DR KRZYSZTOF SZUMA

Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu
Studium Prawa
e-mail: szumakrz@gmail.com

**Odpowiedzialność usługodawcy wobec konsumenta
za wadliwość kontraktowania i świadczenia
opartego na umowie o dzieło**

Wprowadzenie

Celem artykułu jest przedstawienie węzłowych zagadnień związanych z kształtującymi się w doktrynie, orzecznictwie i w szczególności w zmieniającej się regulacji prawnej zagadnień wywołujących wątpliwości definiowania umowy o dzieło i wynikających stąd praktycznych problemów związanych z ochroną konsumenta.

Umowa o dzieło jest jedną z szeroko stosowanych umów o świadczenie usług, które występują tak w obrocie powszechnym, jak i w obrocie profesjonalnym, w tym w stosunkach gdzie drugą stroną w stosunku do przedsiębiorcy jest konsument.

W związku z rozwojem techniki różne czynności życia codziennego związane z wytworzeniem, konserwacją i naprawami oraz awariami przedmiotów, którymi się społeczeństwo posługuje lub z których korzysta, wymagają pomocy lub interwencji profesjonalisty. W takich wypadkach konsument zamawiający usługę opartą na umowie o dzieło często nie tylko ma niedostateczną wiedzę, co do potrzebnego zakresu działania przyjmującego zamówienie, ale także, co do wzorca prawidłowego wykonania usługi.

1. Problematyka orzecznicza związana z definiowaniem umowy o dzieło

Umowa o dzieło jest jedną z umów o świadczenie usług, to jest takich, które w zasadzie nie przenoszą na zamawiającego nowych dóbr. Umowa o świadczenie usług to np. umowa o organizację wycieczki czy remont obiektu budowlanego. Umowy te wymagają zgodnej z oczekiwaniami zamawiającego aktywności ze strony przyjmującego zamówienie. W literaturze przedmiotu podkreśla się pojawiające się wątpliwości co do kwalifikowania określonych umów bądź to do umowy o dzieło, bądź innych umów nazwanych a także przyjmowania, w niektórych wypadkach, istnienia umów o charakterze nienazwanym (Kołakowski, 2011). Wątpliwości te rozstrzygane są w wielu publikowanych orzeczeniach Sądu Najwyższego i Sądów Apelacyjnych.

Jako istotną ciekawostkę w szeroko zakreślonym temacie niniejszych uwag można podać, że w ostatnich latach ukazało się bardzo wiele orzeczeń nie sądów cywilnych, ale wydziałów ubezpieczeń społecznych sądów powszechnych i Sądu Najwyższego oraz wojewódzkich i Naczelnego Sądu Administracyjnego, gdzie dla potrzeb ubezpieczeń społecznych i składek na ubezpieczenie społeczne, w związku z uzyskiwanymi przychodami a także dla celów podatkowych, sądy te zajmowały się definiowaniem umowy o dzieło i jej odróżnianiem od umowy zlecenia (619 opublikowanych orzeczeń do dnia przygotowywania niniejszego artykułu, w większości z lat ostatnich, zob: baza LEX).

Ze względu na przedmiot i ramy niniejszego artykułu zostanie tu, za art. 627 kodeksu cywilnego (ustawa z 1964 r., dalej k.c.) przyjęte, że przez umowę o dzieło przyjmujący zamówienie zobowiązuje się do wykonania oznaczonego dzieła, a zamawiający do zapłaty wynagrodzenia.

Sąd Apelacyjny w Gdańsku (w uzasadnieniu wyroku, w sprawie z zakresu ubezpieczeń społecznych) zajął się zagadnieniem konstytutywnych cech dzieła. Przyjął mianowicie, że:

Umowa o dzieło jest umową o „rezultat usługi” – co jest podstawową cechą odróżniającą ją od umowy o pracę oraz od umowy zlecenia – konieczne jest, aby działania przyjmującego zamówienie doprowadziły w przyszłości do konkretnego, indywidualnie oznaczonego rezultatu – w postaci materialnej bądź niematerialnej. Dzieło jest przy tym wytworem, który w momencie zawierania umowy nie istnieje, jednak jest w niej z góry przewidziany i określony w sposób umożliwiający jego późniejszą weryfikację (w szczególności przy użyciu jednostek

