

Rodzaj umowy a prawa konsumentów

Podjmując decyzje rynkowe konsument powinien pamiętać, że zawiera umowy. Musi mieć też świadomość, jakiego rodzaju zawiera umowę, bowiem od tego zależą jego prawa i sposób postępowania reklamacyjnego.

1. Sprzedaż konsumencka

• Zakup gazety w kiosku - to umowa sprzedaży konsumenckiej

Umowa sprzedaży jest podstawowym rodzajem umowy konsumenckiej. Dochodzi do niej wtedy, gdy przedsiębiorca sprzedaje konsumentowi rzecz ruchomą.

Nie dotyczy to sprzedaży energii elektrycznej, gazu i wody.

Za rzecz ruchomą uważa się wszystkie rzeczy materialne z wyjątkiem gruntów i budynków związanych z gruntem (czyli nieruchomości). Rzeczą ruchomą jest zarówno chleb, stół, jak i samochód. Rzecz ruchoma sprzedawana konsumentowi jest nazywana towarem konsumpcyjnym.

Zawieranie i wykonywanie umów sprzedaży podlega przepisom ustawy o sprzedaży konsumenckiej, która ustanawia prawa konsumenta w sytuacji, gdy kupiony przez niego towar okaże się niezgodny z umową.

Przepis: Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. 02.141.1176).

2. Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość

• Zakup garnków w czasie prezentacji w domu sąsiadów - to umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa

Konsument coraz częściej może spotkać się z ofertą ze strony akwizytora, który bez zaproszenia odwiedza go w domu lub w miejscu pracy, bądź namawia do kupna towarów konsumpcyjnych w czasie imprezy turystycznej. Jeśli konsument zdecyduje się na zakup w miejscu, które nie jest zazwyczaj przeznaczone do takiej działalności i nie jest oznaczone jako siedziba sprzedawcy – dochodzi do zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa. Oferty tego typu bywają połączone z zastosowaniem perswazyjnych technik marketingowych, które mają na celu przekonanie konsumenta, że ma do czynienia z wyjątkową, niepowtarzalną okazją. Konsument zaś może być zaskoczony i nieprzygotowany do podjęcia racjonalnej decyzji. Dlatego prawo daje mu w takich przypadkach specjalną ochronę.

Zawieranie i wykonywanie umów poza lokalem przedsiębiorstwa podlega przepisom ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. Jednak, jeśli chodzi o prawa konsumentów do składania reklamacji i o odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru z umową – obowiązujące są przepisy o sprzedaży konsumenckiej.

• Złożenie zamówienia w księgarni internetowej - to umowa na odległość.

Zawarcie umowy nie zawsze odbywa się przy jednoczesnej obecności sprzedawcy i kupującego. Możliwe są także formy sprzedaży, jak na przykład zamówienie na podstawie katalogu wysyłkowego, zamówienie złożone drogą mailową lub na formularzu wydrukowanym w reklamie prasowej. Również w tych przypadkach konsumentowi gwarantowana jest szczególna ochrona.

Umowy (np. sprzedaży lub o dzieło) zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania na odległość, są **umowami na odległość**, jeżeli drugą stroną jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność.

Zawieranie i wykonywanie umów na odległość podlega przepisom ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. Jednak, jeśli chodzi o prawa konsumentów do składania reklamacji i o odpowiedzialność sprzedawcy za zgodność towaru z umową – obowiązujące są przepisy o sprzedaży konsumenckiej.

Przepis: Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. 00.22.271, ze zmianami).

3. Umowa o dzieło

- **Zlecenie wykonania mebli kuchennych - to umowa o dzieło, której rezultatem jest rzecz ruchoma**

Oprócz umów sprzedaży konsumenci zawierają często także umowy o dzieło, których rezultatem jest rzecz ruchoma. Przykładem może być wykonanie dzieła w postaci sukni uszytej na zamówienie lub filmu z wesela.

Dzieło - rzecz ruchoma – powstające w efekcie realizacji umowy o dzieło zawieranej między konsumentem i przedsiębiorcą (sprzedawcą), traktowane jest w prawie odpowiednio jak towar konsumpcyjny.

