

Roboty dekararskie w świetle znowelizowanych przepisów Kodeksu cywilnego¹

Przedsiębiorca świadczący usługi dekararskie funkcjonuje na co dzień w dość skomplikowanym otoczeniu prawnym. Nawiązuje relacje handlowe z producentami oraz dystrybutorami wyrobów budowlanych, aby na końcu tzw. łańcucha dystrybucji móc oferować roboty dekararskie na rzecz innych przedsiębiorców (inwestorów) czy klientów indywidualnych (konsumentów). Warto więc zapoznać się z prawną regulacją przebiegu transakcji handlowej, obejmującej tego typu usługi w porządku chronologicznym: od zamówienia, poprzez wykonanie i odbiór prac, aż do sposobów rozpatrzenia ewentualnych reklamacji. Od 2015 roku w pełni obowiązują już znowelizowane przepisy Kodeksu cywilnego (dalej: k.c.) o rękojmi za wady fizyczne oraz gwarancji. Jednocześnie w życie weszła także nowa Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (dalej: ustawa konsumencka), która nakłada na przedsiębiorców szereg obowiązków informacyjnych, np. pouczeń o rękojmi oraz gwarancji, a także porządkuje tryb zawierania umów u klienta w domu lub przez internet.

III Dotarcie do klienta. Nowa regulacja szczególnych form dystrybucji towarów i usług

Współczesny rynek wymaga od przedsiębiorców budowlanych stosowania różnych form dystrybucji oferowanych towarów lub usług. Tradycyjny sposób zawierania z klientami umów face to face w siedzibie firmy jest coraz częściej wzbogacany o nowe metody dystrybucji:

- sprzedaż bezpośrednią u klienta (w świetle ustawy konsumenckiej jest to sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa, np. na prywatnej posesji kupującego lub u niego w domu);
- zorganizowaną sprzedaż przez internet (tzw. e-commerce).

Przed przystąpieniem do uzupełniania dotychczasowych kanałów dystrybucji o nowe formy sprzedaży warto zapoznać się z regulacją ustawy konsumenckiej, poświęconą m.in. umowom zawierającym poza lokalem przedsiębiorstwa lub w trybie on-line.

III O czym należy poinformować konsumenta przed zawarciem umowy?

Nowe przepisy kładą przede wszystkim nacisk na prawo klienta do jasnej, pełnej oraz rzetelnej informacji o oferowanych wyrobach i świadczonych usługach. Niestety, w praktyce konsumenci nie rozróżniają uprawnień z tytułu rękojmi od praw wynikających z gwarancji. Dlatego też obowiązki informacyjne przedsiębiorcy aktualizują się już na etapie ofertowania, a więc jeszcze przed zawarciem umowy z klientem. Wśród nich znajdują się również te, które dotyczą bezpośrednio odpowiedzialności za jakość oferowanych produktów lub usług. Przykładowo, profesjonalny dekarz powinien najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową (tj. najpóźniej w momencie podpisania umowy sprzedaży lub o roboty dekararskie) zapoznać go ze stosowaną przez siebie procedurą rozpatrywania reklamacji oraz z przewidzianą przez polskie prawo odpowiedzialnością przedsiębiorcy za jakość świadczenia (rękojmi), a także z treścią usług



adv. Bogumił Sieczkowski

Kancelaria Adwokacka Obligo Sieczkowski i Spółka

ekspert

posprzedażnych i gwarancji (o ile gwarancja producenta została udzielona na te wyroby budowlane, z których wykorzystaniem prace dekararskie mają być realizowane). Ponadto w dokumentacji sprzedażowej należy podać nie tylko swoje dane rejestrowe czy adresowe, ale także numer telefonu do przedsiębiorstwa, tak aby w razie reklamacji, pilnej naprawy lub awarii klient mógł szybko skontaktować się z dekarzem. Sankcją za naruszenie obowiązków informacyjnych w relacjach z konsumentami jest grzywna jak za wykroczenie, orzekana na podstawie nowo wprowadzonego art. 139b Kodeksu wykroczeń. Co więcej, niekompletna dokumentacja sprzedażowa lub brak stosownych pouczeń oraz informacji dla klienta może negatywnie rzutować na późniejszą ocenę wadliwości reklamowanych przez niego wyrobów bądź efektu robót budowlanych. Dodatkowo, nowa regulacja konsumencka zobowiązuje przedsiębiorców do wyjaśnienia znaczenia poszczególnych postanowień umowy, a tym samym – stosowanego w firmie regulaminu sprzedaży lub ogólnych warunków usług. Trzeba więc nie tylko prawidłowo odróżniać rękojmię od gwarancji oraz od ogólnej cywilnej odpowiedzialności kontraktowej, ale również w przystępny sposób wytłumaczyć potencjalnemu klientowi, kto odpowiada z tytułu rękojmi, kto gwarancji, kiedy w grę wchodzi odpowiedzialność cywilna za tzw. nienależytą realizację umowy i czy wykonawca objęty jest ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej.

