

*Teresa Mróz*

# PRAWA KONSUMENTA

*w przypadku wad towarów i usług*



**Temida2**

**Białystok 1994**

**Teresa Mróz**

© Copyright by Temida 2  
Białystok 1994

ISSN 1231-0611

**Wydawca**

**Temida 2 - Wydawnictwo Stowarzyszenia Absolwentów Wydziału Prawa  
Uniwersytetu Warszawskiego w Białymstoku  
Przy współpracy i wsparciu finansowym Wydziału Prawa  
Uniwersytetu Warszawskiego w Białymstoku**

**Opracowanie graficzne okładki i układ typograficzny**

**Jerzy Banasiuk  
Władysław Pietruk**

**Red. tech. Jerzy Banasiuk**

# Wstęp

Z pewnością życzylibyśmy sobie aby kupowane przez nas towary i usługi były dobrej jakości, zgodnie z naszymi oczekiwaniami. Bywa jednak inaczej. Wówczas zastanawiamy się co powinniśmy zrobić by przywrócić ekwiwalentność świadczeń. Skoro zapłacona została określona cena za towar czy usługę, mamy prawo oczekiwać i wymagać dobrej jakości. Ryzyka związanego ze sprzedażą rzeczy wadliwych nie może ponosić nabywca. Kto ma więc ponosić ujemne skutki wadliwej rzeczy? Jakie przysługują wówczas roszczenia? Odpowiedzialność z tytułu wad towarów i usług należy do zagadnień złożonych ze względu na różnorodność instytucji i konstrukcji prawnych oraz rozliczne zmiany w zakresie źródeł prawnych dotyczących tej problematyki.

Podstawowym źródłem prawa jest Kodeks Cywilny - ustawa z dnia 23.04.1964 r. (Dz.U. Nr 16, poz. 93, z późniejszymi zmianami).

Ustawa z dnia 28.07.1990 r. o zmianie ustawy kodeks cywilny (Dz.U. Nr 55, poz. 321) uchyliła z dniem 1.10.1992 roku ogólne warunki i wzory umów wydane na podstawie art. 2 i 384 k.c. jednakże ogólne warunki dotyczące umów z udziałem konsumentów zachowują moc do czasu wejścia w życie rozporządzeń wydanych na podstawie art. 384 k.c.

Jeśli mówimy o ogólnych warunkach umów z udziałem konsumentów to najczęściej mamy na uwadze Uchwałę Rady Ministrów Nr 71, z dnia 13 czerwca 1983 r. w sprawie ogólnych warunków umów sprzedaży detalicznej towarów oraz ogólnych warunków gwarancyjnych dotyczących towarów trwałego użytku sprzedawanych przez jednostki handlu uspołecznionego (M.P. Nr 21, poz. 118).

Uchwała ta po dniu 1.10.1992 r. nie ma szerokiego zastosowania bowiem dotyczy tylko detalicznego handlu uspołecznionego. Dziś handel i usługi wykonują najczęściej podmioty reprezentujące własność prywatną. Wyżej powołana uchwała

nie znajdzie więc do nich zastosowania. To samo można powiedzieć o roli innych ogólnych warunków umów z udziałem konsumentów. W tej sytuacji decydujące znaczenie mają obecne przepisy kodeksu cywilnego.

Poza omówieniem instytucji rękojmi i gwarancji przedstawiam również możliwość dochodzenia roszczeń z tytułu nienależytego wykonania zobowiązania, bowiem sprzedaż wadliwego towaru jest nienależytym wykonaniem zobowiązania. Odpowiedzialność z tytułu czynów niedozwolonych w pewnych okolicznościach też może wchodzić w rachubę. Zostały również uwzględnione wzajemne relacje między tymi instytucjami, różnice i przesłanki ich zastosowania (z konieczności bardzo ogólnie).

Kodeks cywilny przewiduje kilka dróg dochodzenia roszczeń w przypadku wad towarów i usług. Pomogą nam w tym takie instytucje prawa cywilnego jak:

- **rękojmia,**
- **gwarancja,**
- **roszczenia odszkodowawcze z tytułu nienależytego wykonania zobowiązań,**
- **roszczenia odszkodowawcze z tytułu czynu niedozwolonego,**
- **kary umowne.**

Jak rozumieć wyżej wymienione instytucje prawne, jakie są różnice między nimi, kiedy z nich możemy skorzystać? Te i inne problemy są tematem dalszych rozważań.

Pojęcie sprzedawcy i kupującego pojawia się przy zawarciu umowy sprzedaży. Każdego zakupu dokonujemy na podstawie umowy, zarówno wówczas gdy kupujemy pieczywo, owoce jak i wtedy gdy kupujemy dom, działkę budowlaną, czy przedsiębiorstwo.

Nie zawsze do zawarcia umowy konieczna jest forma pisemna, lub inna forma szczególna. Zawarcie umowy następuje także wówczas gdy w sklepie wkładamy do koszyka towar, a następnie płacimy w kasie. Dla uzyskania jakiegoś dobra zawieramy umowę z kimś kto sprzeda, podaruje określoną rzecz

lub będzie świadczył usługę np. naprawy samochodu. Ta umowa powoduje powstanie stosunku prawnego między stronami. Daje prawo klientowi do żądania od kontrahenta tego do czego zobowiązuje zawarta umowa. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy można żądać wykonania zobowiązania i naprawienia szkody spowodowanej niedochowaniem umowy. Kupujący jest więc chroniony przez przepisy o skutkach nienależytego wykonania zobowiązania. Ustawodawca wyszedł z założenia, że ochrona ta może okazać się niedostateczna i w przepisach kodeksu cywilnego wprowadził szczególną ochronę kupującego. Jest ona objęta instytucją rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

## **Rękojmia.**

Kupno każdej rzeczy automatycznie jest związane z rękojmią ciążącą na sprzedawcy. Odpowiedzialność z rękojmi wynika z samego prawa. Nie ma więc potrzeby zamieszczania jej reguł w umowach, chyba że strony chcą zmodyfikować odpowiedzialność rękojmią lub ją wyłączyć. Nie każdy sprzedawca może jednak ograniczyć lub wyłączyć tego typu odpowiedzialność. Generalnie sprzedawca profesjonalny został pozbawiony tej możliwości. Ryzyko handlowe sprzedawcy i słabsza pozycja konsumenta w relacji sprzedawca - konsument, te dwie okoliczności z pewnością miały wpływ na zakres praw konsumenta i obowiązki sprzedawcy profesjonalnego wynikające z rękojmi.

Każdy sprzedawca, (niezależnie od tego czy jest nim jednostka państwowa, spółdzielcza, prywatna, spółka z kapitałem mieszanym, sprzedawca bazarowy itp.) jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę zmniejszającą jej wartość lub użyteczność ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności, lub przeznaczenia rzeczy, jeżeli rzecz nie ma właściwości o których istnieniu zapewniał kupującego, albo jeżeli rzecz została kupującemu wydana w stanie niezpełnym.

Kodeks cywilny określa rękojmię za wady fizyczne rzeczy w art. 556. Istnieje również uregulowana w kodeksie cywilnym

rękojmią za wady prawne, generalnie polegająca na tym, że sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego jeżeli rzecz sprzedana stanowi własność osoby trzeciej, albo jeżeli jest obciążona prawem osoby trzeciej.

*Na czym więc polega odpowiedzialność z tytułu rękojmi? Podstawową przesłanką tej odpowiedzialności jest istnienie wady, a nie wina sprzedawcy. Sprzedawca odpowiada niezależnie od tego czy to on spowodował wadę towaru, czy powstała ona z jego winy czy też bez winy sprzedawcy. Odpowiedzialność nie zależy od tego czy sprzedawca o wadzie wiedział czy nie wiedział. Dla odpowiedzialności z tytułu rękojmi ważny jest natomiast fakt czy kupujący o wadzie towaru wiedział w chwili zakupu towaru. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi chroni bowiem interes nabywcy, który kupując towar nie wiedział o jego wadliwości. Wady o których wiedział nie są objęte rękojmią. Przykładowo, jeśli kupujemy buty i płacimy niższą cenę z powodu złuszczonej się farby czy lakieru to tylko ta wada nie objęta jest odpowiedzialnością rękojmią. Jeżeli po kilku tygodniach odkleją się podeszwy butów czy ujawni się inna wada - możemy skorzystać z rękojmi.*

Pamiętać jednak należy, że odpowiedzialność z tytułu rękojmi obejmuje te wszystkie wady, które tkwiły w towarze już w chwili sprzedaży. Nie są objęte rękojmią wady rzeczy powstałe jako skutek niewłaściwej eksploatacji towaru. Ważna jest więc prawidłowa i wyczerpująca informacja o towarze. Informacji powinien udzielić sprzedawca.

Co na gruncie prawa cywilnego kryje się pod pojęciem wady?

Jak kodeks cywilny rozumie pojęcie wady rzeczy?