metrycznych, przez porównanie z istniejącym wzorem, z wykorzystaniem planów, rysunków lub też przez opis). Przedmiot umowy o dzieło może zatem zostać określony w różny sposób, jednakże określenie to musi być na tyle precyzyjne, aby nie było wątpliwości, o jakie dzieło chodzi. Nadto cechą konstytutywną dzieła jest samoistność rezultatu, przez co rozumie się jego niezależność od dalszego działania twórcy. Wykonanie określonej czynności (szeregu powtarzających się czynności), bez względu na to, jaki rezultat czynność ta przyniesie, jest natomiast cechą charakterystyczną tak dla umów zlecenia, jak i dla umów o świadczenie usług. W odróżnieniu od umowy o dzieło, przyjmujący zamówienie w umowie zlecenia (umowie o świadczenie usług) nie bierze więc na siebie ryzyka pomyślnego wyniku spełnianej czynności. Jego odpowiedzialność za właściwe wykonanie umowy oparta jest na zasadzie starannego działania (art. 355 § 1 k.c.), podczas gdy odpowiedzialność strony przyjmującej zamówienie w umowie o dzieło niewątpliwie jest odpowiedzialnością za rezultat (wyrok z 2016 r.).

Powyższa wykładnia, głęboko udokumentowana dalej cytowanymi w wyroku orzeczeniami Sądu Najwyższego, ze względu na przekonującą argumentację, zostaje tu przyjęta na potrzeby dalszych rozważań.

Jak wynika z przyjmowanych definicji, w umowie o dzieło ważny jest oczekiwany przez zamawiającego rezultat czynności przyjmującego zamówienie. Bowiem to właśnie on, w momencie składania zamówienia, ma wyobrażenie o swych potrzebach i funkcjonalnych cechach efektu świadczenia przyjmującego zamówienie.

2. Konsument na rynku usług opartych o umowę o dzieło

Nawiązując do wcześniejszego stwierdzenia o często przekraczającym możliwości poznawcze przeciętnego, współczesnego człowieka oraz skomplikowaniu różnych urządzeń związanych z życiem codziennym a ulegających zużyciu czy awarii lub też na których wykonanie jest zapotrzebowanie, np. pojazdy, artykuły wyposażenia domowego, zabudowa o charakterze meblowym, stałe elementy wyposażenia wnętrz (np. ogrzewanie) – zamawiający usługę opartą na umowie o dzieło nie zawsze jest świadomy istotnych, wymaganych obiektywnie cech prawidłowo wykonanej usługi. Najczęściej bowiem zamawiającemu chodzi o to by „coś działało” lub miało określone cechy, np. funkcjonalne lub estetyczne. Nie ma on jednak takiej wiedzy, która pozwoliłaby na pełną ocenę prawidłowości zrealizowanego dzieła.

Jak wynika z obszaru niniejszego artykułu wyznaczonego tytułem, dotyczy on opartego na umowie o dzieło stosunku prawnego pomiędzy konsumentem, jako zamawiającym a profesjonalnym, czyli działającym w ramach działalności gospodarczej przedsiębiorcą, jako przyjmującym zamówienie.

Na potrzeby dalszych uwag przyjęto, że przedsiębiorca to osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą (art. ustawy z 2004 r.). Podobną definicję (bez wchodzenia tu w szczegóły) zawiera kodeks cywilny w art. 43¹ a także inne ustawy szczególne, jak np. ustawa z 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym – art. 2.

Pojęcie konsumenta definiowane jest w art. 22¹ k.c., gdzie ustawodawca przyjął, że za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Powszechnie przyjmuje się, że konsument w stosunkach prawnych z podmiotem profesjonalnym ma słabszą pozycję w procesie kontraktowania lub ewentualnej sytuacji konfliktowej albo w formalnym sporze ze względu na brak specjalistycznego przygotowania, wiedzy czy doświadczenia. Stąd wiele istniejących przepisów rangi ustawy, mających na celu ochronę konsumenta lub nawet uprzywilejowanie jego pozycji w takim zakresie, w jakim z powyższych przyczyn nie jest on w stanie zapewnić sobie samemu usprawiedliwionych praw poprzez własne działanie.

Zatem dalsze uwagi poświęcone będą powołaniu tych regulacji prawnych, które będą mogły być przywoływane w ewentualnym sporze dotyczącym jakości, wadliwości bądź niewadliwości wykonania usługi opartej na umowie o dzieło. Niektóre z przywoływanych przepisów będą miały charakter uniwersalny, dotyczący nie tylko umowy o dzieło.

