

Konsumencka umowa o dzieło

Kiedy konsument zamawia w zakładzie usługę w sensie prawnym najczęściej zawiera umowę o dzieło. Z umową o dzieło mamy do czynienia wtedy, gdy przyjmujący zamówienie zobowiązuje się do wykonania oznaczonego dzieła, a zamawiający do zapłaty wynagrodzenia. Stronami takiej umowy są więc z jednej strony zamawiający, a z drugiej przyjmujący zamówienie. Przedmiotem umowy jest wykonanie dzieła, to znaczy wykonanie czegoś, co wcześniej nie istniało, a posiada postać materialną, jak i może posiadać postać niematerialną. Umowa o dzieło należy do grupy umów rezultatu. Oznacza to, iż przyjmujący zamówienie odpowiada za efekt finalny, za produkt, a nie za należyte staranie. Nie jest istotne czy przyjmujący zamówienie dokładał należytej staranności przy wykonaniu dzieła, czy też nie, ważne jest natomiast by efekt (wynik) został osiągnięty. Dla przykładu

- upranie spodni w pralni (w efekcie powstają „czyste” spodnie),
- naprawa lodówki, telewizora (sprawne urządzenie),
- montaż okien (zamontowane okna).

Taki rezultat powinien być określony w umowie.

To, jakie przepisy będą miały zastosowanie do zawartej umowy o dzieło, zależy od tego kto i w jakim celu zamawia dzieło. Jeżeli **dzieło, będące rzeczą ruchomą**, zamawia osoba fizyczna, w celu niezwiązanym z jej działalnością gospodarczą ani zawodową, stosuje się odpowiednio przepisy o sprzedaży konsumenckiej. Stanowi o tym wyraźnie przepis art. 627¹ Kodeksu cywilnego. Zatem stosuje się przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176, zm. Dz.U. z 2004r. Nr96, poz.959). W innych przypadkach stosuje się odpowiedzialność z Kodeksu cywilnego o umowie o dzieło art. 627-646.

W związku z wejściem z życie z dniem 1 stycznia 2003r. ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, w systemie prawa polskiego powstał nowy rodzaj umowy tj. **konsumencka umowa o dzieło**. 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. Stroną takiego kontraktu będzie z jednej strony konsument - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą ani zawodową, o czym mowa w art.22¹ Kodeksu cywilnego, a z drugiej strony przedsiębiorca - podmiot przyjmujący zamówienie w zakresie działalności swojego przedsiębiorstwa w związku z prowadzona we własnym imieniu działalnością gospodarczą. Określając definicje działalności gospodarczej należy odwołać się do ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. Nr 173, poz. 1807 ze zm.). Zgodnie z art. 2 tej ustawy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły. Oznacza to, że działalność aby mogła być uznana za gospodarczą, powinna mieć charakter zarobkowy, musi więc być to działalność zdolna do osiągnięcia zysku. Powinna być prowadzona w sposób zorganizowany

(musi być zarejestrowana, posiadać rachunek bankowy, itp.) i ciągły tj. określone czynności o charakterze zawodowym powinny być wykonywane w sposób powtarzalny.

Uwzględniając specyfikę umowy o dzieło do tego typu usług będą miały zastosowanie przepisy ustawy o sprzedaży konsumenckiej związane z udzielaniem informacji o cenie. Przyjmujący zamówienie będzie zobowiązany do udzielania konsumentowi informacji o cenie usługi. W cenie powinien być uwzględniony podatek od towarów i usług. Bardziej rozbudowany obowiązek w zakresie informacji o cenie nakłada na przedsiębiorców wykonujących usługi rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania cen towarów przeznaczonych do sprzedaży (Dz.U. Nr 99, poz. 894 ze zm.). Na podstawie tego aktu ceny za usługi podaje się wraz z dokładnym określeniem ich rodzaju i zakresu. Przy określaniu ceny za usługi mogą być podane stawki godzinowe, stawki procentowe i inne stawki przeliczeniowe, które powinny zawierać wszystkie elementy składowe ceny. Do stawek przeliczeniowych mogą być włączone także koszty materiałowe. Przy określaniu ceny usług budowlanych lub remontowych przedsiębiorcy są zobowiązani do jednoczesnego i wyraźnego informowania klientów, czy podane ceny obejmują tylko wartość usługi, czy również zużytego materiału, a także czy towary zużyte przy wykonaniu tych usług zostaną wycenione odrębnie, z uwzględnieniem narzutu kosztów do cen zakupu.