## **Wada fizyczna**

Wada fizyczna jako jedna z podstawowych przesłanek umożliwiających skorzystanie z rękojmi występuje wówczas gdy:

- rzecz ma zmniejszoną wartość np. towar wykonano z surowców gorszej jakości, odpadów, a cena i oznaczenie towaru wskazują, że jest on dobrej jakości,

- towar posiada cechy zmniejszające jego użyteczność np. pralka nie wykonuje wszystkich czynności, zły klej zastosowany do mebli nie pozwala z nich korzystać z powodu uciążliwości zapachu itp.,
- rzecz nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, np. gdy sprzedawca powiedział, że bluzka jest wykonana z jedwabiu naturalnego a okazało się, że jest to produkt ze sztucznego włókna,
- towar został wykonany w stanie niekompletnym np. drzwi bez kluczy, maszyna lub inne urządzenia bez instrukcji obsługi czy koniecznej do korzystania dokumentacji. Warto pamiętać, że wydaniem w stanie niezupełnym jest również brak zapewnionego przez sprzedawcę obszaru nieruchomości.

Rozpatrując prawne pojęcie wady rzeczy należy także pamiętać, że fakt iż rzecz jest zgodna z normą nie przesądza automatycznie o braku wady warunkującej odpowiedzialność z tytułu rękojmi. Nie wyłącza więc rękojmi okoliczność, że np. przeciekający na deszczu płaszcz przeciwdeszczowy jest wykonany zgodnie z normami technicznymi. W środowisku prawniczym przeważa pogląd, że towar choć zgodny z parametrami norm technicznych powinien być uznany za wadliwy jeżeli nie nadaje się do użytku zgodnie z jego przeznaczeniem. Przy ocenie wady fizycznej rzeczy, kryterium funkcjonalne, obejmujące użyteczność rzeczy i jej przeznaczenie zgodnie z celem umowy, powinno być stosowane przed kryterium normatywno-technicznym. Należy zaznaczyć, że nie stanowią wady fizycznej w rozpatrywanym tu znaczeniu braki ilościowe tj. sytuacje gdy ilość rzeczy sprzedanych kupującemu różni się od ilości, która miała być sprzedana. Po stwierdzeniu braku ilościowego nie możemy więc skorzystać z rękojmi. Pozostaje wówczas możliwość dochodzenia roszczeń z tytułu nienależnego wykonania zobowiązania.

Przedstawione wyżej określenie wady fizycznej rzeczy ma tym większe znaczenie, że przepisy kodeksu cywilnego nie zawierają definicji jakości przedmiotu świadczenia. W sprawie jakości rzeczy gatunkowo oznaczonych kodeks cywilny głosi, że dłużnik zobowiązany jest do świadczenia rzeczy średniej jako-

ści. Zasada ta ma zastosowanie wówczas gdy jakość rzeczy nie została oznaczona przez właściwe przepisy lub przez umowę stron.

Co do jakości usług można powiedzieć, że przyjmujący zamówienia, powinien wykonywać je dołożywszy należytej staranności. Należyta staranność dłużnika w zakresie prowadzonej przez niego działalności określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności. A więc, jeżeli powierzmy uszycie płaszcza krawcowej amatorce wiedząc o tym, że jest amatorką to nie możemy wymagać by płaszcz był tak wykonany jak to powinna zrobić zawodowa krawcowa trudniąca się szyciem. Od zakładu krawieckiego oczekujemy lepiej wykonanej usługi niż od kogoś kto podjął się zadania robiąc to bez stosownego przygotowania zawodowego.

## **Wada prawna**

Z wadą prawną mamy do czynienia wówczas gdy:

- rzecz nie stanowi własności sprzedawcy, lecz należy do innej osoby niż sprzedawca, a sprzedawca nie ma stosownego pełnomocnictwa,
- rzecz jest obciążona prawem osoby trzeciej ograniczającym wykonywanie prawa własności kupującego np. obciążenie zastawem, użytkowaniem.

W praktyce prawniczej pojawiły się poglądy, że czasami prawa obligacyjne jak najem, dzierżawa mogą być traktowane jako te, które ograniczają wykonanie prawa własności, a więc np. zbycie lokalu z najemcami może być według stanowiska Sądu Najwyższego wadą prawną, bowiem kupujący nie jest w stanie korzystać z kupionego lokalu w stopniu odpowiadającym treści prawa własności, chyba że nabywca o tym wiedział i zgodził się taki lokal kupić.

## **Obowiązki kupującego**

Aby skorzystać z uprawnień z tytułu rękojmi kupujący powinien zawiadomić sprzedawcę o wadzie (tzw. akt staranno-



ści). W przypadku wady fizycznej rzeczy jest to przesłanka bezwzględna dochodzenia uprawnień z tytułu rękojmi. Kupujący traci swoje uprawnienia, jeżeli nie zawiadomi sprzedawcy o wadzie w ciągu miesiąca od jej wykrycia. Oczywiście, jeżeli są to np. towary spożywcze np. mleko, zawiadomienie o wadzie powinno nastąpić niezwłocznie. Zawiadomienie o wadzie popularnie nazywane reklamacją połączone jest najczęściej ze zgłoszeniem uprawnienia, które kupujący zamierza w następstwie wystąpienia wady realizować.

Zasadniczo kupujący nie ma obowiązku zbadania rzeczy celem ewentualnego wykrycia wad. Zaniechanie badania rzeczy nie powoduje utraty uprawnień. Atesty jakości, certyfikaty i inne sformalizowane oznaczenie cech jakości towaru należy traktować jako zapewnienie, że towar ma określone właściwości. Nabywca nie musi w jakiś szczególny sposób wykazywać istnienia wady. Nie musi posługiwać się opinią rzeczoznawcy. Porównanie sytuacji sprzedawcy profesjonalisty na rynku z sytuacją nabywcy towaru, uzasadnia między innymi posługiwanie się domniemaniem, że wady wynikły z przyczyny tkwiącej już poprzednio w rzeczy sprzedanej. Nie można jednak mówić o odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu wady fizycznej rzeczy wówczas gdy wynikła ona z uszkodzenia rzeczy przez kupującego np. z powodu nieprawidłowej eksploatacji. Okoliczności te powinien wykazać sprzedawca. Zasadniczo sprzedawca nie odpowiada za wady powstałe w czasie przewozu, chyba że zachodzi wina po jego stronie (np. nienależyte opakowanie towaru).

**Jakie uprawnienia z tytułu rękojmi służą nabywcy wadliwego towaru?**

Korzystając z rękojmi kupujący może żądać:

- 1) obniżenia ceny towaru lub usługi,
- 2) naprawy rzeczy, poprawienia źle wykonanej usługi,
- 3) dostarczenia rzeczy wolnej od wad,
- 4) może odstąpić od umowy.

## **ad. 1 Obniżenie ceny towaru lub usługi**

Obniżenie ceny powinno nastąpić w takim stosunku w jakim wartość rzeczy niewadliwej pozostaje do wartości obliczonej z uwzględnieniem istniejących wad rzeczy. Stosunek tych dwóch wielkości daje procent o jaki należy obniżyć cenę. Przy obniżaniu ceny winny być także uwzględnione koszty nakładów i starań niezbędnych do doprowadzenia rzeczy do sprawności odpowiadającej jej przeznaczeniu.

Dziś często może pojawić się pytanie: czy obniżenie ceny następuje w stosunku do ceny zapłaconej, czy też do nowej ceny (która z reguły jest wyższa)? Zdaniem Sądu Najwyższego (uchwała pełnego składu Izby Cywilnej i Administracji Sądu Najwyższego z dnia 30.12.1988 r. w sprawie wytycznych w zakresie wykładni prawa i praktyki sądowej w sprawach rękojmi i gwarancji M.P. 1989 r. Nr 1, poz. 6) obniżenie ceny z powodu wady fizycznej rzeczy następuje w stosunku do ceny zapłaconej. Późniejszy wzrost ceny nie ma znaczenia. **Jednakże obniżenie ceny musi być określone w takim stosunku, by nabywca sam mógł rzecz naprawić we własnym zakresie.**

Należy więc pamiętać, że jeżeli kwota o jaką obniżono cenę nie pokryje kosztów usunięcia wady, kupujący wyda na naprawę więcej to wówczas mamy do czynienia ze szkodą powstałą z powodu nienależytego wykonania zobowiązania. Kupujący może żądać naprawienia szkody np. przez zapłatę kwoty równej wysokości szkody.

Nie ma przeszkód by podobne reguły stosować przy obniżaniu wynagrodzenia w przypadku wadliwie wykonanej usługi.

## **ad. 2 Naprawa rzeczy, poprawienie źle wykonanej usługi**

Jeżeli kupujący żąda usunięcia wady, naprawy rzeczy, wówczas powinien wymagać by usunięcie wady fizycznej przywróciło możliwość korzystania z rzeczy zgodnie z jej przeznaczeniem i było nieuciążliwe dla kupującego. Sprzedawca natomiast powinien ocenić czy naprawa jest realna. Usunięcie wa-

dy fizycznej rzeczy przez naprawę określonego jej elementu wchodzi w grę tylko wówczas, gdy rzecz nie traci na skutek tego na wartości użytkowej i sprawności. Naprawy rzeczy nie mogą doprowadzić do pogorszenia jej właściwości. Wymiana części, poszczególnych elementów rzeczy nie może polegać na zastosowaniu części o niższej wartości, czy elementów regenerowanych. Jeżeli naprawa pociągałaby za sobą obniżenie wartości rzeczy, wówczas nabywcy przysługuje roszczenie o wymianę rzeczy na wolną od wad. Nabywca ma także możliwość domagania się innych roszczeń rękojmiowych jeżeli okaże się, że z określonych względów wymiana rzeczy nie jest dla niego korzystna.