3. Prawne regulacje szczególne na rynku konsumenckim

Ustawą o znaczeniu fundamentalnym dla konsumenta jest ustawa z 2014 roku o prawach konsumenta.

Ustawa ta zawiera szeroką regulację prawną dotyczącą różnych elementów i okoliczności faktycznych występujących na etapie zawierania i wykonywania

umów z udziałem konsumentów. W zakresie omawianego tu zagadnienia związanego z umową o dzieło, warto zwrócić uwagę na te regulacje ustawowe, które będą mogły mieć zastosowanie w stosunkach prawnych z konsumentami będącymi zamawiającymi wykonanie dzieła w podmiocie profesjonalnym.

I tak, ustawa ogólnie reguluje obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem stwierdzając jednocześnie, że konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu przez tę ustawę a w postanowieniach umownych mniej korzystnych jak rozwiązania ustawowe, postanowienia umowne są nieważne (norma semiimperatywna z art. 1 pkt 1 i art. 7 ustawy).

Nadto należy zwrócić uwagę, na przyjęte ustawowo założenie, że konsument jest podmiotem z różnych względów słabszym na rynku a ponadto nie zawsze (w opisywanej sytuacji umowy o dzieło) jest on świadomy końcowej jakości i cech (nie tylko istotnych) zamawianego dzieła.

Zatem ustawa nakłada na przedsiębiorcę określone obowiązki informacyjne (art. 8 pkt 1) zobowiązujące przedsiębiorcę do poinformowania konsumenta w sposób jasny i zrozumiały dla niego o głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia. Taka regulacja może ewentualnie rzutować na pozycje konsumenta w razie ujawnienia się wad w odebranym dziele, gdzie przedsiębiorca nie będzie mógł się zasłaniać zarzutem, że konsument miał wiedzę, co do tego, że dzieło być może nie będzie spełniało jego oczekiwań. Wydaje się oczywiste, że w świetle ustawy ciężar udowodnienia (art. 6 k.c.), że przedsiębiorca w należyty sposób poinformował konsumenta o wszelkich okolicznościach świadczenia, będzie obciążał właśnie przedsiębiorcę. Z powyższego obowiązku informacyjnego ustawa jednak wyklucza drobne umowy życia codziennego wykonywane natychmiast po zawarciu (przykładowo tu można wskazać np. „odręczną”, drobną naprawę okularów).

Inna ustawa – ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (2007 r.), która w przedmiocie swej regulacji także dotyczy „konsumentów usług” (odpowiednie rozumienie produktu – art. 2 pkt 3) kreuje ciekawą konstrukcję „przeciętnego konsumenta” (art. 2 pkt 8). W świetle ustawy przeciętnym konsumentem jest taki konsument, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny a oceny dokonuje się tu z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze

względu na takie szczególne cechy, jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

Konsekwencją przyjęcia powyższej regulacji jest zakazanie stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

Praktyką nieuczciwą jest taka praktyka, która jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu (usługi), w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu bądź też wprowadzająca konsumenta w błąd (art. 4 pkt 1 i 2). Innymi słowy, w powyższej konstrukcji prawnej ustawodawca nie aprobuje praktyk przedsiębiorców naruszających powszechnie przyjęte normy przyzwoitości funkcjonujące w społeczeństwie.

W zakresie przeciętnego konsumenta za działanie wprowadzające w błąd uznaje się takie działanie, które w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji, rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd, działanie związane z wprowadzeniem produktu na rynek, które może wprowadzać w błąd w zakresie produktów lub ich opakowań, znaków towarowych, nazw handlowych lub innych oznaczeń indywidualizujących przedsiębiorcę lub jego produkty, nieprzestrzeganie kodeksu dobrych praktyk, do którego przedsiębiorca dobrowolnie przystąpił, jeżeli przedsiębiorca ten informuje w ramach praktyki rynkowej, że jest związany kodeksem dobrych praktyk (art. 5 ust. 2 ustawy). Zwrócić należy uwagę, że przez produkt określony wyżej należy rozumieć także usługę, w omawianym wypadku, zawarcie i wykonanie umowy o dzieło.

Wreszcie z treści ustawy (art. 6) także wynika, że nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli przedsiębiorca pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. W razie wątpliwości za istotne informacje, uważa się te, które przedsiębiorca stosujący praktykę rynkową jest obowiązany podać konsumentom na podstawie odrębnych przepisów. Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu, nieujawnienie handlowego celu praktyki, jeżeli nie wynika on jednoznacznie

z okoliczności i jeżeli powoduje to lub może spowodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął a w przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje uznaje się w szczególności cechy produktu w takim zakresie, w jakim jest to właściwe dla jasnego komunikowania się z konsumentami.