III Koszt infolinii

Ustawa konsumencka reguluje kwestię kosztów telefonicznego zgłaszania reklamacji lub pilnych napraw w ramach obsługi posprzedażnej. Jeżeli bowiem przedsiębiorca z góry wskazuje klientowi numer telefonu przeznaczony do kontaktowania się w sprawie już zawartej umowy (np. do zgłoszenia potrzeby wykonania przeglądu, usunięcia awarii, złożenia reklamacji), wówczas opłata dla konsumenta za połączenie ze wskazanym numerem nie może być wyższa niż koszt zwykłego połączenia telefonicznego, zgodnie z taryfą, z której korzysta konsument. Krótko mówiąc – kontakt z przedsiębiorcą po wykonaniu umowy nie może generować żadnych dodatkowych, tym bardziej ukrytych, kosztów po stronie klienta.

III Regulaminy sprzedaży oraz ogólne warunki świadczenia usług

Powyższe wymogi informacyjne dotyczą wyłącznie relacji z konsumentem. W obrocie między przedsiębiorcami (tzw. sektor B2B) nie ma potrzeby szczegółowego zapoznawania nabywcy z przepisami normującymi odpowiedzialność za jakość, bowiem w dwustronnej relacji odpada potrzeba ochrony słabszej strony kontraktu. Warto jednak pamiętać o tzw. zakazie zaskakiwania potencjalnego kontrahenta (niem. Überraschungsverbot) w odniesieniu do stosowanych przez przedsiębiorcę ogólnych warunków umów lub regulaminów, w których mogą być zawarte postanowienia dotyczące odpowiedzialności za wady (modyfikacja

rękojmi bądź odrębne klauzule gwarancyjne). Nawet bowiem w relacjach między firmami, gdzie posługiwanie się ogólnymi warunkami umów jest zwyczajowo przyjęte, proponowany regulamin, np. sprzedaży, wiąże drugą stronę tylko wtedy, gdy kontrahent mógł z łatwością dowiedzieć się o jego treści. W praktyce trzeba więc umożliwić przyszłemu klientowi zapoznanie się z regulaminem jeszcze przed zawarciem umowy, np. poprzez umieszczenie w stopce każdej wiadomości wysyłanej pocztą elektroniczną bezpośredniego odesłania (linku) do nieedytowalnego tekstu regulaminu, obowiązującego w dniu składania lub przyjmowania oferty. Stosowana niekiedy przez przedsiębiorców praktyka dostarczania regulaminu sprzedaży bądź ogólnych warunków usług na odwrocie faktury VAT nie zasługuje na aprobatę, ponieważ dokumentuje ona transakcję już wykonaną. Tymczasem przepisy k.c. wyraźnie nakazują, aby możliwość zapoznania się z treścią danego regulaminu obiektywnie istniała jeszcze przed zawarciem umowy, a nie dopiero po jej wykonaniu, np. przy dostawie towarów czy wystawieniu kontrahentowi faktury po odbiorze robót.

III Status kontrahenta: konsument czy przedsiębiorca?