Przy umowie o dzieło, której wynagrodzenie przekracza 2.000 zł przedsiębiorca jest zobligowany do pisemnego potwierdzenia wszystkich istotnych postanowień kontraktu. W innych przypadkach obowiązany jest to uczynić na żądanie zamawiającego. Postanowienia te w szczególności obejmują następujące dane: oznaczenie przedsiębiorcy i jego adres, określenie przedmiotu usługi, datę zawarcia umowy oraz cenę. Powyższe elementy zawiera wystawiona przez przedsiębiorcę faktura VAT lub paragon fiskalny.

Do obowiązków przyjmującego zamówienie, zgodnie z art.3 ust. 3, 4 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, należy zapewnienie odpowiednich warunków techniczno-organizacyjnych umożliwiających złożenie zamówienia przez konsumenta oraz wyjaśnienie, na jego żądanie poszczególnych postanowień umowy. Jest to obowiązek informacyjny, który ma umożliwić konsumentowi świadome i dobrowolne podjęcie decyzji odnośnie zamówionego dzieła.

Przedsiębiorca jest zobowiązany do wydania klientowi wraz z dziełem wszystkich elementów jego wyposażenia oraz instrukcji obsługi, konserwacji lub innych dokumentów z nim związanych, jeżeli są one niezbędne do należytego korzystania z dzieła, zgodnie z jego przeznaczeniem. Informacje i dokumenty powyższe powinny być sformułowane w języku polskim lub w czytelnej formie graficznej. Obowiązek stosowania języka polskiego w „obrocie konsumenckim” nakazuje ustawa z dnia 7 października 1999r. o języku polskim (Dz.U. Nr 90, poz. 999 ze zm.).

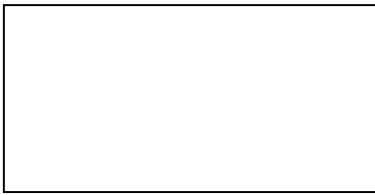
Przedsiębiorca udzielający na dzieło gwarancji jest zobowiązany do wydania konsumentowi prawidłowo wypełnionego dokumentu gwarancyjnego oraz do sprawdzenia zgodności zapisów dokumentu z danymi umieszczonymi na poszczególnych elementach dzieła, a także stan umieszczonych plomb oraz innych zabezpieczeń. Wydanie prawidłowo wypełnionego dokumentu gwarancyjnego jest obowiązkiem przyjmującego zamówienie, niezależnie od tego czy gwarancji udzielił sam, czy inny podmiot (np. producent, dystrybutor), który dostarczył druki dokumentów gwarancyjnych.

W świetle przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej przyjmujący zamówienie odpowiada wobec zamawiającego, jeżeli dzieło w chwili jego wydania jest niezgodne z umową. Wówczas zamawiający, jako konsument, może żądać doprowadzenia dzieła do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę dzieła na nowe, a następnie ma prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy. Odpowiedzialność przyjmującego zamówienie będzie uzależniona od okoliczności sprawy.

Konsument traci uprawnienia przewidziane w przepisach ustawy o sprzedaży konsumenckiej, jeżeli przed upływem 2 miesięcy od stwierdzenia niezgodności dzieła z umową nie zawiadomi o tym przyjmującego zamówienie. Przyjmujący zamówienie odpowiada za niezgodność dzieła z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem 2 lat od wydania tego dzieła zamawiającemu konsumentowi.

Podstawa prawna:

- 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 zm.).
- Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (Dz.U Nr 141, poz 1176 zm. Dz.U. Z 2004 r. Nr 96, poz. 959, zm. Dz.U z 2009r., Nr 115, poz 960).



(pieczęćka firmowa usługodawcy)

**REKLAMACJA
DZIEŁA NIEZGODNEGO Z UMOWĄ
NR**

Sporządzono w dniu W.....
(nazwa i adres placówki usługowej)

Imię i nazwisko reklamującego

Adres

Data nabycia dzieła

Nazwa (oznaczenie) dzieła.....

Cena przedłożony dowód zawarcia umowy – rachunek

Opis niezgodności dzieła z umową

Kiedy niezgodność dzieła z umową została stwierdzona

Żądanie reklamującego:

a) doprowadzenie dzieła do zgodności z umową poprzez:

- nieodpłatną naprawę *
- wymianę na nowe *

b)**

- zwrot zapłaconej ceny*
- obniżenie zapłaconej ceny*

Uzgodniony termin załatwienia reklamacji

.....
(podpis reklamującego)

.....
(podpis usługodawcy)

Uwaga!

Zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm)

* wybór żądania należy do reklamującego

** tylko w przypadkach gdy :

- naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów,
- usługodawca nie wymienił rzeczy na nową albo rzeczy nie naprawił w odpowiednim czasie,
- wymiana albo naprawa narażałaby reklamującego na znaczne niedogodności