

TEOFIL SMARZYŃSKI

FUNKCJONOWANIE INSTYTUCJI RĘKOJMI ZA WADY FIZYCZNE I GWARANCJI W ŚWIETLE BADAN EMPIRYCZNYCH

UWAGI WSTĘPNE

Temat niniejszego artykułu stanowi próbę wstępnego podsumowania funkcjonowania instytucji rękojmi i związanej z nią gwarancji oraz reklamacji w obrocie powszechnym, w świetle przeprowadzonych badań empirycznych¹. Problematyka ta jest jednak zbyt obszerna by można omówić całość zagadnienia. Dlatego też ograniczę się do omówienia tylko niektórych zagadnień, moim zdaniem, najbardziej charakterystycznych z punktu ochrony konsumenta, a mianowicie stopnia znajomości przez pracowników handlu uspołecznionego przepisów, zarówno ogólnych, jak i szczególnych, w zakresie rękojmi i gwarancji² oraz realizacji tych przepisów w praktyce. Innymi słowy, w niniejszym opracowaniu chcę przede wszystkim zwrócić uwagę, jak w znacznym stopniu uprawnienia nabywców wadliwych towarów na skutek nieznanomości przepisów w zakresie rękojmi i gwarancji, jak i niechęci ich stosowania przez handel, ulegają dalszym ograniczeniom.

Zanim jednak przystąpię do omówienia zasadniczego tematu, tj. wyników badań empirycznych, chciałbym na wstępie zwrócić uwagę na pewne kwestie, które, moim zdaniem, w stosunkowo obszernej dyskusji nad prawnymi środkami ochrony konsumenta³ nie zostały jeszcze dostatecznie wyjaśnione. Chodzi mianowicie o udzielenie odpowiedzi na py-

¹ Sprawozdanie z badań ankietowych przesłane do MHWiU w Warszawie.

² Art. 556 - 582 k.c. oraz Instrukcja Nr 2 MHW (obecnie MHWiU) z 1968 r. (Dz. Urz. MHW Nr 26 poz. 53 z dn. 16 VII 1968 r.).

³ A. Ohanowicz, J. Górski, *Zarys prawa zobowiązań*, Warszawa 1970 s. 285; Z. K. Nowakowski, *Ochrona nabywcy rzeczy z wadami*, RPEiS 1967 nr 2 s. 1-29; W. Czachórski, *Prawo zobowiązań w zarysie*, Warszawa 1968 s. 437 i n.; S. Sołtyśński, *Odpowiedzialność producenta wobec konsumenta za szkody wprowadzeniem do obrotu rzeczy z wadami*, *Studia Cywilistyczne* t. XV, Kraków 1969, s. 142 i n.; J. Skąpski, *Uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne*, NP 1967 nr 11 s. 1423; M. Madey, *Rękojmia przy dostawach w obrocie uspołecznionym PRL*, Warszawa 1965, s. 26 i n.

tanie, czy istnieje potrzeba dalszego komplikowania przepisami pozako-deksowymi⁴ i tak już na tle naszego prawa dość zawilej problematyki prawa cywilnego w zakresie rękojmi i związanej z nią funkcjonalnie gwarancji (art. 556 - 582 k.c.) oraz na ile praktyka stosowana przez resort MHWiU w przedmiocie ograniczenia podstawowych praw konsumenta, zagwarantowanych przepisami ogólnymi, znajduje podstawę prawną w obowiązujących przepisach prawa cywilnego.

INSTYTUCJE OCHRONY NABYWCY WADLIWEGO TOWARU

Postulat zabezpieczenia należytej jakości towarów wyprodukowanych przez jednostki gospodarki uspołecznionej i wprowadzanych do obrotu handlowego realizowany jest, jak powszechnie wiadomo, za pomocą licznych środków, a między innymi prawa cywilnego, przede wszystkim instytucji rękojmi i związanej z nią funkcjonalnie gwarancji (art. 556 - 582 k.c.). Dlatego też rękojmia i gwarancja powinny działać sprawnie, elastycznie i skutecznie z zachowaniem godzenia słuszných interesów konsumenta z interesami ogólnospołecznymi: Należy również zauważyć, iż w miarę nasycania rynku towarami, wraz z jednoczesnym pojawieniem się szeregu artykułów droższych, o trwałym przeznaczeniu, od pewnego czasu zaczęła przeważać słuszną zasadą, iż rękojmia za wady fizyczne powinna służyć wyłącznie ochronie nabywcy. Zasada ta w naszym ustroju społeczno-gospodarczym powinna nabierać szczególnej wagi i znaczenia ze względu na funkcję instytucji sprzedaży, która służy przede wszystkim zaspokojeniu stale rosnących potrzeb społeczeństwa⁵. Czy jednak przepisy o rękojmi i gwarancji chronią należycie interesy konsumenta oraz czy w dostatecznym stopniu wpływają hamująco na produkcję złej jakości? W świetle wypowiedzi wielu przedstawicieli doktryny⁶ na pytanie to nie można udzielić odpowiedzi pozytywnej.

Nie ulega wątpliwości, iż zmiany jakie zostały wprowadzone przez k.c. w zakresie ochrony prawnej nabywcy wadliwego towaru, jak słusznie podkreśla wielu przedstawicieli doktryny prawniczej, są z punktu widzenia konsumenta raczej niekorzystne i stanowią krok wstecz w porównaniu z poprzednio obowiązującym stanem prawnym (k.z.)⁷. Pogor-

⁴ Instrukcja Nr 2 MHW (obecnie MHWiU) z dn. 29 VI 1968, w sprawie załatwiania w sklepach jakościowych reklamacji nabywców oraz zamiany artykułów przemysłowych (Dz. Urz. Nr 26 poz. 53 z dn. 16 VII 1968 r.).