Współczesny rynek oraz regulacja obrotu gospodarczego wyodrębniają obrót konsumencki (B2C) oraz dwustronnie profesjonalny (B2B). Przedsiębiorca, zajmujący się sprzedażą lub świadczeniem robót budowlanych powinien już na przedpolu transakcji ustalić, z kim ma do czynienia w zainicjowanej relacji handlowej, tzn. czy jego klientem jest konsument, czy inny przedsiębiorca. Prawidłowe określenie statusu prawnego kontrahenta jest niezwykle istotne, choćby z tego względu, że przepisy ochronne prawa konsumenckiego mają zastosowanie wyłącznie w przypadku transakcji z konsumentem (B2C), który kupuje towary lub korzysta z usług w celach osobistych (prywatnych). W świetle ostatnio znolizowanych zapisów w k.c. za konsumenta uważa się wyłącznie osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą (sektor B2C) czynności prawnej (np. zawarcia umowy), niezwiązanej bezpośrednio z działalnością gospodarczą bądź zawodową. Jak już zostało zasygnalizowane, aktywność przedsiębiorcy budowlanego na rynku konsumenckim wymaga zarówno spełniania licznych obowiązków informacyjnych, jak i realizacji obsługi posprzedażowej na podstawie konsumenckiego prawa sprzedaży. Przykładowo, jeżeli w piśmie zawierającym reklamację towaru lub usługi klient zażądał wymiany rzeczy bądź jej naprawy, a przedsiębiorca w żaden sposób nie ustosunkował się do złożonego dokumentu w terminie 14 dni, wówczas przepisy k.c. nakazują wprost uznać, że żądanie konsumenta jest w pełni zasadne. Zaniechanie odpowiedzi na jego pismo reklamacyjne lub zwlekanie z nią może więc drogo kosztować, niezależnie od tego, czy zgłoszona wada obiektywnie obciąża sprzedawcę, czy też osoby trzecie bądź samego konsumenta. Przywołany przykład znakomicie ilustruje silną, europejską tendencję do przenoszenia ryzyka gospodarczego z konsumenta na przedsiębiorcę. Podobnie rzecz przedstawia się w odniesieniu do stosowanych regulaminów sprzedaży oraz świadczenia usług na rzecz klientów. Po pierwsze, regulaminy oraz ogólne warunki umów adresowane do konsumentów (często w formie np. formularza zamówienia) nie mogą zawierać klauzul niedozwolonych (abuzywnych), których listę prowadzi oraz aktualizuje prezes Urzędu Ochrony Konkurencji

i Konsumentów. Po drugie, inaczej niż w obrocie profesjonalnym, nie wystarczy samo umożliwienie klientowi zapoznania się z treścią danego regulaminu – trzeba mu taki dokument faktycznie wręczyć. Wszelkie umowy o roboty dekararskie zawierane z konsumentem (np. naprawa dachu prywatnej posesji, wymiana rynien w domu jednorodzinnym) w żadnym razie nie mogą być zakwalifikowane jako bagatelne, powszechnie zawierane w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego. Dlatego wymóg jedynie umożliwienia zapoznania się z regulaminem w przypadku tego typu umów drobnych, codziennych (np. przez wywieszenie regulaminu przewoźnika w środku transportu) jest zastąpiony obowiązkiem faktycznego doręczenia dokumentu konsumentowi. Podsumowując, obrót konsumencki wykazuje wiele istotnych odrębności, na które zawczasu należy zwrócić uwagę, aby w razie sporu z kontrahentem nie znaleźć się na górze straconej pozycji, choćby z przyczyn czysto formalnych. Jeżeli więc przedsiębiorca budowlany jest aktywny w obu sferach obrotu gospodarczego (B2B oraz B2C), warto wcześniej przygotować oraz zaproponować kontrahentom odrębne warunki ogólnych umów: jedne dla przedsiębiorców, drugie dla konsumentów.

III Rodzaje umów zawieranych przez dekarzy: sprzedaż, umowy o dzieło oraz umowy o roboty budowlane

Prace dekararskie kwalifikowane są przez sądy cywilne oraz gospodarce jako wykonywane w ramach umowy o dzieło – ich przedmiotem jest osiągnięcie materialnego rezultatu (np. montaż wyrobów budowlanych, skuteczna naprawa pokryć dachowych). Warto zawrzeć ten typ kontraktu na piśmie, z wyraźnym włączeniem do jego treści regulaminu świadczenia usług dekararskich, tak aby w toku realizacji przedsięwzięcia nie było między stronami wątpliwości co do zakresu zleconych prac, osoby dokonującej zakupu materiałów, wreszcie rodzaju wynagrodzenia (kosztorysowego albo ryczałtowego) oraz jego wysokości. Oczywiście umowa o dzieło zawarta ustnie lub przez faktyczne przystąpienie do wykonywania robót jest ważna, niemniej jednak w razie sporu z klientem trudno będzie udowodnić, jakie są konkretnie prawa i obowiązki stron. W przypadku zamierzeń budowlanych ingerujących w substancję obiektu (np. wymiana dachu) strony zawierają już zdecydowanie bardziej skomplikowane umowy o remont, do których stosuje się przepisy k.c., regulujące umowę o roboty budowlane. Taką właśnie kwalifikację kontraktu potwierdził Sąd Apelacyjny w Szczecinie, stwierdzając w wyroku z 6 marca 2014 r. (sygnatura I ACa 816/13), że: „wymiana dachu dotyczy na tyle istotnych elementów budynku, bez których zachowanie substancji budynku mogłoby nie nastąpić. Skoro tak, z uwagi na elementy objęte umową stron, w sprawie stosować należało przepisy odnoszące się do umów o wykonanie remontu budynku, a tym samym o roboty budowlane”. W zależności więc od charakteru wykonywanych czynności oraz zakresu zleconych prac dekarze zawierają typowe umowy sprzedaży, ograniczające się do dostawy oraz wydania towarów klientowi we wskazanym miejscu, a także bardziej skomplikowane umowy o dzieło, o remont czy o roboty budowlane. Przy wszystkich wymienionych typach kontraktów jedną z podstaw odpowiedzialności za jakość świadczenia jest ustawowa rękojmia, tak często mylona z gwarancją producenta lub importera.