W przypadku gdy kupujący zdecydował, że będzie żądać naprawy rzeczy, a naprawa pociągnęła za sobą obniżenie wartości rzeczy lub inne szkody to nabywcy przysługuje także roszczenie o naprawienie szkody spowodowanej istnieniem wady.

Termin usunięcia wady powinien być ustalony pomiędzy kupującym i sprzedawcą lub inną jednostką naprawiającą rzecz. Z reguły przyjmuje się, że naprawa powinna trwać nie dłużej niż 14 dni. Niezwłoczne usunięcie wady w rozumieniu kodeksu cywilnego oznacza naprawę rzeczy w krótkim czasie z uwzględnieniem charakteru wady i rodzaju towaru. Termin ten nie powinien jednak przekraczać wspomnianych dwóch tygodni.

### **ad. 3 Dostarczenie rzeczy wolnej od wad**

Z przepisów kodeksu cywilnego wynika, że jeżeli przedmiotem sprzedaży są rzeczy oznaczone tylko co do gatunku (a takie rzeczy w większości kupujemy) kupujący może żądać dostarczenia zamiast rzeczy wadliwych takiej samej ilości rzeczy wolnych od wad oraz naprawienia szkody wynikłej z opóźnienia.

Należy pamiętać, że przy wymianie towaru wadliwego na wolny od wad sprzedawca nie ma prawa stosować potrącenia z ceny za skutki normalnego zużycia towaru.

Sprzedawca nie może też domagać się od kupującego dopłaty z racji wzrostu ceny towaru podlegającego wymianie.

Wymiana rzeczy jako realizacja uprawnienia z tytułu rękojmi nie musi polegać koniecznie na wymianie rzeczy na taką samą. Wymiana rzeczy może także nastąpić na towar podobny, oczywiście za zgodą nabywcy. W takiej sytuacji powinno być dokonane rozliczenie między kupującym a sprzedawcą gdy towary nie miały identycznej ceny, a więc kupujący może za dopłatę otrzymać towar o wyższym standardzie lub gdy decyduje się na gorszy, wówczas sprzedawca zwraca stosowną kwotę.

W warunkach braku towarów na rynku jak też wówczas gdy występuje inflacja, dla kupującego który realizuje uprawnienia z tytułu rękojmi korzystniejsza jest wymiana rzeczy wadliwej na niewadliwą. Najmniej dogodne i uciążliwe jest wówczas odstąpienie od umowy (o czym niżej).

Godną zapamiętania jest okoliczność, że sprzedawca towarów polskich czy także zagranicznych nie może skutecznie powoływać się na niemożliwość dostarczenia rzeczy wolnej od wad wówczas gdy zaprzestano produkcji lub importu określonych towarów. Sprzedawca powinien w takiej sytuacji zaproponować zamianę rzeczy nabytej na rzecz podobną lub nawet rzecz o wyższej wartości. Z dopłatą według ceny z daty zawarcia umowy, na podstawie której została nabyta rzecz wadliwa, tylko wówczas gdy jest to rzecz o wyższym standardzie.

#### **ad. 4 Odstąpienie od umowy**

Odstąpieniem od umowy określa się jednostronne oświadczenie woli kupującego skierowane do sprzedawcy, z którego wynika, że kupujący zrywa umowę z powodu wystąpienia wady rzeczy w okresie objętym rękojmią. Istnienie tego uprawnienia wywodzi się bezpośrednio z przepisów kodeksu cywilnego (a nie ze stosowanego postanowienia umowy). Z chwilą odstąpienia od umowy zobowiązanie gaśnie i to z mocą wsteczną, tak jak gdyby umowa nigdy nie była zawarta. Konsekwencją odstąpienia od umowy jest obowiązek zwrotu spełnionych świadczeń wzajemnych. Obie strony, kupujący i sprzedawca są uprawnione do takiego żądania. Powstaje więc ko-

nieczność rozliczenia się ze spełnionych i otrzymanych świadczeń.

W razie skutecznego odstąpienia przez kupującego od umowy z powodu wady rzeczy sprzedanej, obowiązany jest on zwrócić rzecz w takim stanie w jakim się ona znajduje po normalnej eksploatacji w momencie złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Sprzedawca powinien zwrócić kupującemu cenę zapłaconą. Powstaje pytanie o sytuację kupującego w przypadku wzrostu ceny towaru. W warunkach inflacji, wzrostu cen, kwota zapłacona przez kupującego pociąga za sobą pogorszenie - z punktu widzenia zasady ekwiwalentności świadczeń - sytuacji ekonomicznej kupującego, który jest zmuszony do odstąpienia od umowy. Kupujący ponosiłby szkodę gdyby miał otrzymać tylko zwrot kwoty nominalnej (ceny).

Z tytułu rękojmi nie ma aktualnie podstaw do nakładania na sprzedawcę wprost obowiązku zwrotu wyższej ceny. Obrony interesów nabywcy należy więc poszukiwać w innej podstawie prawnej. W przypadku gdy kupujący odstępuje od umowy z powodu wady rzeczy sprzedanej, poza zwrotem ceny jego uprawnienia obejmują również roszczenie o naprawienie szkody. W zakres pojęcia szkody wchodzić więc może tutaj strata wynikająca z późniejszego wzrostu ceny rzeczy tego samego rodzaju. Taka interpretacja przepisów daje możliwość ochrony interesów konsumenta w warunkach inflacji. Przeważa pogląd, że przepisy o waloryzacji świadczeń pieniężnych nie będą miały zastosowania przede wszystkim z tego względu, że zasady ustalania odszkodowania i jego wysokości określają odrębne przepisy kodeksu cywilnego.

Rozważając problematykę odstąpienia od umowy jako uprawnienia rękojmiowego należy uwzględnić okoliczność, że kupujący nie może jednakże odstąpić od umowy, jeśli sprzedawca oświadczy gotowość natychmiastowej wymiany rzeczy wadliwej na rzecz wolną od wad albo niezwłocznie wady usunie. Nie chodzi tu o samo oświadczenie gotowości lecz o dokonanie natychmiastowej naprawy rzeczy. Warto przypomnieć jak prawo rozumie natychmiastową wymianę rzeczy lub niezwłoczne usunięcie wady. Otóż, zdaniem Sądu Najwyższego

"natychmiast" to okres nie dłuższy niż dwa tygodnie, chyba, że strony uzgodniły inny termin. Odstąpienie od umowy z powodu wady rzeczy sprzedanej może być wyłączone wówczas gdy sprzedawca niezwłocznie wady usunie. Ten zwrot należy interpretować z uwzględnieniem czasu potrzebnego na usunięcie wady. Ze względu na kontekst, w jakim zwrot "niezwłocznie" został użyty, można przyjąć, że chodzi o usunięcie wad w krótkim czasie. Termin ten również nie powinien przekraczać dwóch tygodni. Niemożność usunięcia wad w takim właśnie terminie uprawnia kupującego do odstąpienia od umowy bez konieczności podejmowania dodatkowych pertraktacji ze sprzedawcą.

Uprawnienie do odstąpienia od umowy z powodu wady rzeczy sprzedanej odnosi się nie tylko do rzeczy oznaczonych gatunkowo ale także dotyczy rzeczy określonych co do tożsamości. Jeżeli sprzedawca jest jednocześnie wytwórcą rzeczy kupujący może żądać usunięcia wady wyznaczając sprzedawcy odpowiedni termin z zagrożeniem, że po bezskutecznym upływie tego terminu od umowy odstąpi. Wyznaczony termin nie powinien przekroczyć dwóch tygodni, chyba, że strony umówiły się inaczej.

### **Rekojmia a odpowiedzialność odszkodowawcza**

Kupujący, który realizuje uprawnienia z tytułu rękojmi tj. żąda obniżenia ceny lub usunięcia wady, czy dostarczenia rzeczy wolnej od wad albo odstępuje od umowy może dochodzić naprawienia szkody poniesionej wskutek istnienia wady. Roszczenia odszkodowawcze kupującego są niezależne od roszczeń rękojmianych. Utrata uprawnień z tytułu rękojmi np. w wyniku upływu terminu obowiązywania rękojmi nie powoduje utraty roszczeń odszkodowawczych. Realizacja uprawnień z rękojmi nie jest warunkiem koniecznym dla dochodzenia roszczeń odszkodowawczych. Taki właśnie pogląd przeważa w środowisku prawniczym.

Należy wiedzieć, że powstanie odpowiedzialności odszkodowawczej uwarunkowane jest wystąpieniem trzech generalnych przesłanek:

a) zdarzenia, z którym ustawa wiąże obowiązek naprawienia szkody,

b) szkody,

c) normalnego związku przyczynowego między tym zdarzeniem a szkodą. Gdy szkoda jest normalnym następstwem wady wówczas sprzedawca ma obowiązek naprawienia szkody. Ciężar dowodu spoczywa na kupującym. Wysokość odszkodowania jest uzależniona od tego, czy szkoda jest następstwem okoliczności, za które sprzedawca odpowiada, czy też następstwem okoliczności za które sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności. Okoliczności powodujące odpowiedzialność odszkodowawczą sprzedawcy to przede wszystkim wina sprzedawcy lub wina osób którymi się posłużył. Są to więc inne przesłanki niż przy odpowiedzialności z rękojmi. W przypadku gdy szkoda jest następstwem okoliczności, za które sprzedawca ponosi odpowiedzialność kupujący może dochodzić roszczeń na ogólnych zasadach czyli żądać naprawienia szkody w pełnej wysokości, wyrównania strat oraz utraconych korzyści.

