

# Sposoby na wyegzekwowanie naprawy zepsutej maszyny

Polskie prawo cywilne przewiduje szereg uprawnień, z których kupujący/użytkownik/posiadacz rzeczy ruchomej może korzystać, gdy rzecz ma wady. Należy je tylko umiejętnie wykorzystać, bo dobre sformułowanie roszczenia ma ogromne znaczenie, jeśli dojdzie do sporu przed sądem.



**Anna Mazur**  
kancelaria WFP Wójcysiak,  
Dubrownik-Winnicka sp. adwokatów

## NA CO ZWRÓCIĆ SZCZEGÓLNĄ UWAGĘ

Możliwość realizacji uprawnień z tytułu rękojmi jest uzależniona od podjęcia przez kupującego określonych działań (aktów staranności). W odniesieniu do wad fizycznych należą do nich: zawiadomienie sprzedawcy o ujawnieniu wady oraz – w określonych wypadkach – zbadanie rzeczy (art. 563 § 1 k.c.).

Kupujący traci uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy, jeżeli nie zawiadomi sprzedawcy o wadzie w terminie miesiąca od jej wykrycia. Jednak jeżeli w danych stosunkach przyjęte jest zbadanie rzeczy, termin miesięczny liczy się od momentu, w którym kupujący – przy zachowaniu należytej staranności – mógł wykryć wadę. W wypadku sprzedaży między osobami prowadzącymi działalność gospodarczą utrata uprawnień z tytułu rękojmi następuje, jeżeli kupujący nie zbadał rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie sprzedawcy o dostrzeżonej wadzie, a w wypadku gdy wada wyszła na jaw dopiero później – jeżeli nie zawiadomił sprzedawcy niezwłocznie po jej wykryciu (art. 563 § 2 k.c.).

Niedochowanie owych aktów staranności nie powoduje utraty uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy tylko wtedy, gdy sprzedawca podstępnie zataił wadę albo zapewni kupującego, że wady nie istnieją (art. 564 k.c.).

## TERMINY UCIEKAJĄ

Możliwość realizacji uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne jest ograniczona co do zasady rocznym terminem zawitym (art. 568 § 1 k.c.). Wymienione terminy rozpoczynają bieg od dnia, w którym rzecz została wydana kupującemu.

Zarzut z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne może być podniesiony po ich upływie także wówczas, gdy przed ich upływem kupujący zawiadomił sprzedawcę o wadzie.

## GWARANCJA JAKOŚCI – DRUGA MOŻLIWOŚĆ DLA KUPUJĄCEGO

Źródłem gwarancji jest dodatkowo zastrzeżenie umowne w umowie sprzedaży bądź odrębna od umowy czynność prawna. Oświadczenie woli gwaranta powinno zostać złożone w formie pisemnej – dokumentu gwarancyjnego, który ma charakter znaku legitymacyjnego, stwierdzającego obowiązek świadczenia (może być dokumentem imiennym albo na okaziciela).

W razie wątpliwości (gdy nic innego nie wynika z treści gwarancji) przyjmuje się, że gwarant jest zobowiązany do usunięcia wady fizycznej rzeczy (przez skuteczną naprawę rzeczy albo wymianę wadliwej części na nową część i przywrócenie pełnej sprawności eksploatacyjnej rzeczy) lub do dostarczenia rzeczy wolnej od wad. Jeżeli w gwarancji inaczej nie zastrzeżono, odpowiedzialność z tytułu gwarancji obejmuje tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanej rzeczy (art. 578 k.c.). Pojęcie wady fizycznej przy gwarancji ma zatem odmienne znaczenie niż pojęcie wady przy rękojmi. Wadliwość oznacza tutaj brak (zmniejszenie) cech użytkowych rzeczy, jakie powinna posiadać zgodnie z normami i uzasadnionymi oczekiwaniami.

Gwarant, chcąc uwolnić się od odpowiedzialności, musiałby wykazać, że wady rzeczy powstały z przyczyn nietkwiących uprzednio w sprzedanej rzeczy, nieobjętych gwarancją, jak chociażby niewłaściwa eksploatacja, zdarzenie losowe czy uszkodzenie przez osoby trzecie.

