

Reklamacje produktów lub usług

w branży płytek ceramicznych w świetle znowelizowanych przepisów Kodeksu cywilnego

ADWOKAT BOGUMIŁ SIECZKOWSKI
OBLIGO SIECZKOWSKI I SPÓŁKA KANCELARIA ADWOKACKA SP.K.

Cywilnoprawne relacje między przedsiębiorcą a jego kontrahentami reguluje Kodeks cywilny (KC) z 23 kwietnia 1964 r. [1], wielokrotnie nowelizowany, m.in. w celu dostosowania polskiego prawa do wymagań Unii Europejskiej w zakresie sprzedaży tradycyjnej, sprzedaży przez internet, ochrony konsumenta oraz odpowiedzialności za jakość [2]. Ostatnia nowelizacja przepisów Kodeksu cywilnego zasługuje na szczególną uwagę przedsiębiorców, którzy produkują lub sprzedają płytki ceramiczne lub świadczą usługi budowlane w postaci ich montażu.

RÓŻNE UMOWY – JEDNA RĘKOJMIA

Podstawowym, ustawowym reżimem odpowiedzialności za jakość jest rękojmia za wady uregulowana w rozdziale XI KC, poświęconym umowie sprzedaży. Jednak nie tylko sprzedawca odpowiada za wady rzeczy sprzedanej. Przepisy o rękojmi znajdują zastosowanie również do innych umów zawieranych w budownictwie, np. przepisy regulujące umowę dostawy, zobowiązującą dostawcę względem kontrahenta do wytworzenia oraz dostarczenia rzeczy oznaczonych co do gatunku (tj. rzeczy

seryjnie produkowanych), zawierają odesłanie, zgodnie z którym przepisy o sprzedaży, a więc również o rękojmi za wady dotyczą dostawcy. Również umowy o dzieło (np. montaż płytek ceramicznych na tarasie) oraz umowy o roboty budowlane podlegają pod ustawy reżim rękojmi. Przepisy KC regulujące umowę o dzieło stanowią, że **do odpowiedzialności za wady dzieła stosuje się odpowiednio przepisy o rękojmi przy sprzedaży**. A zatem, każdy przedsiębiorca uczestniczący w obrocie płytkami ceramicznymi powinien mieć na uwadze, że na etapie produkcji, dostawy i dalszej odsprzedaży (hurtownie) oraz podczas świadczenia usług montażowych w grę wchodzi rękojmia jako podstawowa zasada odpowiedzialności za wadliwość wyrobów i usług (wadliwość dzieła).

BRAK WINY NIE ZWALNIA Z ODPOWIEDZIALNOŚCI

Rękojmia ma charakter surowej, obiektywnej odpowiedzialności za wadliwość rzeczy lub za końcowy efekt wykonanych usług budowlanych. Znowelizowany 25 grudnia 2014 r. art. 556 KC stanowi wprost, że sprzedawca (odpowiednio też: dostawca; wykonawca) jest odpowiedzialny względem kupującego (odpowiednio

względem odbiorcy czy zamawiającego dzieło), jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). W razie otrzymania od kontrahenta zasadnej reklamacji na towar lub usługę, przedsiębiorca nie może uwolnić się od odpowiedzialności brakiem winy, choćby nieumyślnej. W świetle kodeksowej regulacji sprzedawca lub wykonawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za to, że po wydaniu rzeczy sprzedanej, względnie po jej montażu w obiekcie budowlanym, ujawniły się wady fizyczne, które istniały w materiale lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej. **Rękojmia jest więc obiektywną odpowiedzialnością za sam fakt niezgodności (choćby niezawinionej) rzeczy sprzedanej lub zamontowanej z umową, przepisaną z mocy ustawy tej stronie umowy, która spełnia świadczenie niepieniężne: produkuje rzeczy seryjne, wydaje towar lub świadczy usługi budowlane.** U podstaw rękojmi tkwi założenie, że skoro klient płaci „niewadliwie” (tj. legalnym środkiem płatniczym), to również świadczenie niepieniężne oferowane przez drugą stronę kontraktu (wydanie towaru, montaż) ma być w całości niewadliwe, pełnowartościowe. Wszystkie bowiem przywołane na wstępie umowy: sprzedaż; dostawa;

umowa o dzieło; umowa o roboty budowlane, to umowy wzajemne, które zakładają ekwiwalentność świadczeń.