⁵ Wytyczne KC PZPR na VI Zjazd Partii uchwalone na posiedzeniu plenarnym w dniu 4 IX 1971 (nakład „Trybuny Ludu”).

⁶ Porównaj przypis 3.

⁷ O ile k.z. przyznawał prawo kupującemu do odstąpienia od umowy bez żadnych ograniczeń (art. 325 § 1 k.z.), to k.c. stanowi, że kupujący nie może od umowy odstąpić, jeżeli sprzedawca oświadczy gotowość natychmiastowej wymiany rzeczy wadliwej na rzecz wolną od wad albo niezwłocznie wady usunie (art. 560 § 1 k.c.).

szenie pozycji konsumenta przy równoczesnym umocnieniu stanowiska sprzedawcy nastąpiło przede wszystkim na skutek ograniczenia prawa nabywcy wadliwego towaru do odstąpienia od umowy, co w konsekwencji stanowiło bodaj najskuteczniejszy środek w zapobieganiu wprowadzania do obrotu towarów niewłaściwej jakości. O ile bowiem k.z. przyznawał to prawo kupującemu bez żadnych ograniczeń (art. 325 § 1 k.z.), k.c. stanowi, że kupujący nie może od umowy odstąpić jeżeli sprzedawca oświadczy gotowość natychmiastowej wymiany rzeczy wadliwej na rzecz wolną od wad albo niezwłocznie wady usunie (art. 560 § 1 zd. 2 k.c.).

Drugim instrumentem ograniczającym nie tylko prawo do odstąpienia od umowy, ale i pozostałe uprawnienia z tytułu rękojmi, z wyjątkiem roszczeń odszkodowawczych, jest instytucja gwarancji (art. 577 - 582 k.c.). W świetle bowiem art. 579 k.c. kupujący, który otrzymał gwarancję, może wykonać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne dopiero wtedy, gdy sprzedawca we właściwym czasie nie uczyni zadość obowiązkom wynikającym z gwarancji. Innymi słowy, nabywca rzeczy dotkniętej wadami nie może odstąpić od umowy ani żądać obniżenia ceny, a jest tylko skazany na wyniki wielokrotnych (często długotrwałych) napraw, bowiem obowiązki wynikające z gwarancji polegają w zasadzie na naprawieniu rzeczy wadliwej. Jakkolwiek z treści niektórych gwarancji wynika, iż nabywca wadliwego towaru ma prawo żądać (alternatywnie) naprawy bądź wymiany wadliwej rzeczy na wolną od wad, to jednak w praktyce roszczenia nabywców realizowane są niemal wyłącznie przez naprawę wadliwego przedmiotu, bowiem zgodnie z art. 365 § 1 k.c. wybór sposobu zaspokojenia roszczeń z tytułu gwarancji przysługuje udzielającemu jej. Aczkolwiek A. Kulas reprezentuje pogląd, niewątpliwie słuszny, iż art. 577 §1 k.c. jest przepisem *iuris dispositivi*, zatem strony mogą ustalić, że albo od początku, albo też w pewnych szczególnych okolicznościach prawo wyboru świadczenia gwarancyjnego przysługuje wierzycielowi, tj. nabywcy⁸, to jednak trudno zgodzić się z dalszymi wywodami autora, iż takie korzystne dla konsumenta postanowienia często znajdują się w treści gwarancji. Wśród zebranych 164 różnych typów kart gwarancyjnych, w żadnej nie spotkałem takiej klauzuli⁹. Stąd też gwarancję w takim kontekście stanowi jedynie wycinek uprawnień z tytułu rękojmi¹⁰ i dlatego kupujący, któ-

§ Por. A. Kulas, Glosa do orzecznictwa SN z dn. 23 XI 1970, OSPiKA 1972 poz. 78.

⁹ Karty gwarancyjne na: telewizory, radiodbiorniki, lodówki, meble itp.

¹⁰ Por. J. Skąpski: Glosa do orzecznictwa SN z dn. 15 X 1968, OSPiKA 1972 poz. 102. Autor stwierdza: „[...] nie do przyjęcia natomiast jest praktyka polegająca na tym, że przez okres gwarancji kupujący zdany jest na łaskę i niełaskę sprzedawcy lub wytwórcy. Trwające bez końca i ciągle powtarzające się naprawy oraz przewidziane w gwarancjach sformułowania, a w praktyce długotrwałe postępowanie poprzedzające „decyzją” sprzedawcy o wymianie rzeczy powodują, że gwarancja stała się zmorą kupującego [...]”.