## TERMIN GWARANCJI

Warunkiem powstania wymienionych obowiązków gwaranta jest ujawnienie wad w terminie gwarancji. Z zasady termin ten jest określony w dokumencie gwarancyjnym. Jeżeli jednak nie zastrzeżono w nim takiego terminu, wynosi on jeden rok, licząc od dnia, w którym rzecz została wydana kupującemu (art. 577 k.c.).

Termin gwarancji biegnie na nowo wtedy, gdy w ramach gwarancji nastąpi wymiana wadliwej rzeczy na rzecz wolną od wad albo jej istotna naprawa.

## SERWIS – NA CO ZWRÓCIĆ UWAGĘ W UMOWIE

Umowy serwisowe są w Polsce zawierane ciągle jeszcze stosunkowo rzadko. Są na ogół częścią globalnej umowy z dużym, najczęściej strategicznym klientem danej firmy. Przedsiębiorcy robiący małe zakupy oraz kupujący niedrogi sprzęt nie są z reguły zainteresowani takimi umowami. Umowy serwisowe mogą być zawierane zarówno w trakcie trwania okresu rękojmi i gwarancji, jak i po tym okresie.

Jeśli przedsiębiorca decyduje się na zawarcie umowy serwisowej, powinien zadbać o jej odpowiedni kształt.

Umowa serwisowa powinna zawierać przede wszystkim określenie zobowiązań użytkownika. Są to zgłoszenie awarii wraz z podaniem numeru gwarancji (jeżeli jest to zgłoszenie gwarancyjne),

miejsca użytkownika maszyny, osoby do kontaktu, podanie typu i nazwy urządzenia wraz z opisem uszkodzenia oraz przestrzeganie terminów kolejnych okresowych przeglądów serwisowych.

Do zobowiązań firmy realizującej umowę serwisową należą: przestrzeganie deklarowanego czasu reakcji serwisu, przestrzeganie deklarowanego czasu, w jakim usterka powinna zostać usunięta, w określonych wypadkach zapewnienie maszyny zastępczej, dokonanie naprawy serwisowej w terminie i zgodnie z technologią określoną w instrukcji serwisowej, pokrycie wszelkich konsekwencji finansowych spowodowanych niewłaściwym lub bezpodstawnym wystawieniem oświadczenia o niemożliwości wykonania naprawy.

W pozycji warunków ogólnych i dodatkowych znajdować się powinno szereg informacji, wśród nich: zakres przedmiotowy (dostosowany do potrzeb konkretnego sprzętu) i terytorialny usług obsługi serwisowej, odpłatność za okresowy serwis danego typu urządzenia (jeżeli jest częścią składową umowy) w postaci np. miesięcznego ryczałtowego wynagrodzenia, ewentualny rabat na części serwisowe, stawka za robocizogodzinę serwisanta, odpłatność za dojazd i przewóz, termin płatności, oświadczenie serwisanta, że usługi wykonywać będą wyspecjalizowani fachowcy posiadający odpowiednie uprawnienia do naprawy danego sprzętu, okoliczności i termin wypowiedzenia umowy oraz okoliczności, w których strony mogą odstąpić od umowy, np. w związku z brakiem części zamiennych z winy użytkownika rzeczy, uszkodzenia sprzętu z winy użytkownika oraz termin, w którym można skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, postanowienia co do losów części wadliwych, wymienionych podczas napraw gwarancyjnych – czy stają się własnością serwisanta, czy też są na przykład przechowywane u serwisanta do dyspozycji zlecającego usługę serwisu. Zapis, wedle którego wszelkie zmiany umowy wymagają dla swej ważności formy pisemnej, istotny jest dla celów dowodowych, można zawrzeć również klauzulę poufności co do informacji i danych dotyczących zlecającego serwisu, o których serwisant dowiedział się przy realizacji umowy serwisowej. W wypadku, gdy serwisantem jest podmiot zagraniczny, pożądane jest dokonanie wyboru prawa i sądu polskiego właściwego dla siedziby klienta przy rozstrzygnięciu ewentualnych sporów mogących powstać przy realizacji umowy.

## PRAKTYCZNE ZASTOSOWANIA UMÓW SERWISOWYCH

Pakiet przedłużonej gwarancji zawierany jest z reguły na 2, 3 lub 4 lata od zakupu nowej maszyny i zapewnia najpełniejszy zakres obsługi serwisowej. Oferowany system ma na celu zapewnienie użytkownikowi pełnego komfortu w trakcie eksploatacji maszyny.