III Odpowiedzialność za jakość robót

W zakresie odpowiedzialności za jakość prac i ich końcowy efekt – dzieło, znowelizowane ustawą konsumencką przepisy k.c. zawierają ogólne odesłanie, zgodnie z którym do odpowiedzialności za wady dzieła stosuje się odpowiednio przepisy o rękojmi przy sprzedaży. Stronami umowy o dzieło są przyjmujący zamówienie – przedsiębiorca budowlany – oraz klient jako zamawiający. Kontrakt tego typu rodzi zobowiązanie do wykonania oznaczonego w umowie dzieła, zaś konsumenta obliuguje do jego odbioru oraz zapłaty umówionego wynagrodzenia. Jeżeli aktywność przedsiębiorcy ogranicza się wyłącznie do sprzedaży wyrobów budowlanych (np. nylonu dekarckiego lub papy termozgrzewalnej), bez usługi montażu (położenia), wówczas mamy do czynienia z „czystą” umową sprzedaży, a nie o dzieło. Należy jednak pamiętać, że rękojmia, jako odrębny reżim odpowiedzialności za jakość istnieje zarówno przy umowie sprzedaży, jak i o dzieło. Jeśli więc w nabytym nylonie dekarckim ujawnią się wady, to wtedy odpowiedzialność względem kupującego z tytułu rękojmi ponosi sprzedawca, niezależnie od tego, czy faktycznie wykonywał usługę montażu lub naprawy pokrycia dachowego. W takiej sytuacji odpowiedzialność sprzedawcy ogranicza się do wady fizycznej, materiałowej, tkwiącej w rzeczy wydanej kupującemu. Za wady montażowe sprzedawca nie odpowiada, gdyż obciążają one wykonawcę usługi, czyli dzieła. W praktyce jednak przedsiębiorcy z branży dekarckiej częściej odpowiadają z tytułu rękojmi za wady dzieła, a jeżeli pracują ze swoim materiałem, nabytym wcześniej np. w hurtowni budowlanej, to ich odpowiedzialność obejmuje zarówno błędy montażowe, jak i materiałowe. W sytuacji poniesienia kosztów wynikających z wad materiałowych (np. koszt zastępczego wyrobu czy dodatkowej robocizny) wykonawca dzieła dysponuje roszczeniem tzw. regresowym w stosunku do swojego sprzedawcy, od którego nabył wcześniej produkty wykorzystywane w pracach dekarckich, objętych następnie zasadną reklamacją. Może być więc tak, że odpowiedzialność dekarza będzie wchodziła w rachubę nawet w sytuacji braku jakichkolwiek błędów montażowych z jego strony, niemniej jednak ryzyko ujawnienia się wad fizycznych tkwiących w samych wyrobach (np. rozdzieranie się papy) będzie obciążało wykonawcę jako pracującego ze swoim materiałem, za którego właściwy dobór również ponosi odpowiedzialność. Jak widać z powyższych przykładów, odpowiedzialność dekarza za jakość jest dość skomplikowana. Do tego dochodzi jeszcze odpowiedzialność osoby trzeciej – gwaranta, najczęściej producenta lub importera tych produktów, na które udzielono dobrowolnej gwarancji, np. jakości lub przydatności do danego zastosowania.