Sprzedawca nie może skutecznie powoływać się na zwłokę producenta w dostarczaniu towaru. Ten fakt nie zwolni go od odpowiedzialności. Okoliczność, że sprzedawca sprzedaje towar wyprodukowany przez inną osobę lub towar importowany, sama przez się nie wystarcza do przyjęcia, że szkoda jest następstwem okoliczności, za które sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności. Zależy bowiem to od wielu czynników np. czy zachowano należyta staranność przy odbiorze towaru. Jeżeli okaże się, że szkoda powstała bez winy sprzedawcy to generalnie nie zwalnia sprzedawcy od odpowiedzialności ale odpowiedzialność w pewien sposób ogranicza a mianowicie do wysokości tzw. ujemnego interesu umownego. Kupujący w takim przypadku, może żądać naprawienia szkody, którą poniósł przez to, że zawarł umowę nie wiedząc o istnieniu wady, w szczególności może żądać zwrotu kosztów zawarcia umowy, kosztów odebrania rzeczy, przewozu, przechowywania, ubezpieczenia (a więc nie całej szkody). Odszkodowanie to nie obejmuje korzyści, które kupujący mógłby uzyskać w przypadku



gdyby kupił towar bez wad, a więc gdyby świadczenie sprzedawcy było należycie spełnione.

### **Kiedy sprzedawca nie odpowiada z tytułu rękojmi?**

Jak wspomniałam kupno każdej rzeczy automatycznie jest związane z rękojmią trwającą generalnie jeden rok i ciążącą na sprzedawcy. Kupujący traci jednak uprawnienia rękojmiane a sprzedawca nie odpowiada wówczas za wady fizyczne rzeczy, jeśli kupujący nie zawiadomi sprzedawcy o wadzie w ciągu miesiąca od jej wykrycia. Ta sama zasada dotyczy sytuacji gdy wada została wykryta np. w ostatnim dniu obowiązywania rękojmi. Dla zachowania terminu zawiadomienia o wadach rzeczy sprzedanej wystarczy wysłanie przed upływem tych terminów listu poleconego. Jest to pogląd przeważający.

Prawnicy teoretycy i praktycy stoją na stanowisku, że konsument nie jest zobowiązany do zbadania jakości towaru w celu wykrycia jej ewentualnych wad ani przy zakupie ani po jego dokonaniu. Obowiązek taki istnieje natomiast między podmiotami prowadzącymi działalność gospodarczą np. działalność handlową, usługową. Następuje utrata uprawnień z tytułu rękojmi jeśli kupujący profesjonalista nie zbadał rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie sprzedawcy o dostrzeżonej wadzie, a w wypadku gdy wada wyszła na jaw dopiero później - jeżeli nie zawiadomił sprzedawcy niezwłocznie po jej wykryciu, co nie powinno jednak mieć wpływu na prawa konsumenta.

Rękojmia jest odpowiedzialnością niezależną od winy sprzedawcy. Przewidziano jednak okoliczności przy zaistnieniu, których sprzedawca nie odpowiada za wady sprzedanego towaru. Otóż, sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy. Zawarcie umowy nie zawsze pokrywa się z wydaniem towaru, zwłaszcza wówczas kiedy kupujemy rzeczy oznaczone indywidualnie, co do tożsamości. Zasadą jest więc, że sprzedawca nie odpowiada z tytułu rękojmi jeżeli kupujący wie o wadzie w chwili zawarcia umowy gdy chodzi o rzeczy oznaczone co do tożsamości. Jeśli zaś przedmiotem sprzedaży



są rzeczy oznaczone tylko co do gatunku albo rzeczy mające powstać w przyszłości, sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi jeśli kupujący wiedział o wadzie w chwili wydania rzeczy.

Dla zwolnienia się sprzedawcy od odpowiedzialności z tytułu rękojmi nie wystarcza, że kupujący mógł przy dołożeniu należytej staranności wadę zauważyć. Sprzedawca odpowiada także za wady jawne, jeśli nie były kupującemu znane. Ciężar udowodnienia faktu, że kupujący o wadzie wiedział w chwili zawarcia umowy lub w chwili wydania rzeczy spoczywa na sprzedawcy. Świadomość istnienia wady ma daleko idące konsekwencje bowiem sprzedawca nie odpowiada z rękojmi choćby wadę podstępnie zataił, jeśli kupujący o wadzie wiedział. Brak wiedzy kupującego o istnieniu wady jest jedną z przesłanek odpowiedzialności rękojmianej gdyż rękojmia ma na względzie ochronę zaufania kupującego.

Przy ocenie możliwości dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi ważny jest moment przejścia na kupującego niebezpieczeństwa utraty lub uszkodzenia rzeczy, a więc z reguły chwila wydania rzeczy. Sprzedawca jest odpowiedzialny za wady, które ujawniły się po tym momencie wówczas gdy wynikiły one z przyczyn tkwiących już poprzednio w rzeczy sprzedanej, np. gdy rozpadły się krzesła z powodu zastosowania niewłaściwego kleju. Nie jest natomiast wadą fizyczną zmniejszenie się wartości rzeczy będące normalnym następstwem upływu czasu albo uszkodzenie powstałe wskutek niewłaściwej eksploatacji rzeczy.

Regułą jest, że strony, czyli kupujący i sprzedawca mogą odpowiedzialność z tytułu rękojmi rozrzeszyć, ograniczyć lub wyłączyć. Jednakże w umowach z udziałem konsumentów ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi w zasadzie nie jest dopuszczalne (tylko w wypadkach określonych w przepisach szczególnych mogą być przewidziane możliwości ograniczenia odpowiedzialności rękojmianej). **Tak więc sprzedawca profesjonalista nie może ograniczać zakresu uprawnień kupującego, ani jego swobody w wyborze uprawnień z rękojmi.** Nie są więc wiążące wywieszki skle-

powe: "towar nie podlega wymianie". Taka treść może mieć uzasadnienie tylko co do towarów niewadliwych. Klient ma prawo zmieniać swoją decyzję co do sposobu załatwiania jego "reklamacji", np. zrezygnować ze zgłoszonego żądania obniżenia ceny i domagać się dostarczenia rzeczy wolnej od wad. Sprzedawca nie trudniący się handlem profesjonalnie może z kupującym umówić się, że rękojmia zostaje wyłączona lub ograniczona co do uprawnień czy czasu jej trwania. Nie dotyczy to oczywiście wad podstępnie przez sprzedawcę ukrytych.

Jeśli kupujący dokona przeróbek rzeczy np. klientka skróci spódnicę czy traci uprawnienia rękojmiane, czy fakt ten wyłącza odpowiedzialność kupującego? Otóż nie. W takich sytuacjach kupującemu nadal przysługuje rękojmia, chyba że przeróbki były tak dalece idące, że praktycznie oznaczało to niewłaściwe korzystanie z rzeczy.

Uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne wygasają po upływie roku, a gdy chodzi o wady budynku - po upływie trzech lat licząc od dnia kiedy rzecz została kupującemu wydana. Wpływ tych terminów nie wyłącza jednak uprawnień z tytułu rękojmi, jeżeli sprzedawca wadę podstępnie zataił. Ważne przypomnienie: zarzuty z tytułu rękojmi mogą być podniesione także po upływie powyższych terminów, jeżeli przed ich upływem kupujący zawiadomił sprzedawcę o wadzie.

Wymienione wyżej terminy rękojmi dotyczą generalnie sytuacji gdy sprzedawca nie udzielił kupującemu gwarancji. Jeżeli bowiem została udzielona gwarancja wówczas obowiązuje zasada, że termin do wykonania uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy nie może skończyć się wcześniej niż trzy miesiące po upływie terminu gwarancji. Jeśli więc sprzedawca udzielił gwarancji na 2 lata to rękojmia działa przez trzy miesiące po upływie terminu gwarancji. **W czasie trwania gwarancji rękojmia ulega zawieszeniu, korzystamy wówczas z gwarancji.** W okresie gwarancji kupujący nie może wykonywać swych uprawnień z tytułu rękojmi chyba, że zająd okoliczności przewidziane przez ustawodawcę uprawniające do korzystania z rękojmi w okresie czasu trwania gwarancji (o czym będzie mowa przy rozpatrywaniu gwarancji). Wzajemny

stosunek między rękojmią a gwarancją kształtowany jest przez przepisy prawne a nie wolę stron.

