnia jej zawarcia).

PANI KASIA KUPUJE OD AKWIZYTORA

Do Pani Kasi przyszedł przedstawiciel firmy i zaproponował jej wymianę okien. Pani Kasia podpisała umowę, ale po naradzie z mężem doszła do wniosku, że lepiej odłożyć remont do wiosny.
Pani Kasia może odstąpić od umowy sprzedaży zawartej w ten sposób (poza lokalem przedsiębiorstwa) w terminie dziesięciu dni (składając stosowne oświadczenie na piśmie) od dnia zawarcia umowy.
Jeżeli Pani Kasia nie została poinformowana na piśmie o prawie odstąpienia od umowy, bieg terminu dziesięciodniowego rozpoczyna się od dnia uzyskania informacji o prawie odstąpienia (nie później jednak niż po upływie trzech miesięcy od jej wykonania).

W przypadku umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa, na niekorzyść konsumentów wpływa przede wszystkim element zaskoczenia: spotkania promocyjne, publiczne prezentacje, wizyty w domu i miejscu pracy konsumenta, naciąganie na ulicy. Również zbieranie ofert poza siedzibą przedsiębiorcy, nawet jeśli umowa jest później zawierana w tej siedzibie, czyni umowę zawartą w ten sposób – umową poza lokalem handlowym.

Informacje podane w tej broszurze dotyczą sytuacji, w których usługa wykonywana jest przez profesjonalistę na rzecz konsumenta.

Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej, nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Usługodawca/sprzedawca – osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

W broszurze wykorzystano następujące przepisy prawne:

- ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z dnia 18 maja 1964 r., Nr 16, poz. 93 ze zmianami),
- ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z dnia 5 września 2002 r., Nr 141, poz. 1176 ze zmianami),
- ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z dnia 31 marca 2000 r., Nr 22, poz. 271 ze zmianami).

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
ul. Gizów 6
01-249 Warszawa
tel. +22 634 0668
fax: +22 634 0667
e-mail: sekretariat@skp.pl
www.skp.pl