ry otrzymał gwarancję niejednokrotnie znajduje się w gorszej sytuacji, niż gdyby gwarancji nie otrzymał i mógłby korzystać z przepisów rękojmi¹¹. Toteż od czasu wejścia w życie k.c., który wprowadził tę instytucję, w literaturze prawniczej problem ten stał się przedmiotem stałej dyskusji i wielu kontrowersji, przede wszystkim na odcinku roszczeń z gwarancji do uprawnień z rękojmi, sposobu realizacji roszczeń gwarancyjnych, istoty i roli gwarancji w obrocie powszechnym itp. Z wypowiedzi niektórych przedstawicieli doktryny prawniczej wynika, iż skoro gwarancja występuje obok i niezależnie od rękojmi, to sytuacja kupującego jest obecnie korzystniejsza niż pod rządem k.z. co najmniej dlatego, że po pierwsze, roszczenia z tytułu gwarancji mogą być dochodzone, w wielu przypadkach, w znacznie dłuższym okresie czasu, po drugie gwarancja przysługuje każdemu posiadaczowi karty gwarancyjnej, podczas gdy uprawnienia z rękojmi przysługują jedynie kontrahentowi umowy i wreszcie po trzecie, jak podkreśla W. Formański¹², ciężar dowodu przy gwarancji spoczywa na sprzedawcy itp. Argumenty te niewątpliwie są słuszne, jednakże nie równoważą negatywnych cech uregulowania przyjętego w k.c. i dlatego też zdecydowana większość autorów traktuje gwarancję w obrocie powszechnym, w jego kodeksowym ujęciu, jako swoiste *privilegium odiosum* konsumenta zmuszonego, wobec zawieszenia uprawnień z tytułu rękojmi w okresie gwarancji (art. 579 k.c), do znoszenia wielokrotnych kłopotliwych napraw i korzystania z towaru o niepełnej wartości.

Jak wspomniałem na wstępie, poza powszechnie obowiązującymi przepisami prawa cywilnego na odcinku ochrony nabywcy wadliwego towaru obowiązują również przepisy pozakodeksowe, a mianowicie akty normatywne MHWiU (rozporządzenia, zarządzenia, instrukcje i okólniki)¹³. Te ostatnie niejednokrotnie nie tylko regulują organizację obrotu handlu jednostek gospodarki społecznej, ale niekiedy w znacznym stopniu ograniczają prawa nabywców określone przepisami prawa cywilnego. I tak np. § 6 p. 4 Instrukcji Nr 2 z 1968 r. stanowi następująco: „W przypadku gdy upłynął miesiąc od wydania nabywcy towaru, sklep przyjmuje zgłoszenie reklamacji warunkowo”. Jeżeli więc dobrze rozu-

¹¹ Por. Z. K. Nowakowski, *Ochrona nabywcy rzeczy z wadami*, RPEiS 1967 nr 2 s. 1 - 29.

¹² Por. W. Formański, *Sprzedaż w obrocie powszechnym*, Materiały szkoleniowe Centralnego Zaocznego Studium Prawa Cywilnego: Rodzinnego i Opiekuńczego, Katowice nr 6 1965, s. 91 i n.

¹³ Np. Instrukcja Nr 2 MHW (obecnie MHWiU) z dn. 29 VI 1968, w sprawie załatwiania w sklepach jakościowych reklamacji nabywców oraz zmiany artykułów przemysłowych (Dz. Urz. Nr 26 poz. 53 z dn. 16 VII 1968), Instrukcja Nr 1 MHW z dn. 20 I 1971 w sprawie załatwiania w sklepach jakościowych reklamacji artykułów spożywczych, zgłaszanych przez kupujących (Dz. Urz. Nr 1 z dn. 27 II 1971) itd.

miem powyższy przepis, nabywca wadliwego towaru po miesiącu od jego wydania bądź traci uprawnienia dochodzenia roszczeń z tyt. rękojmi, bądź załatwienie jego słusznych roszczeń uzależnione jest od dobrej lub złej woli kontrahenta (sprzedawcy). Takie stanowisko resortu na gruncie k.c. nie jest słuszne, albowiem art. 568 k.c. ustanawia: „Uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne wygasają po upływie roku [...]”. Trudno również z punktu widzenia konsumenta zgodzić się z postanowieniem instrukcji, o której mowa w przedmiocie warunkowego przyjmowania roszczeń nabywców wadliwych towarów, na które minął okres gwarancji (do trzech miesięcy), bowiem przepisy ogólne w tym przedmiocie stanowią: „Termin do wykonania uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy nie może skończyć się wcześniej jak w trzy miesiące po upływie terminu gwarancji (art. 581 § 3 k.c.)”.

Te dwa przytoczone przykłady pozwalają chyba zauważyć, iż przepisy pozakodeksowe, o których mowa wyżej, pogarszają znacznie sytuację nabywcy wadliwego towaru, bowiem, po pierwsze, znacznie skracają terminy dochodzenia roszczeń przewidzianych w przepisach k.c, po drugie, słuszne roszczenia nabywców, które przysługują jeszcze przez okres do trzech miesięcy od wygaśnięcia gwarancji (art. 581 § 3 k.c), w świetle tych przepisów przyjmowane są w trybie warunkowym.

Nie można jednak nie zauważyć, iż Instrukcja nr 2 z 1968 r. wprowadza również niektóre elementy pozytywne¹⁴, łagodzi np. skutki niefortunnego novum zawartego w art. 560 § 1 zd. 2 k.c w przedmiocie ograniczenia uprawnień nabywcy do rozwiązania umowy. Na ile jednak postanowienia te rekompensują wprowadzone ograniczenia, o których mowa wyżej, w stosunku do uprawnień wynikających z przepisów ogólnych — trudno o jednoznaczne stanowisko. W doktrynie bowiem coraz częściej wyraża się pogląd, iż w miarę poprawy zaopatrzenia na rynku, handel sam z własnej inicjatywy powinien przyjmować na siebie zwiększone obowiązki w interesie konsumenta. Stąd też żadne racje społeczne czy gospodarcze nie uzasadniają wprowadzenia przez resort handlu ograniczeń i tak już skromnych praw nabywców rzeczy z wadami uregulowanych przepisami k.c. (art. 556 - 582 k.c).