Instytucja rękojmi ma odpowiednie zastosowanie do umowy o dzieło. Umowa z pralnią chemiczną o czyszczenie odzieży ma charakter umowy o dzieło, podobnie naprawa pralki, budowa ogrodzenia, itp. Przyjmujący zamówienie, wyspecjalizowany zakład ma obowiązek ustalenia w momencie zawierania umowy czy powierzona mu rzecz nie wykazuje właściwości wyłączonej prawidłowe wykonanie usługi, tak aby nie dopuścić do zniekształcenia rzeczy, jej fizycznego uszkodzenia. W związku z tym na przyjmującym zamówienie ciąży stosownie do okoliczności obowiązek poinformowania zamawiającego klienta o tym, że nietypowość rzeczy, jej cechy, nie gwarantują osiągnięcia zamierzonego rezultatu usługi.

Jeśli w dacie złożenia zamówienia zapłacimy cenę usługi, późniejsza zmiana ceny nie rodzi obowiązku dopłaty chyba, że strony umówiły się inaczej. Czasem więc warto zapłacić wcześniej. Mimo wcześniejszej zapłaty, prawa konsumenta w przypadku wadliwie wykonanej usługi nie ulegają zmianie.

Przepisy o rękojmi mają odpowiednie zastosowanie także do takich umów: jak darowizna, zamiana, kontraktacja, umowa o roboty budowlane, umowa sprzedaży komisowej (z wyłączeniem wad ukrytych przy umowie komisowej).

Odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady obejmuje zarówno rzeczy nowe, jak i używane, z wyjątkiem zmniejszenia wartości lub użyteczności rzeczy będącej następstwem jej normalnej eksploatacji.

## Gwarancja

W przeciwieństwie do rękojmi, która występuje przy każdej sprzedaży, gwarancja istnieje tylko wtedy, gdy jej wyraźnie udzielono. Jest to zobowiązanie akcesoryjne sprzedawcy lub producenta. Najczęściej gwarancji udziela producent. Gwarancja powinna być udzielona na piśmie. Co jest istotą gwarancji? Gwarancja to zobowiązanie sprzedawcy lub producenta do usunięcia wad fizycznych rzeczy sprzedanej lub wymiany rzeczy

na rzecz wolną od wad, jeśli wady te ujawnią się w terminie, na który udzielona została gwarancja. Gwarancja przedłuża się ponadto o okres, w jakim z towaru nie można było korzystać, ze względu na wystąpienie wady i konieczność jej usunięcia (czego nie ma przy rękojmi). Początkiem tego okresu jest z reguły moment zgłoszenia reklamacji, a końcem moment zwrotu rzeczy po naprawie. Kupujący może dochodzić wykonania przez gwaranta obowiązków wynikających z gwarancji także po upływie okresu gwarancyjnego jeśli udowodni, że wada ujawniła się przed upływem tego okresu. Roszczenia z tytułu gwarancji przedawniają się na zasadach ogólnych czyli mogą być dochodzone w ciągu 10 lat od chwili ujawnienia wady, byleby wada ujawniła się w okresie objętym gwarancją.

Zasadą jest, że jeśli w gwarancji nie zastrzeżono inaczej sprzedawca lub producent ponosi odpowiedzialność z tytułu gwarancji tylko wtedy gdy wada powstała z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej. Ciężar dowodu faktu, że wada towaru powstała z innych przyczyn, niż tkwiące w rzeczy sprzedanej spoczywa na sprzedawcy. Jeśli więc kupujący zgłasza udzielającemu gwarancji zaistnienie wady towaru, to udzielający gwarancji by zwolnić się od odpowiedzialności powinien wykazać, że wada powstała np. z powodu nieprawidłowej eksploatacji rzeczy.

Uogólniając powyższe informacje można stwierdzić, że przesłankami dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji są:

- 1) ujawnianie się wady w okresie rocznym lub w innym okresie przewidzianym w gwarancji,
- 2) powstanie wady z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej.

Należy podkreślić, że udzielający gwarancji ponosi odpowiedzialność zarówno wtedy, gdy wady były ukryte, jak i jawne, także gdy kupujący w chwili zawarcia umowy wiedział o wadach, a sprzedawca udzielił gwarancji. (Przy rękojmi natomiast świadomość istnienia wady jest jedną z okoliczności wyłączających odpowiedzialność).

Przepisy kodeksu cywilnego w przedmiocie rękojmi i gwarancji stanowią najniższy próg ochrony nabywcy. Z tego pun-

ktu widzenia należy oceniać umowne postanowienia zawarte w kartach gwarancyjnych. Prawdą jest, że w praktyce nadal swoboda w zakresie postanowień gwarancyjnych bywa ograniczona lub wyłączona ze względu m.in. na fakt, że gwarancje najczęściej mają charakter umów adhezyjnych (polegających na przystąpieniu do ustalonych jednostronnie przez udzielającego gwarancji warunków). Biorąc pod uwagę taką okoliczność nie można mówić o rzeczywistym konsensusie kontrahentów. Postanowienia umów gwarancyjnych mają w wielu wypadkach charakter uciążliwy dla kupującego tym bardziej, że decyzja jakie uprawnienia z tytułu gwarancji będą realizowane, naprawa rzeczy, czy jej wymiana należy do zobowiązanego z tytułu gwarancji (udzielającego gwarancji). Dla konstrukcji kodeksowego modelu gwarancji duże znaczenie odegrały tak zwane względy ogólnospołeczne. Ich rola w założeniach nakazowo-rozdzielczego systemu zarządzania gospodarką była niebagatelna. Preferowanie napraw wadliwych towarów przed jego wymianą na towar wolny od wad chronić miało posiadający znikomy wpływ na jakość wyrobów handel uspołeczniony, a pośrednio i przedsiębiorstwa produkcyjne. Tendencje takie zmniejszały również możliwość korzystania przez konsumentów z surowej w skutkach rękojmi.

Przepisy kodeksu cywilnego regulujące gwarancję i rękojmię mają w znacznym zakresie charakter dyspozytywny, mogą być zmieniane przez strony. Wszelkie jednak ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności z tytułu rękojmi i gwarancji muszą być zakomunikowane nabywcy i mogą podlegać kontroli sądowej. Kontrola ta przebiega m.in. z punktu widzenia oceny, czy klauzule umowne nie zostały narzucone nabywcy bez uświadomienia mu jej skutków oraz czy są zgodne z zasadami uczciwego obrotu. Jeśli więc kupujemy towar i dostajemy kartę gwarancyjną warto znać jej treść. Chcę nadmienić, że nabywca nie musi przyjąć gwarancji. Nie powinien wtedy odbierać karty gwarancyjnej. Jaki jest tego skutek? Nabywca nie będzie mógł realizować uprawnień z gwarancji jeśli ujawni się wada towaru. Kupującemu służą wtedy uprawnienia z rękojmi wobec sprzedawcy a zakres uprawnień z tytułu rękojmi jest szerszy niż przy gwarancji. Gwarancja nie daje prawa odstą-

pienia od umowy i obniżenia ceny wadliwego towaru. Czasem należy się liczyć z tym, że sprzedawca odmówi sprzedaży nabywcy, który będzie chciał nabyć rzecz bez gwarancji. Gwarancja jest wygodniejsza dla sprzedawcy niż rękojmia, ponieważ to sprzedawca wybiera realizację jednego z dwóch uprawnień z gwarancji. Nie zawsze jest jednak wygodna dla kupującego. Nie wszyscy kupujący zdają sobie z tego sprawę sądząc, że gwarancja jest najlepszym rozwiązaniem gdyby okazało się, że towar jest wadliwy. Bywa jednak wygodniejsza jeśli chodzi o stronę dowodową sprawy.

W treści dokumentu gwarancyjnego wydawanego przy sprzedaży towarów powinny się znajdować co najmniej:

- 1) nazwa gwaranta (producenta lub sprzedawcy) udzielającego gwarancji,
- 2) nazwa (ewentualnie oznaczenie) towaru,
- 3) data dostarczenia towaru sprzedawcy,
- 4) termin gwarancji,
- 5) data sprzedaży towaru kupującemu,
- 6) informacja o dopuszczalnej liczbie napraw gwarancyjnych, po których bezskuteczności, w razie gdy nadal występują w nim wady, gwarant nie może odmówić wymiany towaru na nowy wolny od wad lub informacji, że towar w razie wystąpienia wady, podlega wymianie bez dokonania naprawy,
- 7) informacja, o obowiązkach gwaranta i uprawnieniach wynikających z gwarancji, z podaniem podstawy prawnej, a w razie zapewnienia przez gwaranta korzystniejszych warunków gwarancji wyrażne ich wymienienie,
- 8) informacja o jednostkach usługowych zobowiązanych do świadczenia napraw gwarancyjnych.

Udzielona gwarancja istnieje przez cały okres gwarancyjny, niezależnie od tego, ile razy w tym czasie rzecz zmieniła posiadacza czy właściciela. W razie zgubienia lub zniszczenia karty gwarancyjnej, udzielający gwarancji powinien wydać kartę zastępczą. Uprawniony z gwarancji musi jednak udowodnić nabycie rzeczy w danym sklepie i w danym czasie. Karta za-

stępcza dotyczy pozostałej części okresu gwarancyjnego i liczby napraw z ich limitu.

