

Wymiana okien i drzwi - porady dla konsumentów

24.02.2016

W przypadku rezygnacji z zawartej umowy firma pobranego zadatku nie zwraca – w umowie zawartej poza lokalem przedsiębiorcy takie postanowienie jest niezgodne z prawem. UOKiK radzi, o czym warto pamiętać, gdy zlecamy wymianę okna lub drzwi

W roku 2014 [powiatowi i miejscy rzecznicy konsumentów](#) udzielili ponad 13,5 tys. porad prawnych dotyczących usług remontowo-budowlanych. Poszkodowani klienci przedsiębiorców działających w tej branży zwracali się także do [Inspekcji Handlowej](#), która w roku 2014 prowadziła 158 mediacji (na 556 wszystkich mediacji ws. usług) oraz 57 spraw przed sądami polubownymi. Ponadto w ubiegłym roku w sprawach dotyczących usług remontowo-budowlanych ponad 1,6 tys. razy interweniowała [Federacja Konsumentów](#) (np. w formie mediacji), a blisko 1,7 tys. porad prawnych zostało udzielonych za pośrednictwem infolinii prowadzonej przez [Stowarzyszenie Konsumentów Polskich](#). Skargi kierowane do tych instytucji dotyczą m.in. przedsiębiorców oferujących sprzedaż wraz z wymianą okien i drzwi. Zastrzeżenia zgłaszane przez konsumentów odnoszą się najczęściej do nieprawidłowego montażu i nieterminowej realizacji zamówień. Sygnały o nieprawidłowościach docierają też do UOKiK, który bada m.in. czy w umowach i regulaminach świadczenia usług znajdują się postanowienia naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W toku jest postępowanie wyjaśniające w sprawie Centrum Okien i Drzwi w Oleśnicy oraz w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko MAGO w Łodzi.

Działania UOKiK

Jeżeli umowa zakupu i wymiany okien lub drzwi zostaje zawarta w domu konsumenta, oznacza to, że została ona zawarta poza lokalem przedsiębiorcy. Zgodnie z prawem, konsument może, co do zasady, odstąpić od takiej umowy w terminie 14 dni bez podawania przyczyny i bez ponoszenia z tego tytułu kosztów. Dlatego wątpliwości Prezesa UOKiK wzbudziły wzorce umowne MAGO w Łodzi. Przedsiębiorca zawierał umowy w domach klientów, zastrzegając jednocześnie, że *w przypadku rezygnacji z zawartej umowy firma pobranego zadatku nie zwraca*. Do UOKiK docierają też skargi dotyczące niewywiązywania się z obowiązków informacyjnych wynikających z [ustawy o prawach konsumenta](#). Urząd analizuje m.in. praktyki Centrum Okien i Drzwi w Oleśnicy zawierającego umowy poza lokalem. Ze skarg konsumentów wynika, że przedsiębiorca nie wręczał formularza oświadczenia o odstąpieniu od umowy, ani nie informował klientów o tym, że mają prawo do rezygnacji z zamówienia. Praktyki takie mogą utrudnić, a nawet uniemożliwić konsumentowi skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy.

Sprzedawca odpowiada za wady towaru. Jeżeli w ciągu dwóch lat od wydania produktu konsument stwierdzi usterkę, może złożyć reklamację z tytułu rękojmi żądając np. wymiany towaru na nowy wolny od wad lub jego naprawy. **Urząd zakwestionował praktykę MAGO w Łodzi polegającą na stosowaniu druku pokwitowania odbioru zawierającego stwierdzenie: *odbieram towar i montaż bez zastrzeżeń jakościowych*.** W opinii UOKiK, przedsiębiorca mógł niezgodnie z prawem ograniczać swoją odpowiedzialność. W rezultacie konsumenci mogli być wprowadzani w błąd co do przysługujących im uprawnień w zakresie rękojmi.