CZAS TRWANIA RĘKOJMI

Nowe przepisy KC uporządkowały czas trwania rękojmi. Jest to surowa odpowiedzialność przedsiębiorcy za wadliwość, jednakże ograniczona terminem końcowym oraz przedawnieniem. Niezależnie od tego, czy kupującym jest inny przedsiębiorca (np. hurtownia wyrobów budowlanych w formie sp. z o.o.) czy też konsument (osoba fizyczna kupująca na cele prywatne, niezwiązane z działalnością gospodarczą lub zawodową), sprzedawca odpowiada za wadę fizyczną, jeżeli zostanie ona stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy kontrahentowi. Dłuższy termin obowiązuje w przypadku stwierdzenia wad nieruchomości (np. wady lokali użytkowych lub mieszkalnych). Rękojmia trwa wówczas 5 lat od dnia wydania nieruchomości kupującemu. W praktyce wątpliwości może budzić termin rękojmi za wadliwość rzeczy, które z natury są przeznaczone do wbudowania w obiekt budowlany, jak np. chemia budowlana lub płytki ceramiczne. Rzeczy te samoistnie, poza obiektem budowlanym, nie pełnią swej podstawowej funkcji gospodarczej. Polskie prawo nie reguluje tej kwestii w odrębnym przepisie. Można więc bronić tezy, że płytki ceramiczne objęte są dwuletnim terminem rękojmi, niezależnie od tego, czy zostały wbudowane, czy też nie i czy to one spowodowały wadliwość budynku jako całości (np. odklejające się płytki w łazienkach hotelu powodujące jego zamknięcie na czas remontu). Tymczasem w prawie niemieckim, wdrażającym te same unijne dyrektywy, którymi kierował się ustawodawca polski przy nowelizacji KC, znajdujemy odmienne rozwiązanie. Dłuższy, bo aż pięcioletni termin rękojmi obowiązujący w przypadku obiektów budowlanych (niem. *Bauwerke*) rozszerzono na te rzeczy, które zgodnie ze swym przeznaczeniem zostały użyte w obiekcie budowlanym i spowodowały jego wadliwość [3].

W Polsce ta niezwykle istotna dla całego budownictwa kwestia prawna nie jest jednoznacznie uregulowana w przepisach KC i dlatego musimy się posiłkować orzecznictwem sądowym wydanym już na gruncie nowych przepisów o rękojmi.

PRZEDAWNIEŃ ROSZCZEŃ KONTRAHENTA

Warto pamiętać o terminie przedawnienia, który należy odróżnić od czasu trwania rękojmi. Na przedawnienie może powołać się sprzedawca w sytuacji, kiedy kupujący domaga się naprawy (usunięcia wady) lub wymiany rzeczy po upływie roku, licząc od dnia stwierdzenia wady, tj. powzięcia o niej wiedzy. Warto więc zawsze udokumentować dzień ujawnienia się konkretnej wady (np. fotografią, notatką, protokołem z oględzin). Wyjątek od przedawnienia dotyczy konsumentów. Wówczas roczny bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem dwuletniego terminu obowiązywania rękojmi (jest to więc przedłużenie terminu przedawnienia na korzyść konsumenta).

SKUTECZNOŚĆ WYŁĄCZENIA RĘKOJMI

Zasada swobody umów pozwala uczestnikom obrotu gospodarczego swobodnie kształtować treść zawieranych umów cywilnoprawnych. Ze swobody tej chętnie korzystają przedsiębiorcy, którzy nie chcą odpowiadać za wadliwość w ramach surowego reżimu kodeksowej rękojmi. Jest to działanie zgodne z prawem, gdyż w świetle **obowiązujących przepisów kontrahenci mogą odpowiedzialność z tytułu rękojmi rozszerzyć** (np. przedłużenie w czasie do trzech lat), **ograniczyć** (np. tylko do jednokrotnej naprawy, bez prawa wymiany) lub **też całkowicie wyłączyć**. Umowne wyłączenie rękojmi ma jednak swoje granice. W sytuacji, kiedy kontrahentem jest konsument, ograniczenie lub wyłączenie rękojmi jest dopuszczalne tylko w przypadkach określonych w przepisach szczególnych (obecnie jest to sprzedaż rzeczy ruchomych, używanych: np. glazury

z ekspozycji, z tym zastrzeżeniem, że rękojmię można skrócić do roku). Pozostałe przypadki wyłączenia rękojmi względem konsumenta będą bezwzględnie nieważne, a w miejsce nieważnych klauzul umownych wejdą przepisy KC o rękojmi. Ponadto, umowne wyłączenie rękojmi jest również bezskuteczne, jeżeli sprzedawca lub wykonawca usług budowlanych celowo zataił wady przed kontrahentem.