W przepisach kodeksu cywilnego o gwarancji, nie została uregulowana sprawa serwisu gwarancyjnego. Przepisy te nie zabraniają powierzenia naprawy rzeczy zakładowi usługowemu albo innej jednostce wskazanej w dokumencie gwarancyjnym jako upoważnionej przez wytwórcę lub sprzedawcę do świadczenia usług gwarancyjnych. Powierzenie przez gwaranta obowiązku napraw gwarancyjnych wyspecjalizowanym jednostkom serwisu gwarancyjnego nakłada na kupującego obowiązek korzystania z usług takiej jednostki. Nie wyłącza to odpowiedzialności gwaranta z tytułu obowiązków wynikających z gwarancji, za jakość napraw gwarancyjnych. Powierzenie serwisu innej jednostce usługowej nie powoduje zerwania więzi prawnej między kupującym a gwarantem. A zatem, w razie niewykonania lub nienależytego wykonania świadczeń gwarancyjnych przez przyjmującego obsługę gwarancyjną, gwarant nie jest zwolniony od swoich obowiązków w stosunku do uprawnionego z tytułu gwarancji.

Kupujący, który wykonuje uprawnienia wynikające z gwarancji obowiązany jest dostarczyć rzecz na koszt udzielającego gwarancji do miejsca wskazanego w gwarancji lub do miejsca, w którym rzecz została mu wydana, chyba że z okoliczności wynika, iż wada powinna być usunięta w miejscu, gdzie rzecz znajdowała się w chwili ujawnienia wady. Po dokonaniu naprawy rzecz powinna być dostarczona kupującemu, również na koszt udzielającego gwarancji.

Może się zdarzyć, że zakład usługowy odmówi usunięcia wady np. z powodu braku części zamiennych lub wystąpienia innych okoliczności. Klient uprawniony z gwarancji może wówczas zgłosić się do miejsca zakupu i tam żądać dostarczenia rzeczy wolnej od wad, wykazując zaistniałe okoliczności uniemożliwiające realizację żądania usunięcia wady rzeczy.

W praktyce bywa, że sprzedawca z różnych przyczyn odmawia wymiany rzeczy. Przyczyną może być brak towaru, likwidacja sklepu itp. Jakże w takiej sytuacji powinniśmy podjąć kroki? Otóż, możemy wówczas zwrócić się prosto do produ-



centa towaru wadliwego z roszczeniem o dostarczenie rzeczy wolnej od wad.

Należy pamiętać, że zgodnie ze stanowiskiem Sądu Najwyższego roszczenie o dostarczenie rzeczy wolnej od wad przysługuje uprawnionemu z tytułu gwarancji nie tylko wtedy gdy wady nie dadzą się usunąć, lecz również w przypadku gdy naprawa jest tak długotrwała, że z praktycznego punktu widzenia przerwa w korzystaniu z rzeczy może być oceniona jako pozbawienie nabywcy korzystania z zakupionego towaru.

W przypadku dostarczenia nabywcy w wykonaniu obowiązków gwarancyjnych nowej rzeczy zamiast rzeczy dotkniętej wadą nabywcy nie mogą obciążać skutki wzrostu cen w okresie gwarancji, czyli udzielający gwarancji nie może żądać dopłaty.

Kolejny problem jaki wiąże się z gwarancją to skutki nieterminowej naprawy rzeczy w ramach gwarancji. Zasadniczo naprawa gwarancyjna powinna być dokonana w ciągu 14 dni. Bywa, że z różnych przyczyn np. z powodu braku części zamiennych termin ten nie jest dochowany. W takich okolicznościach klient może zgodzić się na inny termin albo żądać wymiany rzeczy na taką samą lub podobną. Istnieje też możliwość zastrzeżenia kar umownych za opóźnienie w naprawie. Zastrzeżenie kar umownych, oraz określenie zdarzeń zaistnienie których uzasadnia dochodzenie kar umownych, także ich wysokość, powinno być uzgodnione między stronami, bowiem nie ma uprawnienia do dochodzenia kar umownych wynikających bezpośrednio z przepisów prawa chyba, że sprzedawcą jest jednostka gospodarki społecznej.

Nie ma przeszkód prawnych by sprzedawca nie będący jednostką gospodarki społecznej i kupujący przyjęli, że będą ich obowiązywać reguły odpowiedzialności przewidziane w Uchwale Rady Ministrów Nr 71 z 1983 r. M.P. Nr 21 poz. 118, jeśli z określonych względów jest to dla nich wygodne, czy korzystne, mimo, że reguły te dotyczą innych sprzedawców.

Jeżeli w wykonaniu obowiązków z tytułu gwarancji została dostarczona zamiast rzeczy wadliwej rzecz wolna od wad albo dokonano istotnych napraw rzeczy sprzedanej, termin gwarancji



biegnie na nowo od chwili dostarczenia rzeczy wolnej od wad lub zwrócenia rzeczy naprawionej. Przy wymianie części rzeczy sprzedanej te same zasady stosuje się odpowiednio do części wymienionej.

W okresie gwarancyjnym rękojmia ulega zawieszeniu co oznacza, że zasadniczo kupujący nie może wykonywać w tym czasie uprawnień z rękojmi w przypadku zaistnienia wady. Kupujący, który otrzymał gwarancję może jednak wykonać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy ale dopiero wtedy, gdy sprzedawca we właściwym czasie nie uczyni zadość obowiązkowi wynikającemu z gwarancji.

Tak więc, jeśli sprzedawca nie wywiązuje się ze swoich obowiązków gwarancyjnych w czasie właściwym (przyjmuje się, że jest to termin 14 dni), kupujący może według swego wyboru:

- dochodzić wykonania obowiązków gwarancyjnych,
- realizować swoje uprawnienia z rękojmi.

Kupujący może dochodzić od gwaranta lub jednostki obsługi gwarancyjnej, również naprawienia szkody wyrządzonej z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków gwarancyjnych. Naprawienie szkody obejmuje poniesione straty, a także utracone korzyści (np. zarobki utracone przez taksówkarza w czasie zwłoki w wykonaniu naprawy samochodu). Gdyby wadliwość naprawy była przyczyną szkody polegającej na uszkodzeniu ciała lub rozstroju zdrowia można też żądać określonej kwoty tytułem zadośćuczynienia za krzywdę (np. z powodu niesolidnej naprawy samochodu doszło do wypadku drogowego i kalectwa kierowcy), jeśli działanie dokonującego naprawy gwaranta mogłoby być uznane za czyn niedozwolony. Nienależyte wykonanie zobowiązania może być jednocześnie działaniem mającym cechy czynu niedozwolonego. W uproszczeniu ujmując mamy wówczas do czynienia ze zbiegiem odpowiedzialności. Uprawniony może wybrać korzystniejszy dla siebie reżim odpowiedzialności - kontraktowy lub z czynów niedozwolonych. W przypadku zaistnienia uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia, wydaje się być korzystniejsze oparcie się na podstawie odpowiedzialności z czynów niedozwolonych

bowiem poza naprawieniem szkody majątkowej można także dochodzić zadośćuczynienia za doznaną krzywdę. Termin przedawnienia roszczeń jest jednak tutaj krótszy i wynosi zasadniczo trzy lata (a przy odpowiedzialności kontraktowej generalnie dziesięć lat) licząc od dnia, w którym poszkodowany dowiedział się o szkodzie i o osobie zobowiązanej do jej naprawienia.

W razie szkody poniesionej przez osobę, z którą udzielającego gwarancji nie łączył żaden węzeł prawny mogą zaistnieć przesłanki odpowiedzialności z czynów niedozwolonych, np. szkodę ponieś pasażer przewożony wadliwym samochodem. W takiej sytuacji poszkodowany może dochodzić naprawienia szkody od producenta, jeżeli istnieje normalny związek przyczynowy między szkodą a wadliwie wyprodukowanym samochodem.

Sąd Najwyższy jest zdania, że wytwórca lub sprzedawca ponoszą odpowiedzialność z czynów niedozwolonych za szkodę na osobie lub mieniu, której doznał nabywca lub osoba trzecia, jeśli rzecz dotknięta jest wadą czyniącą ją niebezpieczną. Jeśli więc chodzi o sprzedawcę lub wytwórcę to **przepisy o rękojmi i gwarancji, także przepisy regulujące odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania zamieszczone w kodeksie cywilnym nie wyłączają odpowiedzialności na podstawie przepisów o czynach niedozwolonych.**

Odpowiedzialność opierająca się na przepisach o czynach niedozwolonych nie zastępuje ochrony roszczeń i uprawnień wynikających z przepisów regulujących rękojmię i gwarancję. Wytworzony produkt będący przedmiotem umowy sprzedaży może mieć wady fizyczne, które czynią go niebezpiecznym dla nabywcy, osób trzecich i innych rzeczy (np. leki o wadliwym składzie chemicznym, środki ochrony roślin o stężeniu niszczącym plantację itp.) Winę producenta można przyjąć m.in. wówczas gdy niebezpieczne właściwości rzeczy są następstwem wad użytego do produkcji materiału, które to wady mogły być wykryte przed użyciem tego materiału do produkcji lub mogły i powinny być ujawnione w czasie jego kontroli

technicznej. W konsekwencji więc zawinione dostarczenie rzeczy z wadami rodzi po stronie producenta odpowiedzialność z tytułu czynu niedozwolonego.