Zatem ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym zawiera szeroki, ale niewyczerpujący a kierunkowo wskazany katalog działań przedsiębiorców określanych jako nieuczciwe. Naruszenie w zasadach kontraktowania i wykonywania umów może powodować przyjęcie, że skutkiem tego konsument będzie uprawniony do skorzystania z art. 58 k.c. domagając się uznania naruszającej ustawę umowy, w okolicznościach sprawy, jako nieważnej w całości lub części. Jest to niewątpliwie silne wzmocnienie pozycji konsumenta.

Wspomniano wyżej, że ocena wykonania niektórych usług opartych na umowie o dzieło może wywołać po stronie konsumenta wątpliwości, co do prawidłowości jej wykonania. Wątpliwości mogą ewentualnie wynikać z braku wiedzy lub doświadczenia. W wypadku ujawnienia się ewentualnych wad przedmiotu świadczenia pomocną dla konsumenta może stać się ustawa z 2002 roku o normalizacji. Ustawa ta w swej regulacji wstępnej (art. 3) zawiera katalog celów jej wprowadzenia. Do celów tych zalicza (m.in.) zapewnienie ochrony życia, zdrowia, środowiska i interesów konsumentów a także zapewnienie jakości i niezawodności wyrobów, procesów i usług. Zgodnie z treścią art. 4 tej ustawy stosowanie norm w obrocie gospodarczym jest dobrowolne (poza wyjątkami określonymi w ustawie) a same, ustalone przez przedsiębiorców normy korzystają z cechy jawności i powszechnej dostępności.

Nie wchodząc tu w szczegółowe rozważania dogmatyczne dotyczące tej ustawy, można jednak przyjąć, że o ile przyjmujący zamówienie na określony przedmiot tego zamówienia (w zasadzie i zapewne przedmiot powtarzalny w styku z konsumentami lub innymi kontrahentami) ustalił normę, to stanowi ona swego rodzaju wzorzec jego działania. Odstępstwo od tak skonstruowanej normy będzie świadczyło o nienależytym wykonaniu usługi. Zapewne można przejąć i prawnie uzasadnić, że w braku innego, wyraźnego postanowienia umownego, norma taka będzie stanowiła składnik treści zawartej umowy.

Na zakończenie tej części rozważań można podnieść ważne z punktu widzenia konsumenta zagadnienie, czy do umowy o dzieło mogą mieć zastosowanie regulacje o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (z art. 449¹ i nast. k.c.). Zagadnienie to jest jednak, ze względu na treść

kodeksu cywilnego dość dyskusyjne, bowiem w kodeksie cywilnym jest mowa o odpowiedzialności za „wytwarzanie produktu niebezpiecznego”. Tymczasem świadczenie z umowy o dzieło takim „wytwarzaniem” nie jest. Podniesienie tego problemu ma jednak swe określone znaczenie, bo np. takim produktem niebezpiecznym, ze swej istoty, jest samochód osobowy, którym konsument się posługuje. Jeżeli jednak przyjmiemy, że w ramach umowy o dzieło przedsiębiorca prowadzący warsztat samochodowy dokona wadliwej naprawy hamulców, to czy nie mamy do czynienia z wytworzeniem produktu niebezpiecznego. Tak postawione pytanie jest oczywiście, w świetle kodeksu cywilnego, retoryczne, ponieważ z fundamentalnej prawniczej interpretacji jaką jest wykładnia słowna, tego się wyprowadzić nie da. Tym niemniej dla celów ochrony interesów konsumenta należy brać pod uwagę wszelkie normowania prawne, bo i z nich lub ich interpretacji mogą dalej wypływać ważne dla konsumenta i jego praw wnioski lub nawet kierunki interpretacyjne.

Wreszcie na zakończenie niniejszych rozważań należy zwrócić uwagę na prawne drogi dochodzenia roszczeń w wypadku ujawnienia się wad po odbiorze dzieła przez konsumenta.

Zgodnie z treścią art. 638 § 1 i § 2 k.c. do odpowiedzialności za wady dzieła zastosowanie mają odpowiednio przepisy o rękojmi przy sprzedaży a jeżeli udzielono na dzieło gwarancji to i przepisy o gwarancji przy sprzedaży z kodeksu cywilnego.