Wreszcie należałoby zastanowić się, czy praktyka stosowana przez resort MHWiU w zakresie ograniczenia podstawowych praw konsumenta, zagwarantowanych przepisami ogólnymi znajduje podstawę prawną w obowiązujących przepisach prawa cywilnego. Chyba nie ulega wątpliwości, iż ograniczenie odpowiedzialności jednostek gospodarki uspołecznionej z tytułu rękojmi w obrocie powszechnym nie może nastąpić w drodze instrukcji czy okólników, lecz jedynie w drodze ustawy (dekretu),

¹⁴ Por. § 10 p. 2 który stanowi: „Wybór sposobu załatwienia reklamacji należy pozostawić nabywcy”, bądź § 13 cytowanej instrukcji w sprawie zamiany towarów niewadliwych.

bądź z jej upoważnienia (delegacji)¹⁵, jak to ma miejsce np. w sprawie wprowadzenia krótszych terminów do zawiadomienia o wadach artykułów spożywczych (art. 563 § 1 k.c.)¹⁶ lub w sprawie wad jakościowych zwierząt i terminów ich ujawnienia (art. 571 § 1 k.c.)¹⁷. Stanowisko takie zajął również Sąd Najwyższy, zastanawiając się wielokrotnie nad zagadnieniem związania stron umowy instrukcjami naczelnych organów administracji państwowej, ogłoszonych w organach urzędowych danego resortu. Sąd Najwyższy uznał bowiem, że instrukcja nie stanowi normy prawnej powszechnie obowiązującej¹⁸. Innymi słowy, ograniczenie praw konsumenta z tytułu rękojmi postanowieniami instrukcji (w stosunku do przepisów ogólnych) nie zawiera cech normy prawnej i jest bezskuteczne wobec kupującego.

Podsumowując niniejsze rozważania, pragnę zwrócić uwagę na stanowisko, jakie reprezentuje w tym przedmiocie E. Iserzon i J. Starościak, a mianowicie — cytuję: „Akty normatywne administracji państwowej zawierają normy wtórne, pochodne, bo oparte na ustawie, albo co najmniej od jej treści uzależnione. Te ostatnie są wtedy tylko obowiązujące, gdy wydały je organy kompetentne i gdy są zgodne z ustawą”.

BADANIA EMPIRYCZNE

Przechodząc do omówienia zasadniczego tematu, a mianowicie oceny funkcjonowania rękojmi i gwarancji w świetle przeprowadzonych badań empirycznych, chciałbym przede wszystkim zwrócić uwagę na występujące w praktyce dalsze ograniczenia uprawnień nabywcy wadliwych towarów, i tak już skromnych na tle k.c, spowodowane w szczególności nieznaną przepisów prawnych przez sprzedawców. W tym właśnie kierunku prowadziłem badania empiryczne, które m. in. polegały na: a) przeprowadzeniu wstępnych rozmów z konsumentami na temat funkcjonowania badanych instytucji, b) ankietyzacji z zarządami przedsiębiorstw handlowych (spółdzielni), gdzie występowałem w roli nabywcy wadliwego towaru, w celu stwierdzenia, jak w praktyce realizowana jest zasada zagwarantowania nabywcy możliwości korzystania z rękojmi,

¹⁵ Por. E. Iserzon, J. Starościak, *Kodeks postępowania administracyjnego*, Warszawa, s. 4-5.

¹⁶ Patrz rozporządzenie Ministra Handlu Wewnętrznego z dn. 2 III 1965 w sprawie ustalenia terminów zawiadomienia o wadach fizycznych artykułów żywnościowych (Dz. U. Nr 12 poz. 83).

¹⁷ Patrz rozporządzenie Ministra Rolnictwa z dn. 7 X 1966 w sprawie odpowiedzialności sprzedawców za wady główne niektórych gatunków zwierząt (Dz. U. Nr 43 poz. 257).

¹⁸ Por. orzeczenie SN z dn. 25 V 1956, 4 CR 399/55 (PZS 8-9) 56 (96) oraz orzeczenie SN z dn. 3 XI 1955 1 CR 970/55 (PZS 8-9 56/97) i orzeczenie SN z dn. 3 XI 1955 I CO 1/55 (OSN 1/57/12).

w okresie do trzech miesięcy po wygaśnięciu gwarancji (art. 581 § 3 k.c), c) ankietyzacji z pracownikami handlu detalicznego (sklepów), mającą na celu zorientowanie się, w jakim stopniu znane im są podstawowe przepisy rękojmi, gwarancji i reklamacji, a co się z tym wiąże, jak w praktyce przepisy te są realizowane.