GWARANCJA ZAMIAST CZY OBOK RĘKOJMI?

Rękojmia nie jest jedynym reżimem odpowiedzialności za wady. Równolegle istnieje **system gwarancji przy sprzedaży**, zmodyfikowany również ostatnią nowelizacją KC. Podobnie jak w przypadku rękojmi, system gwarancji odnosi się również do pozostałych umów zawieranych w budownictwie. Można więc dobrowolnie udzielić gwarancji jakości na rzeczy sprzedane, jak również na rzeczy własnej produkcji, wytworzone w toku wykonywania umowy dostawy lub też odrębnie gwarantować prawidłowość wykonanego dzieła (np. ułożenia płytek ceramicznych). Przedsiębiorcy chętnie korzystają z możliwości udzielenia gwarancji. Formułują przy tym w kartach gwarancyjnych różne prawa i obowiązki. Należy jednak pamiętać, że gwarancja obowiązuje obok rękojmi. W każdej karcie gwarancyjnej pochodzącej od przedsiębiorcy – gwaranta (producenta, sprzedawcy, importera, wykonawcy) powinno znajdować się pouczenie, że udzielona gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów KC o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej. **Kupujący ma więc wybór: może żądać przywrócenia rzeczy lub efektu usług budowlanych do stanu zgodnego z umową, korzystając z rękojmi (o ile jej nie wyłączono w przypadku przedsiębiorców) lub z gwarancji (o ile jej udzielono, ponieważ gwarancja nie jest obowiązkowa i nie wynika wprost z przepisów prawa)**. Bardzo często przedsiębiorcy budowlani postrzegają gwarancję nie

tylko jako prawny instrument regulacji odpowiedzialności wobec klienta za jakość oferowanych towarów lub usług, ale również jako narzędzie marketingu, szczególnie że w świetle nowej regulacji oświadczenie gwarancyjne może znaleźć się w reklamie.

UPRAWNIENIA KLIENTA W PRZYPADKU WADLIWOŚCI WYROBÓW LUB USŁUG BUDOWLANYCH

Zarówno w systemie rękojmi, jak i w ramach gwarancji klient dysponuje uprawnieniami zmierzającymi do doprowadzenia wadliwej rzeczy lub efektu wadliwie świadczonych usług budowlanych do stanu zgodnego z prawem, a przede wszystkim zgodnego z umową i załączonymi do niej specyfikacjami. Prawo cywilne wyposaża klienta w uprawnienia oraz roszczenia kształtujące relacje z przedsiębiorcą, a mianowicie, jeżeli rzecz sprzedana jest obciążona wadą, to kontrahent może domagać się obniżenia ceny (co ma przywrócić zachwianą równowagę kontraktową) albo od razu złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Może również, wg swego wyboru, żądać naprawy (bezpłatnego usunięcia wady) lub wymiany wadliwego towaru na wolny od wad. Co ważne, sprzedawca dysponuje własnym kontruprawnieniem, które czasowo paraliżuje prawo klienta do odstąpienia od umowy. Realizuje się ono w sytuacji, gdy kupujący złożył reklamację, w której oświadczył, że odstępuje od umowy, a sprzedawca niezwłocznie zareagował i wadliwą rzecz skutecznie naprawił lub wymienił. Jest to tzw. zasada drugiej szansy dla sprzedawcy. Jeżeli rzecz była już raz naprawiana lub wymieniona, to klient może ponownie i już skutecznie oświadczyć, że odstępuje od umowy. W konsekwencji, po odstąpieniu od umowy, kontrahent może żądać zwrotu zapłaconej ceny oraz dodatkowo domagać się naprawienia szkody, którą poniósł wskutek istnienia wady. **Realizacja prawa odstąpienia od umowy jest szczególnie dotkliwa dla sprzedawców oraz wykonawców usług w budownictwie, kiedy rze-**