Zasadę „odpowiedniości stosowania przepisów” wyjaśnił zarówno Sąd Najwyższy w uchwale siedmiu sędziów z 2013 roku, jak i Naczelny Sąd Administracyjny w wyroku także z 2013 roku. Według poglądów wyrażonych przez te sądy o szczególnej randze w wymiarze sprawiedliwości, odpowiednie stosowanie przepisów prawa polega na stosowaniu określonych przepisów prawa do drugiego zakresu odniesienia, z zastrzeżeniem, że nie mają one zastosowania całkowicie lub mają zastosowanie tylko w pewnej części swojej treści i te spośród nich ulegają zmianie, jeżeli ze względu na treść swych postanowień są bezprzedmiotowe lub sprzeczne z przepisami normującymi już dane stosunki, do których mają być zastosowane.

We wskazanym zatem odniesieniu należy przejść w pierwszej kolejności do przepisów o rękojmi przy sprzedaży, w celu odpowiedniego ich zastosowania i właściwej ich interpretacji co do zakresu zastosowania.

Rękojmia przy sprzedaży regulowana jest art. 556 i nast. k.c. Zgodnie z tym przepisem sprzedawca (a w omawianym zakresie tematycznym świadczący

usługę materialną w oparciu o umowę o dzieło) jest odpowiedzialny względem kupującego (tu zamawiającego) jeżeli rzecz ma wadę fizyczną lub prawną. Ze względu na istotę umowy o dzieło, w kolejnych rozważaniach zostanie pominięta odpowiedzialność za wady prawne.

W zakresie odpowiedzialności w oparciu o instytucję rękojmi fundamentalne znaczenie ma pojęcie wady fizycznej. Wada ta (w oparciu o art. 556¹ k.c.) ujawnia się wówczas, gdy rzecz sprzedana (tu wydana) jest niezgodna z umową a w szczególności:

- a) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
- b) nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
- c) nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
- d) została kupującemu wydana w stanie niepełnym.

Jeżeli kupującym jest konsument, na równi z zapewnieniem sprzedawcy traktuje się publiczne zapewnienia innej osoby, to jest producenta lub jego przedstawiciela, która wprowadza rzecz do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenie na rzeczy sprzedanej swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego przedstawia się jako producent (art. 556¹ § 2 k.c.).

Traktując powyższe odpowiednio dla umowy o dzieło w zasadzie można przyjąć, że wskazana regulacja może być dla tej umowy zastosowana wprost, nie tylko odpowiednio.

Zwrócić należy uwagę, że powyższy przepis wszedł do kodeksu cywilnego (na skutek jego zmiany) w dniu 25 grudnia 2015 roku. W takiej treści, w jakiej obowiązuje nie został on jeszcze poddany dostępnemu autorowi orzecznictwu. Istnieje jednak ogromna ilość orzeczeń dotyczących „starszego” stanu prawnego, które ze względu na ich treść i treść poprzedniego stanu prawnego możliwe są do wzięcia ich pod uwagę jako poważne poglądy interpretacyjne. Jak zauważył Z. Gawlik:

Wprowadzeniu zaostrożonej odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne sprzedanej rzeczy nie towarzyszyło definiowanie czy wyznaczanie granic pojęcia wady rzeczy. Kwestia wypełnienia treścią wspomnianych

pojęć została pozostawiona judykaturze. Ten stan sprawy zmienia komentowany przepis, ale równocześnie pozostaje w konwencji pojęcia „wady rzeczy”, jaka dotąd została ukształtowana w judykaturze i zasadniczo powszechnie jest przyjmowana również w literaturze. Samo przyjęcie tych rozwiązań nie zmieni zatem zasadniczo koncepcji odpowiedzialności z tytułu rękojmi.