Jeśli posiadacz maszyny wybiera przeglądy o gwarantowanych cenach, płaci za wykonanie serwisu w chwili, kiedy go potrzebuje. Ceny z reguły ustalone są przez firmy serwisujące na atrakcyjnym poziomie i pozostają niezmiennie przez jakiś okres.

## RODZAJE WAD

### Wady fizyczne

Rzecz ma wadę, która zmniejsza jej wartość lub użyteczność; rzecz nie może zostać użyta do realizacji celu, dla którego została kupiona. Rzecz nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewniał kupującego. Rzecz została kupującemu wydana w stanie niepełnym, bez części składowej, przynależności lub dokumentów potrzebnych do prawidłowego korzystania z rzeczy (np. instrukcji obsługi, karty gwarancyjnej, dowodu rejestracyjnego).

### Wady prawne

Sprzedana rzecz stanowi własność osoby trzeciej. Jest obciążona prawem osoby trzeciej (ograniczone prawa rzeczowe np. zastaw, prawa obligacyjne – umowa najmu, umowa dożywocia). Przedmiotem sprzedaży jest prawo, które w chwili zawarcia umowy nie istnieje (nigdy nie istniało albo wygasło przed zawarciem umowy).

### Wady jawne

Te, o których kupujący wiedział lub przy dołożeniu należytej staranności mógł się dowiedzieć w chwili zawarcia umowy. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za wady jawne.

### Wady ukryte

Tę kategorię wad obejmuje odpowiedzialność z tytułu rękojmi.

### Wady istotne

To, które uniemożliwiają kupującemu normalne korzystanie z rzeczy zgodnie z jej przeznaczeniem. „Istotność” ma znaczenie dla sposobu realizacji uprawnień z tytułu rękojmi przez kupującego.

## UPRAWNIENIA KUPUJĄCEGO Z TYTUŁU RĘKOJMI

### Odstąpienie od umowy

To prawo kupującego do jednostronnego doprowadzenia mocą tylko swojego oświadczenia woli do ustania umowy sprzedaży, do zniweczenia jej skutków. Wywołuje ono zatem skutki wstecz i oznacza powrót do stanu, jaki istniał przed zawarciem umowy. Kupujący nie może jednak zrealizować tego uprawnienia, jeżeli sprzedawca wymieni rzecz wadliwą na rzecz wolną od wad albo wady usunie; sprzedawca musi to uczynić niezwłocznie – rami czasu, w których kontraprawnie sprzedawcy powinno być zrealizowane, wyznaczają okoliczności konkretnego przypadku.

### Obniżenie ceny

Istotą tego rozwiązania jest przywrócenie pełnej ekwiwalentności świadczeń stron danej umowy.

### Wymiana rzeczy na rzecz wolną od wad

Wymiany można żądać tylko wtedy, gdy wady dotyczą rzeczy oznaczonej co do gatunku (np. maszyny produkowanej seryjnie).

### Usunięcie wady

Z zasady w stosunku do rzeczy oznaczonych co do tożsamości (np. indywidualnie zaprojektowanej maszyny). Kupujący może żądać usunięcia wady w wyznaczonym przez siebie terminie.

W umowie przeglądów serwisowych harmonogram serwisowy określany jest z reguły zgodnie z terminami wcześniej ustalonymi z użytkownikiem maszyny. Ustalane ceny zawierają zasadniczo jedynie koszty robocizny oraz dojazdu serwisu. Koszty części eksploatacyjnych podlegających wymianie z reguły nie zawierają się w ustalonej cenie.

Umowa serwisowa zawiera zazwyczaj ofertę przeglądów z gwarantowaną ceną, ale wykonane usługi zależne są od ilości przeprowadzonych godzin. Pozwala to na planowanie prac sprzętu z odpowiednim wyprzedzeniem. Przeglądy są wykonywane co pewien interwał czasowy uzależniony od godzin pracy. Po-

maga ona w zapewnieniu wysokiej dyspozycyjności sprzętu, dzięki czemu przedsiębiorca może z powodzeniem wypełnić swoje zadania produkcyjne.

Więcej na temat umów serwisowych na naszych stronach: [www.polskiprzemysl.com.pl](http://www.polskiprzemysl.com.pl)

Osoby mające problem z zakupionymi maszynami zachęcamy do kontaktu: [kancelaria@wfp.com.pl](mailto:kancelaria@wfp.com.pl) ■