III Materiał służący do wykonania dzieła a odpowiedzialność za efekt robót dekarckich

W kodeksowej regulacji rękojmi znajdujemy istotny wyjątek od surowej odpowiedzialności przedsiębiorcy za wady fizyczne dzieła. W przypadku gdy materiał – wyroby budowlane służące do wykonania dzieła – dostarcza sam klient (np. zakup papy), wówczas odpowiedzialność przyjmującego zamówienie jest wyłączona. Ogranicza się to jednak tylko do sytuacji zaistnienia wad materiałowych w produkcie dostarczanym przez konsumenta. Przykładowo, gdy nieszczelność dachu powstała z przyczyny tkwią-

cej w wyrobie zakupionym bezpośrednio przez klienta (np. niska jakość i nieszczelność dostarczonej papy), wtedy rękojmia nie wchodzi w grę. Jeżeli jednak nieszczelność pokrycia można obiektywnie sprowadzić do sposobu położenia papy (błędów montażowych), wówczas rękojmia za wady dzieła w pełni znajduje zastosowanie. Za każdym razem, gdy materiały budowlane dostarcza klient, warto jeszcze przed przystąpieniem do prac upewnić się, czy produkty te mogą zostać użyte i w razie wątpliwości co do ich jakości lub przydatności, zwrócić na to uwagę klienta. Obowiązek ostrzeżenia wynika wprost z przepisów k.c.: jeżeli wyrób nie nadaje się do prawidłowego wykonania dzieła, przyjmujący zamówienie powinien niezwłocznie zawiadomić o tym zamawiającego. Uchroni to dekarza przed ewentualnymi, przyszłymi roszczeniami odszkodowawczymi niezadowolonego klienta, który sam nabył np. dachówki lub zlecił ich zakup u wskazanej osoby trzeciej.

III Gwarancja na dzieło

Obok ustawowej rękojmi za wady rzeczy sprzedanej oraz dzieła istnieje odrębny reżim odpowiedzialności z tytułu gwarancji. Różni się ona od rękojmi tym, że jest dobrowolna (rękojmia zaś wynika z ustawy i można ją wyłączyć tylko w obrocie obustronnie profesjonalnym, poprzez wyraźną klauzulę w umowie). Nowe przepisy regulujące umowę o dzieło stanowią, że jeżeli zamawiającemu udzielono gwarancji na wykonane dzieło, wówczas stosuje się odpowiednio przepisy o gwarancji przy sprzedaży. Ponownie mamy więc do czynienia z odesłaniem do sprzedaży, co podyktowane jest podobieństwem sytuacji prawnej sprzedawcy (który ma obowiązek przekazać towar w stanie wolnym od wad) do statusu przyjmującego zamówienie na wykonanie dzieła (ten z kolei ma obowiązek wydać klientowi końcowy efekt swych usług, tj. dzieło wolne od wad materiałowych i montażowych).

III Obiektywna odpowiedzialność za wady

Przedsiębiorca sprzedający wyroby budowlane oraz trudniący się pracami dekarckimi odpowiada cywilnie na podstawie k.c. za należyte wykonanie umowy, w ramach tzw. odpowiedzialności kontraktowej (odpowiedzialność *ex contractu*, art. 471 i następane k.c.). Oparta jest ona na zasadzie domniemanej winy kontrahenta (tzn. braku należytej staranności dłużnika przy wykonywaniu umowy). Wykazując jej brak, strona umowy cywilnej może uwolnić się od odpowiedzialności za szkodę będącą następstwem nierzetelnej realizacji kontraktu. Inaczej jest w przypadku odpowiedzialności wynikającej z rękojmi lub gwarancji, która jest obiektywna, niezależna od winy, choćby nieumyślnej, dłużnika. Wykonawca prac dekarckich nie może więc bronić się brakiem winy w razie zgłoszenia w piśmie reklamacyjnym konkretnych wad fizycznych tkwiących w zastosowanych wyrobach budowlanych lub powstałych wskutek nieprawidłowego montażu. W sytuacji dostarczenia wadliwego towaru lub niefachowego wykonania usługi, rękojmia znacznie ułatwia poszkodowanym dochodzenie roszczeń, ponieważ kwestia winy przedsiębiorcy (sprzedawcy, dostawcy, wykonawcy) w ogóle nie ma znaczenia. Istotny jest tylko fakt ujawnienia się wady, tkwiącej w rzeczy sprzedanej, względnie w odebranych dziele, w czasie obowiązywania rękojmi (dwa lata od wydania wyrobu lub dzieła). Znowelizowany przepis art. 556 k.c. formułuje zasadę odpowiedzialno-

ści wynikającej z rękojmi w sposób obiektywny: sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Ta sama regulacja odnosi się również do odpowiedzialności przyjmującego zamówienie w ramach umowy o dzieło. Nic więc dziwnego, że w momencie pojawienia się defektów lub usterek kupujący korzystają w pierwszej kolejności z rękojmi bądź gwarancji, w ramach której kwestia winy czy wiedzy przedsiębiorcy o wadzie nie ma znaczenia.