Pierwszy etap badań prowadzonych wśród konsumentów na temat funkcjonowania instytucji rękojmi i związanej z nią funkcjonalnie gwarancji miał charakter wstępnego sondażu, stanowił punkt wyjścia dla dalszych badań i polegał na przeprowadzeniu około 300 wywiadów z pracownikami wielu zakładów pracy, usytuowanych zarówno w miastach wojewódzkich jak i powiatowych (nie wyłączając gromad). W toku tych badań najczęściej poruszane problemy przez respondentów, to zagadnienie złej jakości towarów przemysłowych, jak np.: lodówek, odkurzaczy, pralek, artykułów elektrotechnicznych, mebli, obuwia itp. Poza tym wielu badanych skarżyło się przede wszystkim na przewlekłe rozpatrywanie przez handel wniesionych reklamacji jakościowych, ograniczanie uprawnień z tytułu gwarancji wyłącznie do naprawy wadliwego przedmiotu (bez względu na ilość napraw), uzależnianie przez handel załatwienia roszczeń nabywców wadliwych towarów od stanowiska hurtowni lub producenta, nieprzyjmowanie roszczeń po wygaśnięciu okresu gwarancji (dotyczy okresu do trzech miesięcy od wygaśnięcia gwarancji), innych zaś artykułów, na które nie została udzielona gwarancja tylko przez okres do jednego miesiąca od daty zakupu towaru itp. Byli i tacy, którzy oświadczyli, że pomimo nabycia towaru z wadami zaniechali dochodzenia roszczeń bądź z uwagi na skomplikowaną procedurę załatwiania tych roszczeń, bądź niechęć przyjmowania ich przez większość sprzedawców.

Kolejne badania dotyczyły przyjmowania przez handel roszczeń nabywców wadliwych towarów w okresie do trzech miesięcy od wygaśnięcia gwarancji (art. 581 § 3 k.c). Aczkolwiek w literaturze prawniczej zdecydowana większość uczestników dyskusji wyraża opinię, moim zdaniem słuszną, iż instytucja gwarancji jest dalszym ograniczeniem uprawnień nabywcy wadliwego towaru, bowiem ogranicza nie tylko prawo odstąpienia od umowy, ale i pozostałe uprawnienia z tytułu rękojmi, to jednak niektórzy z nich wyrażają odmienny pogląd, twierdząc iż ograniczenie to jest niegroźne o tyle, że po upływie terminu gwarancji odbiorca zawsze może realizować uprawnienia z tytułu rękojmi, gdyż prawo ich dochodzenia nie może wygasnąć przed upływem trzech miesięcy od zakończenia gwarancji (art. 581 § 3 k.c). Dlatego też problem funkcjonowania art. 581 § 3 k.c uczyniłem przedmiotem specjalnych badań. Polegały one na przeprowadzeniu ustnych wywiadów z personelem sklepowym i przedstawicielami zarządów przedsiębiorstw handlowych (spółdzielni) oraz wywiadach pisemnych, którym nadałem formę korespondencji klienta ze sprzedawcą (porównaj niżej). Wywiadów tych (na te-

mat funkcjonowania art. 581 § 3 k.c.) polegających na zadawaniu pytania „czy nabywcy wadliwego towaru, który stwierdzi wadę w zakupionym przedmiocie do trzech miesięcy od wygaśnięcia gwarancji przysługuje prawo dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi”, przeprowadziłem łącznie 196. Doboru próby do tych badań dokonałem w drodze losowej spośród sklepów przemysłowych niemal wszystkich branż i pionów handlowych czterech województw, a mianowicie: warszawskiego, łódzkiego, gdańskiego i poznańskiego. We wszystkich przypadkach odpowiedzi były jednoznacznie negatywne, stwierdzające, że po wygaśnięciu gwarancji nabywcy wadliwego towaru dochodzenie roszczeń z tytułu rękojmi nie przysługuje. Ilość rozmów, jaką przeprowadziłem w poszczególnych pionach handlowych ilustruje tab. 1.

Tabela 1

Pion	Ogółem rozmów	W tym na szczeblu		
		wojewódzkim	powiatowym	gromadzkim
MHD	70	40	30	—
PSS	31	—	31	—
CRS	27	—	10	17
„Jubiler”	9	5	4	—
„Foto-Optyka”	11	7	4	—
„Motozbyt”	8	—	8	—
ZURiT	20	12	8	—
„Eldom”	20	10	10	—
	196	74	105	17

W świetle tych wypowiedzi jednak trudno było wyciągnąć jednoznaczne wnioski, a mianowicie, czy respondenci odmawiając przyjmowania roszczeń kierowali się zwykłym wygodnictwem, bowiem każde przyjęcie i rozpatrzenie roszczeń wymaga pewnych czynności, czy też fałszywie pojętą gospodarnością w interesie reprezentowanego przedsiębiorstwa, czy wreszcie niezajomością przepisów prawnych. Stąd też postanowiłem z tym pytaniem zwrócić się, w drodze korespondencji bezpośredniej do zarządów przedsiębiorstw (spółdzielni), występując w charakterze nabywcy wadliwego towaru. Oto typowy przykład listu-ankiety, skierowanej w dwa miesiące po przeprowadzonych wywiadach, do zarządów przedsiębiorstw (spółdzielni) — „Proszę o udzielenie mi odpowiedzi, czy na podstawie przepisów ogólnych (kodeksu cywilnego) przysługuje mi prawo z tytułu rękojmi złożyć reklamację jakościową na zakupiony piec gazowy, w którym po miesiącu od wygaśnięcia gwarancji stwierdziłem wadę ukrytą”. Oczywiście w pismach tych podawałem różne przedmioty kupna, w zależności od specjalności sprzedawcy. Na wysłane łącznie 293 pisma do zarządów przedsiębiorstw handlowych (spółdzielni), niemal wszystkich branż i pionów usytuowanych zarówno w