Swego czasu spore zainteresowanie wywołała rozpatrywana przez Sąd Najwyższy sprawa wprowadzenia przez producenta do sprzedaży keksu, w którym znajdowało się ciało obce w postaci szpilki. Osoba, która zakupiła ów keks doznała uszkodzenia krtani i rozstroju zdrowia. Zaniedbanie producenta zostało uznane za czyn niedozwolony. Producent poniósł odpowiedzialność z czynów niedozwolonych. Odpowiedzialność taka wchodziłaby w grę także wówczas gdyby osoba poszkodowana była osobą trzecią np. gość kupującego a nie sam kupujący.

Odpowiedzialność z czynów niedozwolonych jak wyżej wspomniano może uzasadniać naprawienie szkody zarówno na mieniu jak i na osobie. Odpowiedzialność ta zaistnieje w wypadku gdy szkoda powstała w następstwie normalnego korzystania z rzeczy. Naprawienie szkody obciąża przede wszystkim producenta z racji prowadzonej przez niego działalności zawodowej, która zakłada wyższą staranność.

Osoba poszkodowana może dochodzić roszczeń odszkodowawczych także od sprzedawcy, któremu przysługuje roszczenie zwrotne w stosunku do producenta. Odpowiedzialność sprzedawcy uzasadniona jest między innymi tym, że wbrew swoim obowiązkom profesjonalnym wprowadził do obrotu niebezpieczny z powodu wady fizycznej produkt.

Możemy więc żądać zaspokojenia roszczeń odszkodowawczych od producenta lub sprzedawcy albo solidarnie od obu z nich jeżeli są przesłanki ku temu.

Jak wcześniej było już wspomniane przepisy o rękojmi i gwarancji, odpowiedzialności z tytułu nienależytego wykonania zobowiązania oraz z czynów niedozwolonych mogą mieć odpowiednie zastosowanie do wadliwego wykonania niektórych rodzaju usług. Kodeks cywilny zasadniczo nie grupuje umów o świadczenie usług w jeden kompleks przepisów. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi istnieje tylko w odniesieniu do usług, których przedmiotem jest świadczenie rzeczy, a więc

wytworzenie jakichś przedmiotów, naprawa, przeróbka, uszlachetnienie; zasadniczo więc tam gdzie rozliczamy usługodawcę z rezultatów jego działania. Rękojmi nie ma w takich sytuacjach, gdzie świadczenie polega na określonym zachowaniu się usługodawcy, starannym działaniu wobec klienta np. nauczanie języków obcych lub innych umiejętności, świadczenie usług obsługi prawnej itp. Istnieje tu jednak możliwość skorzystania z innych przepisów o odpowiedzialności z tytułu nie należytego wykonania umów lub czynów niedozwolonych.

Co do gwarancji na wykonanie usługi to nie ma obowiązku jej udzielania ale nie ma też przeciwskażeń jeśli strony na takie rozwiązanie godzą się. Przykładowo: świadczący usługę konstruowania określonych urządzeń, wdrożenia odpowiedniej technologii może udzielić gwarancji na prawidłowe funkcjonowanie tych urządzeń czy prawidłowy przebieg procesów technologicznych. Strony negocjując warunki gwarancji powinny wówczas posłużyć się odpowiednio przepisami kodeksu cywilnego regulującymi problematykę gwarancji.

**Uprawnienia przewidziane "ogólnymi warunkami umów konsumenckich" gdzie sprzedawcą lub usługodawcą jest jednostka gospodarki uspołecznionej.**

Nieco uwagi wypada poświęcić wspomnianym przeze mnie wcześniej odrębnym, szczególnym regulacjom praw konsumenta zawartym w tzw. ogólnych warunkach konsumenckich, a zwłaszcza niektórym zagadnieniom tej materii uregulowanych w sposób specyficzny. Nie wdając się w rozwiązania teoretyczne nad relacją rozwiązań kodeksowych i uchwały nr 71 Rady Ministrów z dnia 13.06.1983 r. w sprawie ogólnych warunków umów sprzedaży detalicznej towarów oraz ogólnych warunków gwarancyjnych dotyczących towarów trwałego użytku, sprzedawanych przez jednostki handlu uspołecznionego (M.P. Nr 21, poz. 118), należy zaznaczyć, że przepisy te nie dotyczą takich towarów jak na przykład: samochody, maszyny rolnicze, leki, broń, dzieła sztuki (sprzedaż tych towarów uregulowana jest innymi przepisami).

Jak na początku zazaczyłam wyszczególnione wyżej przepisy nie mają dziś szerokiego zastosowania ponieważ dotyczą tylko takich sytuacji gdzie sprzedawcą jest jednostka uspołeczniiona czyli głównie państwowa lub spółdzielcza. To po pierwsze, a po wtóre kodeks cywilny zapowiedział zmianę treści ogólnych warunków konsumenckich głaszając w stosownym przepisie, że ogólne warunki dotyczące umów z udziałem konsumentów zachowują moc do czasu wejścia w życie nowych rozporządzeń, uwzględniających zmiany przepisów kodeksu cywilnego. Można oczekiwać, że nowe przepisy dotyczące praw konsumentów będą miały inny zakres podmiotowy, będą dotyczyły nie tylko sprzedawców uspołeczniionych, zawierając rozwiązania prawne chroniące konsumenta w większym stopniu niż dotychczas.

Sporo nieporozumień na tle przepisów ogólnych warunków umów zdarza się wokół tzw. zwrotu zakupionego niewadliwego towaru, czy też jego zamiany. Otóż, jeżeli towar został zakupiony w handlu uspołeczniionym klient ma prawo domagać się zwrotu pieniędzy za zwrotem towaru (czyli w ciągu 5 dni istnieje możliwość odstąpienia od umowy nawet jeśli towar jest bez wad). Możliwości takiej nie ma przy zakupie w innych jednostkach, chyba, że sprzedawca wyrazi na to zgodę. Kupując towar warto zapytać każdego sprzedawcę czy w przypadku gdyby np. do jutra (lub do innego terminu) zakupiona rzecz przestała nam się podobać możemy ją zwrócić bez ujemnych dla siebie skutków. Jest to wówczas dobra wola sprzedawcy.

Co do zasad zamiany lub zwrotu towaru zakupionego w handlu uspołeczniionym to ogólne warunki umów konsumenckich głaszają, że na życzenie kupującego, zgłoszone w sklepie przed upływem pięciu dni od daty sprzedaży dokonuje się zamiany towaru zakupionego w tym sklepie, mającego pełną wartość handlową (nie używanego dotychczas, bez uszkodzeń i zabrudzeń, z pełnym wymaganym przy dalszej sprzedaży opakowaniem fabrycznym i oznaczeniem), na znajdujący się w sklepie towar tego samego rodzaju, różniący się rozmiarem, kolorem i wzorem albo na inny towar o współmiernej wartości, z wyrównaniem ewentualnej różnicy cen.

W przypadku braku towaru odpowiedniego na zamianę, jak też w innych wypadkach, gdy będzie sobie życzył tego kupujący (z zachowaniem powyższych warunków) należy zwrócić kupującemu cenę za zwrotem towaru (odstąpienie od umowy). Ze względów między innymi bezpieczeństwa i higieny, możliwości takich nie ma w stosunku do np. wyrobów farmaceutycznych, bielizny itp.

Zarysowane wyżej zagadnienie zwrotów towaru (odstąpienie od umowy) czy ich wymiany (zawarcie nowej umowy), nie ma nic wspólnego z reżimem rękojmi i gwarancji, jest poza tymi instytucjami.

Przepisy ogólnych warunków umów konsumenckich często posługują się pojęciem reklamacji. Pod pojęciem reklamacji należy rozumieć dokonanie przez kupującego lub posiadacza towaru zawiadomienia sprzedawcy albo gwaranta - również za pośrednictwem reprezentującego ich sklepu, zakładu usługowego lub innej właściwej jednostki - o wadzie fizycznej towaru w celu realizacji przysługujących z tego tytułu uprawnień, ze wskazaniem, w wypadku rękojmi, żadanego sposobu realizacji uprawnień.

Reklamacja powinna być rozpatrzona w ciągu czternastu dni. W razie nieuwzględnienia reklamacji tj. spełnienia jednego z uprawnień rękojmianych, sprzedawca powinien o tym zawiadomić pisemnie uprawnionego z podaniem uzasadnienia. Gdyby sprzedawca nie dokonał takiego zawiadomienia w terminie czternastu dni od dnia zgłoszenia reklamacji, uważać należy wówczas, że reklamacja została uznana, a sprzedawca zobowiązany jest załatwić ją zgodnie z żądaniem kupującego, zgłoszonym w reklamacji. W tym przypadku przyjęto więc, że milczenie sprzedawcy jest równoznaczne z uznaniem zasadności reklamacji.

Na mocy omawianych tu przepisów sprzedawcę zobowiązano do zapłaty kar umownych za zwłokę w załatwianiu reklamacji określając stawki kar umownych. Kary umowne powinny być wypłacone na żądanie kupującego niezależnie od tego czy kupujący poniósł szkodę, czy nie. Roszczenia o wypłatę kar umownych także pozostają poza uprawnieniami z rękojmi czy gwarancji.