Warto pamiętać:

1. Umowę z przedsiębiorcą budowlanym najlepiej zawierać w formie pisemnej i dokładnie określić w niej zakres świadczenia oraz termin jego realizacji. W wypadku problemów z realizacją zamówienia ułatwi to dochodzenie roszczeń.
2. Umowy wymiany stolarki okiennej i drzwiowej obejmują zwykle sprzedaż towaru (okna i drzwi) i dzieło (montaż). **Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorcy to np.**

kontrakt zawarty w domu klienta, na pokazie w świetlicy osiedlowej lub w centrum handlowym gdy kontakt z klientem zostaje nawiązany poza lokalem przedsiębiorcy i jest on „zwabiony” na pokaz w lokalu. Zawierając taką umowę konsument podlega zwykle presji sprzedawcy i nie ma czasu na zastanowienie się ani nie ma możliwości porównania ofert. Natomiast w przypadku **umowy zwartej na odległość** (np. poprzez witrynę internetową), klient nie może obejrzeć towaru i wypróbować go, jak tradycyjnym sklepie. Dlatego konsumenci zawierający umowy poza lokalem przedsiębiorcy i na odległość, są objęci szczególną ochroną w postaci **prawa do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni**, bez ponoszenia z tego tytułu kosztów. Jednak **prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy i na odległość nie dotyczy m.in. rzeczy wyprodukowanej według specyfikacji konsumenta – np. drzwi na zamówienie o niestandardowych wymiarach.**

3. Wielu przedsiębiorców przed wykonaniem zlecenia pobiera od klientów zadek lub zaliczkę. Warto pamiętać o różnicy pomiędzy tymi formami przedpłat. **Jeżeli konsument rezygnuje z usługi po wpłacie zaliczki, może domagać się jej zwrotu. Gdy klient rezygnuje ze zlecenia po wpłacie zadatku, wykonawca ma prawo zatrzymać pieniądze (chyba że umowa określa to inaczej).** Wyjątkiem jest sytuacja, gdy konsumentowi przysługuje [ustawowe prawo do odstąpienia od umowy](#) zawartej poza lokalem przedsiębiorcy. **Natomiast gdy po wpłacie zadatku od umowy odstępuje wykonawca, klientowi przysługuje zwrot dwukrotności wpłaconej kwoty (chyba że umowa określa to inaczej).**

4. Jeżeli w ciągu dwóch lat od wydania towaru konsument stwierdzi jego wadę, ma prawo złożyć reklamację z tytułu [rękojmi](#). Gdy usterka została zauważona w ciągu pierwszego roku, sytuacja jest korzystniejsza dla konsumenta, ponieważ domniemywa się, że wada istniała w chwili wydania towaru. Oznacza to, że w wypadku sporu przed sądem to przedsiębiorca będzie musiał udowodnić, że jest inaczej. Składając reklamację z tytułu rękojmi, konsument ma do wyboru cztery żądania: naprawy, wymiany towaru na nowy wolny od wad, obniżenia ceny i odstąpienia od umowy (tylko wtedy, gdy wada jest istotna).

5. Gdy przedsiębiorca wykonuje dzieło (np. montaż drzwi, okna) niezgodnie z umową, klient może wezwać go do dokonania poprawek i wyznaczyć na to odpowiedni termin. Jeżeli mimo upływu terminu przedsiębiorca nie dokona wskazanych poprawek, zamawiający może odstąpić od umowy albo powierzyć wykonanie zlecenia innemu podmiotowi na koszt przyjmującego zamówienie.

6. Jeżeli przedsiębiorca przekracza umówiony termin lub opóźnia prace tak, że wykonanie zlecenia w terminie jest nieprawdopodobne, klient jeszcze przed upływem pierwotnie wyznaczonego terminu, może odstąpić od umowy bez wyznaczania dodatkowego terminu.

Bezpłatna pomoc dla konsumentów

W razie problemów ze sporządzeniem reklamacji, dochodzeniem praw konsumenti mogą liczyć na pomoc [miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów](#), [Inspekcji Handlowej](#) czy organizacji pozarządowych np. [Federacji Konsumentów](#). Bezpłatne porady udzielane są również pod adresem e-mail: porady@dlakonsumentow.pl i numerem bezpłatnej infolinii 800 889 866, który będzie działał do 30 kwietnia 2016 r. O nowym numerze infolinii poinformujemy na naszych stronach internetowych.