Tabela 2

Pion	Ogółem odpowiedzi	W tym:	
		pozytywnych	negatywnych
MHD	75	4	71
PSS	57	3	54
CRS	69	—	69
WPHM	12	—	12
„Jubiler”	3	—	3
„Foto-Optyka”	8	1	7
„Motozbyt”	11	6	5
ZURiT	31	2	29
„Eldom”	9	3	6
	275	19	256

miastach wojewódzkich, powiatowych, jak i gromadach wybranych losowo po kilka z każdego województwa, otrzymałem 275 odpowiedzi, w tym tylko 19 pozytywnych a 256 (93,1%) negatywnych. W odpowiedziach respondenci informowali mnie, że po okresie wygaśnięcia gwarancji nabywcy wadliwego towaru roszczenie z tytułu rękojmi nie przysługuje. W poszczególnych pionach odpowiedzi negatywne przedstawiały się jak w tab. 2.

Można chyba zaryzykować twierdzenie, iż powyższe wypowiedzi reprezentowały cały handel w kraju, bowiem do badań tych doboru próby dokonałem w drodze losowej, wybierając z każdego województwa po kilkanaście przedsiębiorstw, niemal wszystkich branż i pionów, zarówno ze szczebla wojewódzkiego, powiatowego, jak i gromadzkiego. Nie ulega chyba wątpliwości, iż tak znaczna ilość odpowiedzi, negatywnych świadczy zarówno o nieznanomości przez handel przepisów prawnych w tym zakresie, jak i o wzbranianiu się ich stosowania. Jeszcze bardziej niepokojący jest fakt, że większość odpowiedzi negatywnych (około 70%) była udzielona przez dyrektorów, bądź ich zastępców do spraw handlu, a nawet przez radców prawnych tych przedsiębiorstw. Dane te ilustruje tab. 3.

Jest chyba faktem bezspornym, iż bez względu na to, czym odpowiedzi negatywne były podyktowane, tj. czy to nieznanomością przepisów prawnych, czy też fałszywie pojętą gospodarnością, czy wreszcie innymi względami, z punktu widzenia nabywcy wadliwego towaru jest to bez znaczenia, albowiem zarówno w jednym, jak i w drugim przypadku narusza to jego słuszny interes zagwarantowany obowiązującymi przepisami (art. 581 § 3 k.c.). Z treści pism należałoby jednak wnioskować, iż co najmniej większość odpowiedzi podyktowana była wyłącznie nieznanomością przepisów prawnych (art. 581 § 3 k.c.). A oto niektóre przykłady:

„Informujemy, że wady jakościowe należy reklamować najpóźniej

Tabela 3

Pion	Ogółem odpowiedzi	W tym:		Podpisanych przez							
		pozytywnych	negatywnych	dyrektora (prezesa)		z-cę dyrektora		kierownika działu		radcę prawnego	
				poz.	neg.	poz.	neg.	poz.	neg.	poz.	neg.
MHD	75	4	71	1	24	2	47	1	—	—	—
PSS	57	3	54	—	19	3	21	—	12	—	2
CRS	69	—	69	—	6	—	42	—	20	—	1
WPHM	12	—	12	—	2	—	8	—	2	—	—
„Eldom”	9	3	6	1	2	2	4	—	—	—	—
ZURiT	31	2	29	1	6	1	1	—	22	—	—
„Foto-Optyka”	8	1	7	—	—	1	2	—	5	—	—
„Jubiler”	3	—	3	—	1	—	2	—	—	—	—
„Motozbyt”	11	6	5	—	1	2	—	4	4	—	—
	275	19	256	3	61	11	127	5	65	—	3

w ciągu 14 dni od daty zakupu, w przeciwnym bowiem przypadku nabywca nie może żądać wniesienia roszczeń z tego tytułu”.

Respondenci w tym przypadku chyba pomylili przepisy w sprawie dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi w obrocie powszechnym, z przepisami „o.w.s.” dotyczącymi obrotu pomiędzy jednostkami gospodarki uspołecznionej (§ 40 p. 1 o.w.s.).

Jeszcze inni wyraźnie powołali się na przepisy „o.w.s.” obowiązujące w obrocie pomiędzy j.g.u., i tak np. — cytując:

„W świetle przepisów o.w.s., M.P. nr 57/66 i 29/70 reklamacja za wady ukryte upływa po roku od daty zakupu przedmiotu przez hurt od producenta [...]”. Najwięcej takich odpowiedzi udzieliły przedsiębiorstwa handlu detalicznego pionu CRS.

Większość badanych, bowiem około 70% odpowiedziało: „Z chwilą wygaśnięcia gwarancji koszt naprawy pokrywa nabywca wadliwego towaru”. Znaczna część badanych stwierdziła, iż na terenie całego kraju gwarancja za wady fizyczne przedmiotu wynosi 12 miesięcy od dnia zakupu towaru i po tym okresie nabywca nie może go reklamować. Były i takie odpowiedzi, które informowały mnie, że przedsiębiorstwo reklamacji nie może przyjąć z uwagi na brak funduszków na te cele.