Generalnie orzecznictwo sądowe skłania się ku powszechnie aprobowanej w doktrynie tezie, że o tym, czy rzecz sprzedana (przedmiot dzieła) nie ma wad decyduje kryterium funkcjonalne i temu kryterium należy przyznać znaczenie pierwszoplanowe. Nie ma tu znaczenie sformalizowane ujmowanie wady czyli przyjmowanie, że nie da się przedłożyć dowodu, że istnieje konkretna wada dająca się precyzyjnie określić. W omawianym wypadku umowy o dzieło można się pokusić o wywołanie przykładu – prowadzący warsztat samochodowy zobowiązał się do takiej regulacji silnika, która sprawi, że samochód będzie spalał mniej paliwa. Poczył w tym zakresie różne czynności, które jednak nie spowodowały dostrzegalnego dla konsumenta zmniejszenia zużycia paliwa. Innym przykładem mogłaby być umowa o zmniejszenie hałasu dochodzącego do mieszkania dzięki wymianie okien na inne, doskonalsze technicznie i nowocześniejsze, co także nie przyniosło oczekiwanego rezultatu, bowiem hałas nie uległ zmniejszeniu. Jak się wydaje w obu podanych przykładowo sytuacjach trudno jest przypisać świadczącemu, w jego czynnościach, konkretną wadę o charakterze technicznym, nierzetelne było raczej przyrzeczenie właściwego wykonania i osiągnięcia celu.

I tak, w wyroku z 2015 roku Sąd Najwyższy stwierdził, że określenie wady fizycznej, dokonane w art. 556 k.c. (uwaga autora: poprzedni, lecz zbliżony stan prawny) ma zastosowanie także do przepisów regulujących odpowiedzialność z tytułu rękojmi na gruncie innych stosunków cywilnoprawnych. Wada fizyczna może polegać na braku tych właściwości rzeczy, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego. Nie ma podstaw do uznania, że zaistnienie jej powinno być połączone z dodatkowym wymaganiem wykazania zmniejszenia użyteczności rzeczy. Komentując ten wyrok należy stwierdzić (przy całej dla niego aprobacie), że sam brak właściwości już przesądza o wadzie i to niezależnie od tego, czy ten brak właściwości uniemożliwia czy tylko nieznacznie utrudnia posługiwanie się lub eksploatację rzeczy.

W zakresie rękojmi, świadczący usługę odpowiada za wady dzieła w oparciu o art. 560 k.c. Przepis ten zawiera w zasadzie dwa kierunki normowania. Pierwszy z nich, określony w paragrafie pierwszym, odnosi się do wszelkich

sytuacji określonych rękojmią a drugi, określony paragrafem drugim, do sytuacji, gdy w stosunku prawnym występuje konsument.

Ta druga sytuacja prawna w dość znaczącym zakresie uprzywilejowuje konsumenta, gdyż nie wyłączając pierwszej sytuacji, daje mu dodatkowe możliwości wyboru.

I tak, w oparciu o treść paragrafu pierwszego artykułu 560 k.c. osoba, która otrzymała rzecz wadliwą (dzieło wadliwe) może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny (wynagrodzenia) albo o odstąpieniu od umowy. Sprzedający może jednak to oświadczenie (akt jednostronny) zdyskwalifikować, jeżeli rzecz niezwłocznie wymieni lub wadę usunie. Jeżeli jednak stroną jest konsument (paragraf drugi) to w ramach „odpowiedniości” stosowania przepisów o rękojmi przy sprzedaży, wobec rękojmi za wady dzieła może on bardziej rygorystycznie odstępować od umowy, albowiem nie jest możliwa wymiana dzieła na wolne od wad, gdyż istnieje on tylko w jednym uprzedmiotowieniu. Aby uniknąć odstąpienia od umowy poprzez jedynie oświadczenie konsumenta, przedsiębiorca zobowiązany jest niezwłocznie wady usunąć. Jeżeli tego nie uczyni odstąpienie od umowy będzie skuteczne z chwilą dotarcia jego treści do świadczącego (art. 61 kodeksu cywilnego). Oczywiście zawsze możliwe tu także będzie stosowne oświadczenie o obniżeniu ceny, jeżeli według oceny konsumenta wady nie są tego rodzaju, że dyskwalifikują dzieło jako całość.

Dość ciekawą konstrukcję „pro konsumentką” przyjął ustawodawca w noweli do kodeksu cywilnego z 2014 roku, gdzie unormowano w art. 561⁵ skutki prawne przemilczenia żądania konsumenta co do usunięcia wady lub jego oświadczenia dotyczącego obniżenia ceny. Otóż przyjęto, że jeżeli w ciągu 14 dni przedsiębiorca się nie ustosunkował do wskazanego żądania lub oświadczenia, oznacza to ustawową fikcję prawną, że żądanie to lub oświadczenie przedsiębiorca uznał za uzasadnione. Literalnie rzecz ujmując nie dotyczy to oświadczenia o odstąpieniu od umowy, albowiem odstąpienie wywołuje skutek prawny z chwilą dotarcia do adresata – przeciwdziałaniem przeciwko odstąpieniu ze strony przedsiębiorcy może być niezwłoczne usunięcie wady.