Zawierając umowę o dzieło, której rezultatem jest rzecz ruchoma, przedsiębiorca przyjmujący zamówienie (sprzedawca) zobowiązuje się wykonać określone dzieło. Równocześnie zamawiający (konsument) zobowiązuje się do zapłacenia wynagrodzenia. Taka umowa ma doprowadzić do powstania dzieła. Nie wystarczy, że sprzedawca prowadzi jakies działania, te działania muszą doprowadzić do rezultatu, który był określony w umowie.

Do umowy o dzieło, której rezultatem jest rzecz ruchoma, stosuje się odpowiednio przepisy o sprzedaży konsumenckiej, które kształtują prawa i obowiązki sprzedawców i konsumentów, związane z zawieraniem i wykonywaniem umów o dzieło, których rezultatem jest rzecz ruchoma.

- **Oddanie spodni do pralni - to umowa o dzieło, której przedmiotem jest rezultat niebędący rzeczą ruchomą**

Konsumenci zawierają nie tylko umowy sprzedaży, ale także takie umowy o dzieło, których wykonanie ma doprowadzić do określonego rezultatu, ale nie powstaje przy tym żadna rzecz ruchoma. W języku potocznym mówimy wtedy o zamawianiu usługi.

W języku prawnym natomiast umowa taka jest określana mianem umowy o dzieło, której przedmiotem jest rezultat niebędący rzeczą ruchomą (np. dzieło – nowa fryzura po strzyżeniu włosów, działający telewizor po naprawie).

W przypadku takich umów konsument nie ma zagwarantowanej szczególnej ochrony, nie jest zasadniczo traktowany przez prawo jak strona słabsza (z wyjątkiem przepisów o niedozwolonych postanowieniach umownych), a zastosowanie znajdują przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące umowy o dzieło.

Dlatego konsument sam musi zadbać o swoje prawa. Przede wszystkim powinien dołożyć szczególnej staranności w ustalaniu warunków umowy, a następnie doprowadzić do ich utrwalenia na piśmie, co ma kolosalne znaczenie dla ewentualnego dowodzenia nieprawidłowości w wykonaniu umowy.

Przepis: Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, (Dz. U. 64.16.93, ze zmianami).

4. Umowa zlecenie.

- **Wezwanie taksówki - to umowa zlecenia przewozu.**

Powszechne są także umowy, w których przyjmujący zlecenie zobowiązuje się jedynie do dokonania umówionych czynności, a nie odpowiada za to, że pożądanym przez dającego zlecenie rezultatem zostanie osiągnięty. Takie umowy to umowy zlecenia. Umowa zlecenia jest wykonana, jeśli usługodawca działał starannie. Rezultatem wykonania umowy zlecenia jest niematerialny. Przykładem może być porada, opieka nad dzieckiem, prowadzenie wycieczek turystycznych, czy korepetycje (korepetytor prowadzi lekcje, ale nie odpowiada za zdanie matury przez ucznia).

W przypadku umów zlecenia (na świadczenie usług) nie ma specjalnych przepisów dotyczących praw konsumentów, nie ma specjalnej konsumenckiej ochrony. Zawieranie i wykonywanie umów zlecenia dotyczących świadczenia usług dla konsumentów podlega przepisom Kodeksu Cywilnego.

Dlatego konsument powinien zadbać o dokładne spisanie warunków umowy, bo to na ich podstawie umowa będzie realizowana, ewentualnie zmieniana.

Przepis: Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, art. 739 – 751 plus przepisy ogólne (Dz. U. 64.16.93, ze zmianami).

5. Umowy szczególne.

• Założenie konta w banku lub wykup imprezy turystycznej - to szczególne rodzaje umów.

Jedną z grup szczególnych to umowy na świadczenie usług na rynkach regulowanych, takich jak dostawa energii elektrycznej, dostawa wody czy usługi telekomunikacyjne.

Dostęp do tych usług ma istotny wpływ na poziom życia, więc dopuszczona jest na nich ograniczona ingerencja w procesy rynkowe. Dla każdego z tych rodzajów usług istnieją odrębne przepisy mówiące o tym, jakie obowiązki mają dostawcy usług, w jaki sposób konsumenci mogą je reklamować, itp. Inną szczególną grupą usług są usługi finansowe, czyli usługi bankowe i ubezpieczeniowe. Również w tym przypadku należy stosować przepisy szczególne.

Podobnie sytuacja wygląda w przypadku usług turystycznych czy zakupu nieruchomości.

Przepis: Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. 64.16.93, ze zmianami).