III Za jakie wady odpowiada dekarz?

Oczywiście nie jest tak, że przedsiębiorca budowlany odpowiada za wszystkie defekty, które pojawiły się po wydaniu towaru lub po odbiorze dzieła przez klienta. Rękojmia obejmuje bowiem tylko te wady fizyczne (usterki), które istniały już w momencie wydania produktów (m.in. wady materiałowe tkwiące w wyrobach budowlanych, które dały o sobie znać w okresie późniejszym, np. w postaci zwiększonej podatności na nieszczelność). Ponadto, odpowiedzialność w reżimie rękojmi dotyczy tylko tych defektów, które wynikają z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej lub zamontowanej. Krótko mówiąc – wada rodząca odpowiedzialność z tytułu rękojmi powinna mieć charakter wewnętrzny (tj. związany z substancją rzeczy), a nie zewnętrzny – np. wynikający z nieprawidłowego korzystania z wyrobu przez jego właściciela, braku odpowiedniego serwisowania czy też z przyczyn niezależnych od stron, np. uszkodzenia mechanicznego spowodowanego przez gwałtowną burzę, kwalifikowaną jako siła wyższa. Przepisy k.c. zawierają dodatkowo wskazówki interpretacyjne, które mają ułatwić stronom określenie, czy zgłoszona usterka stanowi wadę w rozumieniu rękojmi, czy nie. Jednymi z takich ustawowych „drogowskazów” kwalifikujących ujawnioną przez klienta dysfunkcjonalność są np. okazane wcześniej kupującemu próbki lub wzory. Przepisy są w tym zakresie dość surowe i stanowią, że rzecz sprzedana (zamontowana) jest niezgodna z umową, jeżeli nie ma cech lub właściwości, o których istnieniu kupujący został zapewniony. Prawnie zrównane z zapewnieniem co do braku wadliwości są te sytuacje, w których przedsiębiorca najpierw okazuje klientowi próbkę lub wzór, następnie wykonuje usługę montażu, po czym efekt końcowy robót funkcjonalnie odbiega od przedstawionych wcześniej próbek. Warto więc z góry określić, czy okazane klientowi wzory (załączniki do umowy) stanowią jedynie materiał poglądowy, czysto informacyjny, czy też mają być przedmiotem umowy o dzieło, której wykonanie realizuje się dopiero w momencie uzyskania pełnego efektu końcowego, tożsamego funkcjonalnie i estetycznie z przedstawionymi wcześniej próbkami. W sprawach sądowych jako wady fizyczne (ujawnione już po wykonaniu i odbiorze robót dekarских) najczęściej kwalifikowano, przy pomocy pisemnej opinii biegłego sądowego następujące nieprawidłowości: brak deklarowanej odporności materiałów na warunki atmosferyczne, łuszczenie się pokryć dachowych, wadliwe położenie nylonu dekarского, nieuszczelności poszycia dachowego wskutek wadliwości papy termozgrzewalnej, miejscowe nieuszczelności po pokryciu dachu dachówką ceramiczną. Wszystkie powyższe sytuacje stanowią przykład wady fizycznej uprawniającej klienta do dochodzenia swych uprawnień z tytułu rękojmi, niezależnie od winy dekarza lub jego pracowników.

III Uprawnienia klienta z tytułu rękojmi oraz z gwarancji

Systemy rękojmi i gwarancji wyposażają klienta w konkretne uprawnienia, które można zrealizować przez złożenie stosownego oświadczenia sprzedawcy lub wykonawcy dzieła. W ramach rękojmi, w razie ujawnienia się wady fizycznej, kupujący ma prawo żądać, wedle swego wyboru:

- usunięcia defektu przez nieodpłatną naprawę,
 - wymiany rzeczy na niewadliwą,
 - obniżenia ceny,
 - odstąpienia od umowy, przy czym prawo jednostronnego rozwiązania umowy tą drogą jest ograniczone wyłącznie do przypadku wystąpienia wad istotnych (nieusuwalnych, nienaprawialnych, o znaczącym ciężarze gatunkowym).
- Wyszczególnione uprawnienia kupującego istnieją obok siebie równoległe i to konsument decyduje, z których zamierza skorzystać. Jednak w ramach pierwszej reklamacji przedsiębiorca może zrealizować względem klienta własne kontraprawienie: zamiast zwracać pieniądze wskutek odstąpienia czy złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny, ma prawo zaproponować naprawę i usunięcie wady. Wówczas uprawnienia konsumenta do zwrotu kosztów w zamian za zwrot (demontaż) towaru są oddalone w czasie. Należy jednak pamiętać, że w ramach drugiej reklamacji, niezależnie od tego, czy rzecz była już raz naprawiana, czy też wymieniana, kupujący ma prawo ponownie zażądać procentowego obniżenia ceny lub w przypadku wad istotnych (np. w sytuacji, gdy mimo naprawy, usterka znów się ujawniła), może oświadczyć, że odstępuje od umowy oraz zażądać zwrotu pieniędzy i odbioru wadliwego towaru. Z kolei w ramach gwarancji producenta lub importera uprawnienia kupującego mogą także polegać na zwrocie kosztów, wymianie rzeczy lub jej naprawie. W tym przypadku wszystko zależy jednak od gwaranta, który jest zarządcą gwarancji i sam formułuje prawa oraz obowiązki (np. regularne, odpłatne przeglądy) w dokumencie gwarancyjnym. W każdej sytuacji gwarant jest zobowiązany zamieścić w kartach gwarancyjnych dodatkową informację, że udzielona ochrona nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza praw wynikających z rękojmi. Obydwa systemy ochrony prawnej, tj. kodeksowa rękojmia oraz udzielona gwarancja, obowiązują równoległe, a decyzja, które konkretnie uprawnienie zrealizować w odniesieniu do zgłoszonej wady, pozostaje w gestii klienta.

III Czas trwania odpowiedzialności z tytułu rękojmi

Nowa regulacja przepisów k.c. o rękojmi porządkuje kwestię długości terminu, w ciągu którego sprzedawca, względnie wykonawca dzieła, odpowiada za ujawnione wady. Niezależnie od tego, czy kupującym jest inny przedsiębiorca (obróć B2B), czy też konsument (sektor B2C), sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli usterka fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat w przypadku ruchomości. W sytuacji ujawnienia defektu nieruchomości (np. nieprawidłowo wykonany dach na podstawie umowy o roboty budowlane) rękojmia trwa pięć lat od dnia odbioru dzieła przez inwestora. Warto odnotować, że nowelizacja przepisów k.c. przedłużyła z sześciu miesięcy do roku ustawowe domniemanie wadliwości rzeczy sprzedanej konsumentowi. Zgodnie z prawnym domniemaniem, które przedsiębiorca może obalić, przeprowadzając przeciwdowód, każda usterka fizyczna,

stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania towaru, jest wadą tkwiącą w rzeczy sprzedanej (wewnętrzna, materiałowa) lub jej przyczyna istniała już w chwili odbioru wyrobu. Tak więc w pierwszym roku od dnia odbioru wykonawca robót dekarских musi udowodnić, że danej usterki nie można przypisać do wady lub przyczyny tkwiącej w materiale bądź w sposobie montażu. Pomocna w tym zakresie może być ekspertyza sporządzona przez rzeczoznawcę do spraw jakości produktów lub usług z listy prowadzonej przez wojewódzkich inspektorów inspekcji handlowej bądź opinia biegłego z listy biegłych sądowych.

III Pilna naprawa a zawarcie umowy

Bardzo często klienci kontaktują się z przedsiębiorcami budowlanymi w celu wykonania pilnej naprawy pokryć dachowych, rynien lub stolarki otworowej. Przepisy nowej ustawy konsumenckiej regulują przypadek pilnej naprawy, przeprowadzonej na wyraźne żądanie konsumenta, odrębnie i niezależnie od uprawnień wynikających z rękojmi lub gwarancji. Należy więc odróżniać zgłoszenie nagłej awarii od poinformowania o wadzie w trybie rękojmi bądź gwarancji. Inicjatorem naprawy dokonywanej u klienta w domu (np. przeciek dachu, który trzeba natychmiast zlikwidować, ponieważ istnieje groźba zalania świeżo wyremontowanego poddasza), powinien być zawsze konsument, który żąda natychmiastowego wykonania usługi. Wówczas przedsiębiorca przyjeżdża do zamawiającego usługę w celu zawarcia umowy w trybie szczególnym, tj. poza lokalem swojej firmy. Przepisy konsumenckie w odniesieniu do zawierania kontraktów u klienta w domu wymagają od przedsiębiorcy spełnienia licznych obowiązków informacyjnych oraz udzielenia stosownych pouczeń (np. o prawie odstąpienia). Jednak w przypadku pilnej naprawy lub konserwacji to klient – konsument – jest inicjatorem wizyty wykonawcy u siebie w domu, dlatego też ustawa konsumencka czyni istotne wyjątki w ochronie konsumenckiej w razie dokonywania pilnych napraw na żądanie, za które wynagrodzenie nie przekracza ustawowego progu 600 zł. Po pierwsze, w sytuacji wizyty u klienta na prywatnej posesji, w ramach zgłoszonej awarii i pilnej naprawy, obowiązki informacyjne nałożone na przedsiębiorcę są ograniczone do:

- podania danych rejestrowych oraz adresowych (co odbywa się np. przez wręczenie wizytówki);
 - przedstawienia łącznego kosztorysu (który za zgodą konsumenta nie musi mieć formy pisemnej, wystarczy elektroniczna, np. specyfikacja wysłana na podany przez konsumenta adres e-mail lub w formie wiadomości SMS – na podany nr telefonu komórkowego);
 - pouczenia konsumenta o braku prawa odstąpienia w zakresie części zamiennych wykorzystanych do niezbędnej naprawy.
- Dodatkowo, należy pamiętać, że usługę naprawy lub konserwacji, świadczonej na prywatnej posesji klienta w ramach niecierpiącej zwłoki awarii, należy wykonać natychmiast, a zamknięcie transakcji następuje przez wysłanie konsumentowi (za jego zgodą można skorzystać z poczty elektronicznej lub wiadomości SMS) potwierdzenia zawarcia i realizacji umowy. Jeżeli w trakcie naprawy na żądanie okaże się, że przy okazji można dodatkowo wymienić te elementy w nieruchomości klienta (np. rynny), które nie są objęte zgłoszoną awarią, wówczas prawo do odstą-

pienia przysługuje w odniesieniu do tych właśnie rzeczy. Dochodzi wtedy do zawarcia drugiej, zwykłej umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, która to umowa wykracza poza potrzebę pilnej naprawy. Jeżeli więc wykonawca niejako na kanwie zgłoszenia usunięcia awarii, świadczy dodatkowe usługi lub dostarcza materiały inne niż części zamienne, wówczas należy pouczyć konsumenta o przysługującym mu prawie odstąpienia. W razie zaniechania tego obowiązku klient będzie miał prawo odstąpić od umowy w zakresie przekraczającym zakres pilnej naprawy, w terminie aż rocznym, liczonym od dnia montażu towaru. W przedstawionym powyżej przykładzie konsument nie będzie mógł odstąpić od umowy dotyczącej pilnej naprawy dachu poprzez likwidację przecieku, będzie mu natomiast przysługiwało pełne prawo odstąpienia od umowy montażu rynien, o czym należy poinformować go przed przystąpieniem do prac.

III Podsumowanie

Przedsiębiorca świadczący usługi dekarские powinien dostosować dokumentację handlową do nowych przepisów k.c. o rękojmi oraz do wymogów ustawy konsumenckiej. Warto też rozważyć udzielenie odrębnej, własnej gwarancji na wykonane dzieło – efekt przeprowadzonych robót dekarских, tak aby uelastyczyć oraz dostosować postępowanie reklamacyjne do specyfiki i wielkości własnej firmy. W zależności od tego, czy kontrahentem jest inny przedsiębiorca czy też konsument, warto dysponować odrębnymi warunkami ogólnymi świadczenia usług oraz pouczeniami dla tych konsumentów, z którymi umowy zawierane są poza lokalem przedsiębiorstwa lub w ramach pilnej naprawy. Wszystkie te czynności pozwolą uniknąć niepotrzebnych sporów o jakość świadczenia usług oraz utwierdzą klienta w przekonaniu, że ma do czynienia ze stuprocentowym profesjonalistą z branży dekarskiej.

Przypisy

1. Niniejsza publikacja stanowi podsumowanie zawodowych doświadczeń autora oraz szkoleń przeprowadzonych z dekarzami podczas VII Salonu Praktyki Dekarskiej w ramach XXII Targów Budownictwa Interbud w Łodzi, w dniach 27–28 lutego 2015 r.