Oczywiście, w każdej z powyższych sytuacji dotyczących umowy o dzieło, konsument będzie uprawniony do domagania się stosownego odszkodowania liczonego według zasad ogólnych, jeżeli poniesie udokumentowaną szkodę i ją wykaże także poprzez związek przyczynowy z wadliwością działania świadczącego dzieła (art. 566 k.c.).

W zakresie odpowiednio ujmowanej gwarancji, którą udzielił zamawiającemu świadczący dzieło, to jak wyżej już podkreślono także odpowiednie zastosowanie będą miały przepisy o gwarancji przy sprzedaży. Gwarancja przy sprzedaży jest dobrowolnym, ze strony gwaranta, wiążącym oświadczeniem zamieszczonym w dokumencie gwarancyjnym, określającym obowiązki gwaranta i prawa kupującego (zamawiającego) na wypadek, gdyby rzecz nie miała właściwości określonych w oświadczeniu (art. 577 k.c.). Zatem oświadczenie takie jest zarazem przyrzeczeniem określonych właściwości rzeczy.

Co do zasady, jeżeli została udzielona gwarancja co do jakości rzeczy, to o ile w niej inaczej nie określono, poczytuje się w razie wątpliwości, że gwarant zobowiązuje się do usunięcia wady fizycznej rzeczy lub dostarczenia rzeczy wolnej od wad o ile wady ujawnią się w terminie gwarancji (wskazanym oświadczeniu gwarancyjnym).

W zasadzie gwarancja uprzywilejowuje stronę umowy w stosunku do rękojmi w ten sposób, że przyjmując rzecz (przedmiot umowy) strona ta nie jest zmuszona do zbadania rzeczy w zwykłym toku czynności i zawiadomienia o wadach niezwłocznie po ich stwierdzeniu. Upraszczając można przyjąć, że z tych obowiązków wynikających z rękojmi druga strona jest zwolniona w stosunku gwarancyjnym, albowiem to świadczący rzecz lub dzieło sam, ze swej woli, w dokumencie oświadcza, że rzecz (dzieło) ma określone właściwości. Czyli możliwe jest przyjęcie fikcji prawnej, że rzecz samodzielnie zbadał i wad nie stwierdził, co w dokumencie gwarancyjnym oświadcza.

Z praktycznego punktu widzenia, w wypadku stwierdzenia wad, konsument jest uprawniony według swego wyboru zarówno do wykonywania uprawnień z udzielonej mu gwarancji, jak i rękojmi. Gwarancja jest jednak dla konsumenta o tyle bardziej atrakcyjna, że nie musi on dokonywać jakościowego badania rzeczy/dzieła a czas jej obowiązywania wynosi normatywnie dwa lata, o ile jednak gwarant nie zastrzegł innego terminu. Zwrócić należy także uwagę na to, że instytucja rękojmi chroni nabywcę z mocy prawa a w umowach z konsumentami bez podstawy prawnej z regulacji szczególnej nie można jej wyłączyć. Gwarancja jest natomiast instytucją będącą co do decyzji o jej udzieleniu w dyspozycji przedsiębiorcy.

Podsumowanie

W ocenie autora prawną regulacją umowy o dzieło świadczonej konsumentom przez przedsiębiorców nie powinna wywoływać dezaprobaty. Jak wyżej wykazano normatywna regulacja zawarta jest w szeregu aktów prawnych. Problemem jest jednak świadomość konsumentów łączona także z możliwością i umiejętnością korzystania z przysługujących konsumentom praw. Co do generalistów można zapewne przyjąć, że tzw. przeciętnemu konsumentowi znana jest konstrukcja umowy o dzieło i jej odróżnienie od umowy sprzedaży. Czy jednak znane są inne uregulowania, które przedstawiono wyżej w sposób niewyczerpujący. Czy przeciętny konsument ma świadomość istnienia dość ścisłej regulacji ustawy o dozorze technicznym z 2000 roku dotyczącej np. napraw piecy gazowych czy urządzeń elektrycznych i wywodzonych z tej ustawy skutków dla jego praw i obowiązków? Wyżej nie poruszono także trudnych i skomplikowanych dla konsumenta zagadnień proceduralnych dochodzenia jego praw i kosztów z tym związanych. To temat na odrębne opracowanie, w tym także dotyczące świadczenia usług o charakterze prawnym bądź eksperckim.