czy sprzedane są już wmontowane w obiekt budowlany. Warto pamiętać o tym, że klient nie może odstąpić od umowy wtedy, gdy wada jest nieistotna, a więc nie znosi funkcjonalności rzeczy sprzedanej, nie ogranicza jej gospodarczego przeznaczenia i jest naprawialna. W przypadku gwarancji treść uprawnień kupującego i kolejność ich realizacji określa sam gwarant, który jest gospodarzem postępowania gwarancyjnego. Gwarant może więc bez przeszkód ograniczyć prawa kupującego do np. trzech napraw, z wyłączeniem prawa wymiany. Gwarancja jest bowiem dobrowolnym zobowiązaniem sprzedawcy lub producenta, inaczej niż w przypadku rękojmi wynikającej wprost z przepisów KC, które sztywno regulują postępowanie reklamacyjne.

KOSZTY UWZGLĘDNIONEJ REKLAMACJI

W przypadku realizacji praw z rękojmi, powstałe wskutek wadliwości koszty ponosi sprzedawca lub wykonawca robót. Ustawa zalicza do nich koszty demontażu, wymiany lub naprawy, a także koszty materiałów, robocizny oraz ponownego zamontowania i tzw. rozruchu. W przypadku wyboru praw z gwarancji, po uznaniu reklamacji przez gwaranta, koszty robót gwarancyjnych oraz ponownej dostawy, względnie dostawy i montażu ponosi również ten, kto gwarancji udzielił. Na gruncie nowych przepisów, postępowanie reklamacyjne powinno być dla klienta sprawne i nieodpłatne.

PODSUMOWANIE

Niezależnie od tego, czy dany przedsiębiorca kupuje, sprzedaje, czy też montuje płytki ceramiczne, powinien zawsze zadbać o swoje interesy. W przypadku sprzedaży między przedsiębiorcami należy jeszcze przed zawarciem umowy upewnić się, czy kontrahent stosuje własne ogólne warunki sprzedaży, a jeśli tak, to w jaki sposób reguluje w nich kwestię odpowiedzialności za jakość (wyłączenie rękojmi, zasady udzielonej gwarancji, przebieg postępowania reklamacyjnego).



Rękojmia jest podstawową zasadą odpowiedzialności za wadliwość usług, w tym przypadku niewłaściwie wykonany montaż płytek ceramicznych spowodował ubytki w okładzinie. Fot. archiwum kwartalnika „Wokół Płytek Ceramicznych”

W przypadku sprzedaży bezpośrednio konsumentowi nie wolno stracić z pola widzenia przepisów KC chroniących interesy konsumenta, a także tych odrębności w sprzedaży konsumenckiej, które nie występują w sprzedaży handlowej między przedsiębiorcami (m.in. czternastodniowy termin na obowiązkowe ustosunkowanie się przedsiębiorcy na złożone przez konsumenta żądania reklamacyjne oraz przedłużone do roku domniemanie wadliwości towarów lub usług). Z pewnością umiejętność praktycznego stosowania nowych przepisów KC przyczyni się do minimalizacji kosztów związanych z reklamacjami. Co więcej, sprawne przeprowadzenie postępowania reklamacyjnego zaowocuje utrzymaniem klientów, a sformułowanie optymalnej karty gwarancyjnej może skutkować pozyskaniem nowych.

LITERATURA

- [1] Kodeks cywilny został znowelizowany ustawą z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, która weszła w życie 25 grudnia 2014 r. i zmieniła m.in. przepisy regulujące umowę sprzedaży, rękojmię oraz gwarancję.
- [2] Kodeks cywilny wdraża następujące dyrektywy: 2011/83/UE z 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji.
- [3] „Ansprüche verjähren in fünf Jahren a) bei einem Bauwerk und b) bei einer Sache, die entsprechend ihrer üblichen Verwendungsweise für ein Bauwerk verwendet worden ist und dessen Mangelhaftigkeit verursacht hat – §438, ustęp 1, punkt 2 niemieckiego kodeksu cywilnego.