Dopuszczono także możliwość zgłoszenia roszczeń rękojmiowych u innej jednostki handlowej niż sprzedawca. Jeżeli towaru używano w innej miejscowości niż był sprzedany, uprawniony ma możliwość zgłoszenia reklamacji w sklepie tej samej organizacji handlowej położonym bliżej miejsca używania towaru, prowadzącym sprzedaż takiego towaru.

Dochodzenie roszczeń gwarancyjnych zaczynamy od złożenia reklamacji gwarancyjnej. Jej treść odmiennie niż przy rękojmi - zawiera tylko zawiadomienie o wadliwości towaru, uprawniony z gwarancji bowiem nie posiada prawa wyboru świadczenia. Z drugiej strony jednak, swoboda decyzji gwaranta z reguły jest ograniczona przede wszystkim limitem napraw oraz terminem dokonania napraw (14 dni). Wcześniej wspomniałam, że treść gwarancji najczęściej z góry jest opracowana. Klient w praktyce nie pertraktuje nad jej treścią jeżeli chodzi o zakup towarów typowych. Zdarzały się sytuacje, że gwarant nie określał wcale limitu napraw, pojawiła się wówczas konieczność obrony uprawnionego z gwarancji przed skutkami wielokrotnych napraw. Przyjęta została zasada, zgodnie z którą jeżeli gwarant udzielił dobrowolnie gwarancji (przewidziano tu także gwarancje obligatoryjne z mocy prawa) i przewidział świadczenie napraw gwarancyjnych, nie określając jednak liczby napraw, po których dokonaniu, posiadaczowi towaru przysługują w razie wystąpienia wady uprawnienia z tytułu rękojmi, uważa się, że nabywa on takie uprawnienia w razie wystąpienia wady po jednej naprawie gwarancyjnej.

Trudno przewidzieć czy przedstawionych tutaj kilka charakterystycznych rozwiązań prawnych z zakresu ochrony praw konsumenta znajdzie swoje miejsce w przyszłości w nowych przepisach ogólnych dotyczących praw konsumenta. Przyznać jednak należy, że mimo iż nie były one doskonale utrwaliły się już w pewien sposób w świadomości kupujących. Powyższa uwaga w dużej mierze dotyczy także niektórych innych przepisów szczególnych, przedmiotem których uczyniono ochronę praw konsumenta. Są to między innymi: Uchwała Rady Ministrów nr 193 z dnia 2.12.1985 r. w sprawie ogólnych warunków umów o przekazanie i umów zlecenia obsługi gwarancyjnej między jednostkami gospodarki uspołecznionej (M.P.



1986 r., Nr 1, poz. 1) oraz Zarządzenie Ministra Handlu Wewnętrznego i Usług z dnia 7.05.1986 r. w sprawie jednolitych warunków gwarancyjnych dotyczących towarów niepełnowartościowych i używanych wprowadzonych do obrotu rynkowego po obniżonej cenie (M.P. 1986, Nr 15, poz. 101), także Zarządzenie Ministra Handlu Wewnętrznego i Usług z dnia 8.12.1986 r. w sprawie jednolitych warunków gwarancyjnych dotyczących samochodów osobowych ogólnego przeznaczenia, samochodów specjalistycznych, motocykli oraz maszyn i sprzętu rolniczego, sprzedawanych przez jednostki uspołecznione handlu detalicznego (M.P. 1987 Nr 2, poz. 11).

Strony zawierające umowy sprzedaży, czy świadczenia usług, do momentu wydania nowych przepisów szczegółowych dostosowanych do aktualnych zmian w prawie cywilnym, związanych z wprowadzeniem gospodarki rynkowej, mogą powołać w treści umowy stosowne i wygodne dla siebie wybrane rozwiązania prawne, znajdujące się w przepisach, które ustawodawca uchylił, na przykład dotyczyć to może ogólnych warunków umów o wykonanie inwestycji, robót i remontów budowlanych (M.P. 1983, Nr 8, poz. 47 z późniejszymi zmianami). Realizacja większych przedsięwzięć budowlanych ze swej specyfiki może wymagać nieco innego potraktowania takich instytucji prawnych jak przykładowo rękojmia. Wady budynku czy skomplikowanych urządzeń technicznych mogą mieć charakter usuwalny lub nieusuwalny i od tego właśnie częstokroć zależy tok dalszego postępowania stron umowy.

Poza zakresem przedstawionych tu informacji pozostały roszczenia z tytułu nienależnego wykonania zobowiązań przez monopolistów między innymi: PKP, pocztę, telekomunikację, czy zakłady energetyczne, ciepłownie. Problematyka ta może być przedmiotem odrębnych opracowań, między innymi z uwagi na to, że jest to szczególna grupa podmiotów, których działalność jest regulowana głównie przepisami takimi jak: prawo przewozowe, ordynacje pocztowe czy telekomunikacyjne. Bez głębszych rozważań i obserwacji można stwierdzić, że dochodzenie roszczeń od monopolisty jest faktycznie trudniejsze, bardziej uciążliwe, różniące się także co do rozwiązań prawnych.



Problemem stało się dziś podrabianie towarów, fałszowanie ich pochodzenia. Zagadnienia te zahaczają o przepisy prawa wynalazczego autorskiego czy przepisy o ochronie znaków towarowych, także o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

## Zakończenie

Konsument jest na rynku jednostką słabszą niż producent czy sprzedawca profesjonalny. Prawo powinno więc go chronić, co między innymi wynika z podstawowych zasad równości podmiotów prawa cywilnego i ekwiwalentności świadczeń. Liczne są głosy o potrzebie pilnego uregulowania praw konsumenta. Sądzić należy, że podczas trwających już sporo czasu prac i dyskusji nad regulacją statusu prawnego konsumenta zostaną uwzględnione dyrektywy Rady Europejskiej Wspólnoty Gospodarczej dotyczące niedozwolonych klauzul w umowach konsumenckich. (Rodzaje niedozwolonych klauzul w umowach konsumenckich zawiera w swej treści Dziennik Urzędowy Wspólnot Europejskich nr L 95/29 z 5.04.1993 oraz: F. Zoll - Niedozwolone klauzule w umowach konsumenckich, Rzeczpospolita z 4.01.1994). Oto niektóre z nich:

- Niedozwolone jest zawieranie w umowach postanowień wyłączających lub ograniczających odpowiedzialność prowadzącego działalność gospodarczą gdy konsument z powodu działania lub zaniechania drugiej strony utraci życie lub dozna uszkodzenia ciała.
- Osoba prowadząca działalność gospodarczą nie może zatrzymać sumy wpłaconej przez konsumenta, gdy konsument zrezygnuje z zawarcia lub wykonania umowy, jeśli nie zostanie przewidziane dla konsumenta roszczenie odszkodowawcze przeciwko osobie prowadzącej działalność gospodarczą, która zrezygnowała z zawarcia lub wykonania umowy.

- Jeśli konsument nie wywiązał się ze swoich zobowiązań nie może być obciążony nieproporcjonalnie wysoką kwotą odszkodowania.
- Umowa nie powinna być tak skonstruowana by zezwalała osobie prowadzącej działalność gospodarczą na wypowiedzenie lub rozwiązanie umowy oparte na swobodnym uznaniu, jeśli takie samo prawo nie przysługuje konsumentowi.
- Podmiot prowadzący działalność gospodarczą nie ma prawa jednostronnie zmienić treści umowy bez istotnej i wymienionej w umowie przyczyny (nie dotyczy to m.in. transakcji papierami wartościowymi, umów sprzedaży lub kupna walut obcych).
- Nie jest dozwolone działanie polegające na zmianie cech produktu, który ma być dostarczony, albo świadczenia które mogą wykonane jeśli nie ma na to zgody drugiej strony lub istotnej ku temu przyczyny.
- Należy uznać za nieprawidłową sytuację gdy konsument treścią umowy jest zmuszony do wypełniania wszystkich swoich zobowiązań, mimo że osoba prowadząca działalność gospodarczą nie wypełnia swoich zobowiązań.
- Klauzulą niedozwoloną jest pozbawienie konsumenta możliwości wnoszenia środków prawnych do sądu lub utrudnianie dochodzenia swoich roszczeń, w szczególności w ten sposób, że pozostawia się mu dochodzenie ochrony tylko przed sądem polubownym, lub zostanie na niego nałożony ciężar dowodu jeśli zgodnie z obowiązującym prawem spoczywa on na drugiej stronie umowy.

W czasach kiedy zdarza się nam korzystać z usług jednostek handlowych, usługowych, funkcjonujących czasem bardzo krótko należy się liczyć z tym, że trudno będzie niekiedy odnaleźć sprzedawców, producentów. Dochodzenie roszczeń też nie będzie należeć do łatwych. Proces likwidacji podmiotu gospodarczego, czy postępowanie upadłościowe z natury rzeczy dają niewielkie szanse na zaspokojenie roszczeń w całości. By uprawnienia z rękopisów, gwarancji czy innych wskazanych wyżej podstaw odpowiedzialności nie pozostały czasem tylko teoretycznymi naszymi uprawnieniami należy zwrócić uwagę na

to od kogo kupujemy, kto jest producentem. Rozwiązaniem, które w końcowym rezultacie okazać się może wcale nie droższe może być korzystanie z usług renomowanych, mających dobre tradycje sprzedawców, czy firm do których z innych względów mamy zaufanie.

*Teresa Mróz*