



## ABC konsumenta

# – usługi

## Potyczki z fachowcem

### Czy podpisanie umowy z wykonawcą to objaw braku zaufania, czy przejaw zdrowego rozsądku?

Codziennie korzystamy z różnego rodzaju usług i nie w głowie nam zawieranie umowy na piśmie z fryzjerką, w pralni czy z szewcem. Zawieranie umów w formie pisemnej nawet w tak drobnych i prozaicznych sprawach nie jest jednak pozbawione sensu. Często w przypadku niewłaściwie wykonanej usługi brakuje nam argumentów na potwierdzenie, że usługa została

wykonana niezgodnie z umową, np. krawcowa miała uszyć długą sukienkę, a uszyła mini, upiera się, że tak się z nami umówiła i żąda zapłaty. Gdyby na potwierdzenie zawarcia umowy powstał dokument, stwierdzający jej najistotniejsze postanowienia, to argumenty krawcowej byłyby bezpodstawne.

### Co musimy napisać w umowie?

Umowę starajmy się negocjować w ten sposób, aby znalazły się w niej najistotniejsze dla nas kwestie, takie jak: z kim ją zawieramy, jej przedmiot, cena i termin wykonania, ale też takie postanowienia, które pomogą nam – w przypadku problemów z wykonawcą – wyegzekwować np. karę umowną za przekroczenie terminu wykonania umowy. Przedmiot umowy, czyli to, co ma być wykonane, np. okna, położenie glazury, uszycie gar-

nituru, należy opisać możliwie dokładnie i odpowiednio do typu zleczanych prac. Określić wymiary, kolor, kształt, właściwości oraz kto dostarcza i jakie materiały a także ich cenę. Określenie daty wykonania usługi pomoże wykazać, że wykonawca spóźnia się z dostarczeniem umówionej rzeczy i powinien zapłacić karę w wysokości zastrzeżonej w umowie.

### Co lepiej zapłacić – zaliczkę czy zadatek?

Na pewno nie raz już zdarzyło się, że wykonawca usługi żądał od nas wpłacenia ustalonej przez siebie kwoty tytułem zadatku albo zaliczki. To, czy dajemy zadatek, czy zaliczkę, ma ogromne znaczenie, bowiem różne są konsekwencje prawne. Z zadatkami mamy do czynienia tylko wtedy, gdy umowa wyraźnie przewiduje zadatek. Wszelkie inne przedpłaty są zaliczką.

Zarówno zadatek, jak i zaliczka po wykonaniu usługi są zaliczane na poczet ceny za usługę. Różnice pojawiają się, gdy umowa z jakiegoś powodu nie zostanie wykonana. Zaliczka powinna być w takiej sytuacji zwrócona. Inaczej ma się sprawa zwrotu zadatku.

W przypadku niewykonania umowy z przyczyn leżących po stronie wykonawcy, zadatek powinien być zwrócony w podwójnej wysokości.

Jeśli umowa nie zostanie wykonana z powodów leżących po stronie konsumenta (który się rozmyślił albo nie dostarczył materiałów do wykonania usługi) zadatek przepada.

Gdy dochodzi do zgodnego rozwiązania umowy, zadatek powinien być zwrócony. W takim przypadku nie można żądać zapłaty podwójnego zadatku. To samo dotyczy niewykonania umowy wskutek okoliczności, za które żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności albo odpowiedzialność ponoszą obie strony.

Jeżeli w umowie nie zostało zapisane inne postanowienie dotyczące rozliczenia zadatku, to w przypadku niewykonania umowy przez jedną ze stron, druga strona może, bez wyznaczenia dodatkowego terminu, od umowy odstąpić i otrzymany zadatek zatrzymać.

Daliśmy zadatek glazurnikowi i zgodnie z umową sami mieliśmy

dostarczyć kafelki. Nie zrobiliśmy tego, minął termin wpisany w umowie i fachowiec pozostawił nas z niewykończoną łazienką, zabierając ze sobą zadatek. Gdyby to fachowiec nie wykonał pracy, moglibyśmy żądać od niego zwrotu zapłaconego mu zadatku w podwójnej wysokości. Jeżeli umowa została zrealizowana, zadatek wlicza się w cenę usługi tak samo jak zaliczkę.

## Jak reklamować źle wykonaną usługę?

Wszystko zależy od tego, czy zamówiliśmy „rzecz ruchomą” (towar), czy efektem pracy wykonawcy jest np. nowa fryzura albo upranie płaszcza w pralni.

Jeżeli rezultatem pracy wykonawcy dzieła jest produkt, to reklamujemy go u wykonawcy, najlepiej na piśmie. Ma on 14 dni kalendarzowych na zajęcie stanowiska. Przekroczenie tego

terminu powoduje obowiązek załatwienia reklamacji zgodnie z naszym żądaniem.

Jeżeli nie był to produkt, ale np. fryzura, makijaż czy usługa pralnicza, to należy żądać od wykonawcy poprawienia wad dzieła w terminie odpowiednim, określonym przez siebie. Przepisy nie narzucają tu terminu.

## Czego możemy domagać się od wykonawcy?

W przypadku, gdy reklamujemy towar, możemy żądać jego wymiany albo bezpłatnej naprawy. Wybór należy do zamawiającego dzieła. Zwrotu pieniędzy możemy domagać się tylko wtedy, gdy: wymiana albo naprawa są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów, wymiana bądź naprawa nie doprowadzi towaru do stanu zgodnego z umową, naraża nas na znaczne niedogodności, bądź nie zostanie dokonana w odpowiednim czasie.

Jeżeli reklamujemy usługę fryzjerską, pralniczą, stomatologiczną itp., to najpierw możemy domagać się poprawienia dzieła w odpowiednim czasie. Jeżeli wykonawca w wyznaczonym przez nas terminie nie poprawi swojej pracy, mamy prawo żądać obniżenia ceny, a jeżeli wady są istotne, możemy odstąpić od umowy i żądać zwrotu pieniędzy zapłaconych za usługę oraz odszkodowania za poniesioną szkodę.

## Kto odpowiada za wadliwe okna, producent czy firma, która je zamontowała?

Za towar odpowiada sprzedawca. Jeżeli producent wystawił dokument gwarancyjny, to sami decydujemy, kogo pociągnąć do odpowiedzialności – sprzedawcę czy gwaranta. Sprzedawca odpowiada również w przypadku, gdy okna zostały źle zamonto-

wane, a montaż został wykonany przez sprzedawcę w ramach umowy sprzedaży lub przez osobę, za którą ponosi on odpowiedzialność. Zasady odpowiedzialności gwaranta określa karta gwarancyjna.

### Podstawa prawna:

Ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (DzU z 1964 r., poz. 93 z późn. zmianami Art. 394 k. c. i Art. 627-646 k. c.)

Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z 27 lipca 2002 r. (DzU z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 z późn. zmianami).

## Sprawdź, jakie masz prawa

Federacja Konsumentów  
Pl. Powstańców Warszawy 1/3  
00-030 Warszawa  
tel. (22) 827 11 73  
fax (22) 827 90 59  
e-mail: [porady\\_prawne@federacja-konsumentow.org.pl](mailto:porady_prawne@federacja-konsumentow.org.pl)  
[www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl)