Jednak wśród odpowiedzi negatywnych były również nieliczne przypadki odpowiedzi pozytywnych, zasługujących na uznanie. Oto niektóre z nich:

„Informujemy, iż zgodnie z obowiązującymi zarządzeniami w sprawie reklamacji nabywców przyjmujemy każdą reklamację naszych szanownych klientów i staramy się zawsze załatwić ją na korzyść zainteresowanego [...]” — Wojewódzka Spółdzielnia Spożywców „Społem” w Złotowie. A oto podobna odpowiedź:

Tabela 4

Pion	Ogółem odpowiedzi	W tym ze szezebla:		
		wojewódzkiego	powiatowego	gromadzkiego
MHD	354	148	206	—
PSS	343	102	241	—
CRS	134	—	31	103
WPHM	15	6	9	—
„Foto-Optyka”	27	21	6	—
„Motozbyt”	16	10	6	—
„Jubiler”	22	16	6	—
„Eldom”	24	18	6	—
ZURiT	28	22	6	—
	963	343	517	103

„Prosimy o przesłanie wadliwego przedmiotu i poinformowanie nas na piśmie, czy życzeniem naszego klienta będzie zamiana przedmiotu, czy zwrot gotówki. Reklamacje załatwimy pozytywnie”. — Wojewódzka Spółdzielnia Spożywców „Społem” w Hrubieszowie.

Były to niestety tylko nieliczne przypadki znajomości tak ważnego dla nabywcy przepisu art. 581 § 3 k.c, który stanowi: „Termin wykonania uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy nie może skończyć się wcześniej jak w trzy miesiące po upływie terminu gwarancji.”

Założeniem następnego z kolei etapu badań było uzyskanie informacji, w jakim stopniu sprzedawcom handlu uspołecznionego znane są przepisy w zakresie rękojmi, gwarancji i reklamacji oraz czy przepisy te są przez handel przestrzegane.

Ankiet na ten temat rozprowadziłem łącznie 2000, w tym 1000 dotyczyło przyjmowania i załatwiania roszczeń nabywców artykułów przemysłowych, a 1000 artykułów spożywczych. W niniejszych rozważaniach przytoczę tylko niektóre dane dotyczące artykułów przemysłowych. Pragnę nadmienić, iż badaniami tymi objąłem punkty handlu detalicznego trzech województw: warszawskiego, łódzkiego i poznańskiego (po trzy powiaty z każdego województwa) oraz miasta: Warszawę, Łódź i Poznań, wybierając z każdego pionu po kilkanaście sklepów detalicznych. Ażeby uzyskać dane najbliższe prawdzie, ankiet były anonimowe. Część ankiet rozprowadziłem osobiście (sprzedawcy wypełniali je „od ręki”, w mojej obecności), część zaś pośrednio, tj. przez zarządy przedsiębiorstw (spółdzielni). Na rozprowadzonych 1000 ankiet, otrzymałem 963 odpowiedzi tj. 96,3%. Rozbicie na poszczególne piony przedstawia tab. 4.

Z uwagi na to, że ankiet była dość obszerna i zawierała znaczną ilość pytań, których omówienie przekroczyłoby ramy niniejszego artykułu, ograniczę się, jak wyżej wspomniałem, do podsumowania tylko niektó-

Tabela 5

Pion	Ilość odpowiedzi błędnych	W tym ze szczebla		
		wojewódzkiego	powiatowego	gromadzkiego
MHD	68	29	39	—
PSS	63	21	42	—
CRS	37	—	14	23
WPHM	4	1	3	—
„Jubiler”	1	—	1	—
„Foto-Optyka”	6	1	5	—
„Motozbyt”	5	2	3	—
ZURiT	5	1	4	—
„Eldom”	4	2	2	—
	193	57	113	23

rych odpowiedzi, moim zdaniem, najbardziej charakterystycznych z punktu ochrony konsumenta. I tak, na pytanie: „Czy sklep załatwia roszczenia nabywców wadliwych towarów we własnym zakresie, czy też uzależnia ich załatwienie od decyzji zarządu przedsiębiorstwa (spółdzielni)” — aż 540 odpowiedzi (56,8%) było błędnych, oczywiście na niekorzyść nabywcy. Zgodnie bowiem z postanowieniem Instrukcji nr 2 MHWiU z 1968 r. roszczenia nabywców nie budzące zastrzeżeń co do ich słuszności, sprzedawca powinien załatwić we własnym zakresie. Jeszcze bardziej niepokojącym zjawiskiem jest fakt, iż znaczna część sprzedawców uzależnia załatwienie roszczeń (reklamacji) nabywców od decyzji hurtowni lub producenta. Wynika to z odpowiedzi na jedno z pytań, które brzmiało: „Czy załatwienie roszczeń nabywcy wadliwego towaru uzależniane jest od zajęcia stanowiska przez hurtownię lub producenta?” Na pytanie to aż 193 respondentów tj. około 20% odpowiedziało twierdząco. W poszczególnych pionach przedstawiało to się jak wykazuje tab. 5.

Tymczasem zgodnie z § 9 Instrukcji Nr 2 z 1968 r., sklep obowiązany jest przyjąć i załatwić roszczenia nabywcy, nie uzależniając ich od stanowiska producenta lub hurtowni.

Na następne pytanie: „Po jakim terminie od wydania towaru kupujący traci uprawnienie z tytułu rękojmi za wady fizyczne artykułów przemysłowych” — prawidłowej odpowiedzi, a więc „po roku”, udzieliło tylko 141 (około 15%) respondentów. Pozostali zaś udzielili odpowiedzi błędnych, które brzmiały: „po 10 dniach”, „po 14 dniach”, „po miesiącu” i „po 3 miesiącach”. W poszczególnych pionach odpowiedzi te ilustruje tab. 6.