Literatura

- Baza informacji prawnej: Lex: *Serwis informacji prawnej*: www.lex.pl.
Gawlik, Z. (2014). W: A. Kidyba (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz Tom III. Zobowiązania – część szczególna*. Wyd. II. Warszawa: LEX.
Kołodowski, K. (2011). W: G. Bieniek (red.), *Komentarz do kodeksu cywilnego. Księga trzecia. Zobowiązania. Tom I–II*. Warszawa: LexisNexis. Pobrano z: LEX <https://sip-1lex-1pl-1lexnewhh.han3.ue.poznan.pl/#/komentarz/587583297/386421/komentarz-do-kodeksu-cywilnego-ksiega-trzecia-zobowiazania-tom-i-ii-wyd-x>.

Akty prawne

- Ustawa z 23.04. 1964 Kodeks cywilny. T.j. Dz.U. 2016, poz. 380, z późn. zm.
Ustawa z 21.12. 2000 o dozorze technicznym. T.j. Dz.U. 2015, poz. 1125, z późn. zm.
Ustawa z 12.09. 2002 o normalizacji. T.j. Dz.U. 2015, poz. 1483.
Ustawa z 2.07. 2004 o swobodzie działalności gospodarczej. T.j. Dz.U. 2015, poz. 584, z późn. zm.
Ustawa z 23.08. 2007 o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Dz.U. 2007, poz. 171.
Ustawa z 30.05. 2014 o prawach konsumenta. Dz.U. 2014, poz. 827, z późn. zm.

Orzecznictwo

Uchwała z 2013 roku: uchwała składu siedmiu sędziów SN z dnia 17 stycznia 2013 r., sygn. akt III CZP 51/12. Pobrano z http://dziennikubezpieczeniowy.pl/pub/2015-01-16_stanowisko_RzU.pdf.

Wyrok WSA w Poznaniu z 2013 roku. IV SA/PO 497/15. Centralna Baza Orzeczeń Sądów Administracyjnych NSA. Pobrano z: <http://orzeczenia.nsa.gov.pl/cbo/query>.

Wyrok Sądu Najwyższego z 10.12.2015. V CSK 210/15. LEX w zbiorze orzeczeń do art. 556¹ kodeksu cywilnego. Pobrano z: www.lex.pl.

Wyrok Sądu Apelacyjnego w Gdańsku z 5.02. 2016. III AUa 1510/15. LEX poz. 2023662. Pobrano z: www.lex.pl.

Streszczenie

W artykule autor zajął się przedstawieniem regulacji prawnej umowy o dzieło, jako jednej z szeroko stosowanych na rynku umów o świadczenie usług. W pierwszej części autor zajął się przybliżeniem definicji tej umowy zwracając uwagę na trudności interpretacyjne w jej odróżnieniu od umowy zlecenia. W dalszej części zajęto się ustaleniem kryteriów należytego wykonania umowy przez usługodawcę będącego profesjonalistą. Przyjęto, że kryteria należytego wykonania umowy wynikają z wielu ustaw regulujących rynek i ochronę usług świadczonych na rzecz konsumentów a jednocześnie zwrócono uwagę na doniosłe znaczenie orzecznictwa sądowego w interpretacji regulacji prawnych.

Słowa kluczowe: konsument, przedsiębiorca, usługa, umowa o dzieło, odpowiedzialność, roszczenie, nieuczciwe praktyki rynkowe, gwarancja

**The liability of the service provider towards the consumer
for the defectiveness of the contracting and performance
based on the specific task contract**

Summary

In the author's opinion the legal regulation of a contract to perform a specified task which is provided by entrepreneurs to consumers is proper. It has been included in numerous acts. What may be problematic is consumers' awareness in conjunction with the consumers' possibility and ability to exercise their rights. In general, it can be assumed that an average consumer knows a contract to perform a specified task and can

distinguish it from a sale contract. However, it is not that evident whether consumers know specific regulations, from other acts, which have also been insufficiently presented in this article. Is an average consumer aware of the very specific provision of the Act of 2000 on Technical Supervision which relates for example to the repair of gas furnaces or electric devices, and the consequences arising from that Act for consumers and their rights and obligations? The article does not cover a very difficult and complex issue for consumers as to procedural steps to enforce their rights and the related costs. This issue can be the subject of a separate paper.

Keywords: consumer, entrepreneur, service, contract to perform a specified task , liability, claim, unfair commercial practices, warranty