

Q&A z transmisji

Gwarancja i rękojmia – za co odpowiada Instalator

A w jaki sposób konsument musi poinformować o reklamacji?

Aleksander Słupik: Przepis art. 7a ust. 3 Ustawy o prawach konsumenta stanowi wyłącznie o formie w jakiej powinna być udzielona przez przedsiębiorcę odpowiedź na reklamację (na papierze lub innym trwałym nośniku). Z kolei złożenie reklamacji nie ma określonej prawnie formy. Wybór formy prawnej reklamacji należy zatem do samego konsumenta. Z punktu widzenia konsumenta, dla celów dowodowych, reklamacja może zostać złożona na piśmie (osobiście lub wysłana np. listem poleconym) oraz, jak się wydaje, podobnie jak w przypadku odpowiedzi na reklamację, czyli innym trwałym nośniku, np. za pośrednictwem poczty elektronicznej lub innych elektronicznych sposobów komunikacji, np. sms-em.

A co się dzieje gdy konsument sam zakupi towar?

Aleksander Słupik: Jak dobrze rozumiem pytanie, w pytaniu mamy taki stan faktyczny, w którym instalator świadczy tylko samą usługę (umowę o dzieło, zlecenia lub inną o świadczenie usług), polegającą na wykonaniu montażu urządzenia już wcześniej zakupionego przez konsumenta. W takim wypadku instalator ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi wyłącznie w przypadku wystąpienia niezgodności z umową wykonanej usługi. Natomiast co do samego urządzenia (towaru) konsument może dochodzić roszczeń z tytułu rękojmi względem sprzedawcy urządzenia (towaru).

Czy rękojmia dla usługi na firmę też jest dwuletnia?

Aleksander Słupik: To zależy od kwalifikacji prawnej zawartej umowy na usługę. Jeżeli pomiędzy firmami doszło do zawarcia umowy o dzieło, to jak wynika z art. 568 § 1 w zw. z art. 638 § 1 kodeksu cywilnego, Wykonawca ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi, jeżeli wada zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat. Przy czym zgodnie z art. 558 § 1 kodeksu cywilnego, jeżeli umowa jest zawierana pomiędzy przedsiębiorcami strony mogą odpowiedzialność z tytułu rękojmi rozszerzyć, ograniczyć a nawet w ogóle wyłączyć.

Inaczej natomiast będzie się przedstawiać kwestia rękojmi, jeżeli umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy przedsiębiorcami zostanie zakwalifikowana, zgodnie z art. 750 kodeksu cywilnego, jako umowa zlecenia. Ponieważ umowa zlecenia ma charakter umowy starannego działania, w związku z czym zleceniobiorca, co do zasady, nie ponosi odpowiedzialności za rezultat.

W sumie, będzie to zależać od charakteru zawartej umowy, a w szczególności rodzaju świadczonej usługi oraz jej rezultatu.

Czy pojęcie rękojmi dotyczy usługi pierwszego uruchomienia?

Aleksander Słupik: Jak się wydaje „usługa pierwszego uruchomienia” jest właśnie takim rodzajem umowy, z uwagi na brak określonego rezultatu w postaci dzieła, do której będą miały zastosowanie, jako do innej umowy o świadczenie usług, przepisy o zleceniu. A zatem w konsekwencji, przepisy dotyczące odpowiedzialności z tytułu rękojmi nie znajdą przy tego rodzaju usłudze zastosowania.

Czyli jak ja kupię u dystrybutora [towar] to mam gwarancję i rękojmię?

Aleksander Słupik: Zakup danego towaru (urządzenia) u dystrybutora, powoduje skutki cechujące umowę sprzedaży towaru zawarta pomiędzy przedsiębiorcami. Co do zasady oczywiście w przypadku wystąpienia niezgodności towaru z umową kupującemu (firmie) będą przysługiwać w stosunku do sprzedawcy (drugiej firmy) roszczenia z tytułu rękojmi, o ile umownie ta odpowiedzialność sprzedawcy, zgodnie z art. 558 § 1 kodeksu cywilnego nie zostanie wyłączona. Natomiast co do gwarancji, to zakres uprawnień z gwarancji zależy od treści samej gwarancji, czyli od tego do czego zobowiąże się gwarant. W praktyce jednak gwarancja udzielana jest ostatniemu kupującemu, czyli użytkownikowi danego urządzenia, jeżeli zatem to Pan będzie użytkownikiem kupionego u dystrybutora towaru, to faktycznie może Panu przysługiwać i rękojmia i gwarancja.

Czy zgodne z prawem jest wymagany np. przegląd kotła po roku użytkowania jako warunku gwarancji dwuletniej?

Aleksander Słupik: Zgodnie z art. 43g ust. 2 ustawy o prawach konsumenta, gwarancja trwałości nie może przewidywać warunków naprawy albo wymiany mniej korzystnych dla konsumenta niż określone w art. 43d, czyli w przepisie określającym uprawnienia konsumenta z tytułu rękojmi w przypadku braku zgodności towaru z umową.

Moim zdaniem wynika z tego, że jeżeli użytkownikiem urządzenia, na które została udzielona gwarancja, jest konsument, to zapis taki byłby mniej korzystny, od uprawnień przysługujących konsumentowi z tytułu rękojmi, a zatem w konsekwencji uważam, że takie ograniczenie gwarancji w okresie dwóch lat, nie będzie wywoływać skutków prawnych, a konsumentowi, w przypadku udzielenia gwarancji, będzie ona przysługiwać, niezależnie od tego, czy taki przegląd urządzenia po roku użytkowania zostanie wykonany.

Inaczej natomiast będzie wyglądać kwestia, jeżeli użytkownikiem urządzenia, na które udzielone gwarancji będzie przedsiębiorca (inna firma), wtedy taki zapis jest jak najbardziej zgodny z prawem i dopuszczalny.