Art. 586 § 1 k.c. jednoznacznie postanawia: „Uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne wygasają po roku [...]”. Zgodnie zaś z postanowieniem instrukcji o której mowa wyżej, w przypadku gdy upły-

Tabela 6

Pion	Ogółem odpowiedzi	W tym:		Błędne odpowiedzi brzmiały:			
		prawidłowe	błędne	10 dni	14 dni	1 mies.	3 mies.
MHD	354	35	319	42	19	232	26
PSS	327	31	296	21	16	227	32
CRS	134	9	125	19	11	81	14
WPHM	15	11	4	1	—	3	—
„Jubiler”	22	17	5	—	—	5	—
„Foto- -Optyka”	27	9	18	2	—	16	—
„Moto- zbyt”	16	11	5	1	—	4	—
ZURiT	28	12	16	4	1	11	—
„Eldom”	24	6	18	3	3	12	—
	947	141	806	93	50	591	72

nał miesiąc od wydania towaru, sklep obowiązany jest przyjąć reklamacje warunkowo, zaznaczając na druku zgłoszenia adnotację „przyjęto warunkowo” i przekazać reklamacje ze swoimi uwagami do rozpatrzenia przez zarząd przedsiębiorstwa (spółdzielni).

Większości sprzedawcom nie jest również znany art. 563 § 1 k.c., który ustanawia: „Kupujący traci uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy, jeżeli nie zawiadomi sprzedawcy o wadzie w ciągu miesiąca od jej wykrycia [...]”. W dostatecznym stopniu wykazała to analiza odpowiedzi udzielonych przez respondentów na kolejne pytanie, które brzmiało: „Po jakim terminie kupujący traci uprawnienia do dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi, jeżeli nie zawiadomi o wadzie sprzedawcy”, na które tylko 75 (tj. 8%) badanych udzieliło prawidłowej odpowiedzi”. Pozostali zaś odpowiedzieli błędnie, a mianowicie: „natychmiast”, „o 10 dni”, „do 14 dni”, i „do 12 miesięcy”. W poszczególnych pionach odpowiedzi te kształtowały się, jak podaje tabela 7.

Według § 10 Instrukcji Nr 2 z 1968 r. w przypadku uznania reklamacji za słuszną, sklep pozostawia wybór sposobu jej załatwienia nabywcy”. W ten sposób zostało złagodzone niefortunne novum zawarte w art. 560 § 1 k.c. Jak postanowienie to realizowane jest w praktyce miały wykazać odpowiedzi na następane pytanie: „Do kogo należy wybór sposobu załatwienia reklamacji — do nabywcy, czy sprzedawcy?”. Około 65% badanych odpowiedziało „do sprzedawcy”.

Przy wielu przedmiotach nie wszystkie elementy objęte są gwarancją. Toteż w przypadku wystąpienia wady w elemencie przedmiotu nie objętym gwarancją, nabywcy przysługuje prawo dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi. W związku z tym w ankiecie umieszczono pytanie: „Czy sklep przyjmuje roszczenia dotyczące wad elementu przedmiotu,

Tabela 7

Pion	Ogółem odpowie- dzi	W tym:		Błędne odpowiedzi brzmiały:			
		prawidłowe	błędne	natych- miast	10 dni	14 dni	12 mies.
MHD	352	16	336	264	47	21	4
PSS	339	21	318	286	17	14	1
CRS	120	4	116	93	17	6	—
WPHM	15	4	11	8	2	1	—
„Jubiler”	22	7	15	14	1	—	—
„Foto- Optyka”	27	5	22	10	12	—	—
„Moto- zbyt”	16	5	11	10	1	—	—
ZURiT	28	7	21	21	—	—	—
„Eldom”	24	4	20	20	—	—	—
	943	73	870	726	97	42	5

który nie został objęty gwarancją?" Większość odpowiedzi tj. około 70% było negatywnych.

W doktrynie reprezentowany jest pogląd, iż strona udzielająca gwarancji zobowiązana jest nie tylko do naprawiania rzeczy, lecz do jej naprawienia (zobowiązanie rezultatu)¹⁹. Dlatego też w ankiecie umieszczono pytanie, które brzmiało: „Czy sprzedawca przyjmuje roszczenia dotyczące wadliwych przedmiotów, w których wada nie została przez punkt usługowy usunięta w ramach gwarancji bądź których nie da się usunąć”. W tym przypadku 28% respondentów udzieliło odpowiedzi negatywnej. Wielu badanych odpowiedziało wprost, iż w takich przypadkach należy zwrócić się bezpośrednio do producenta, który może w drodze wyjątku roszczenie uwzględnić. Jak wynika z tych ostatnich odpowiedzi, sprzedawcy całe ryzyko wynikłe ze sprzedaży wadliwego przedmiotu przerzucają bezpośrednio bądź na producenta, bądź na nabywcę. Oczywiście, konsekwencje takiego załatwiania roszczeń najbardziej dotkliwie odczuwa nabywca wadliwego towaru, albowiem narażony on jest na wyczekiwanie — nieraz długie — aż spór zostanie rozstrzygnięty i przez okres ten pozbawiony jest korzystania z rzeczy.

Jakkolwiek podane wyżej przykłady ograniczania przez handel praw nabywcy do dochodzenia roszczeń w przypadku zakupu towaru z wadami (w stosunku do uprawnień wynikających z przepisów ogólnych) ani w części nie wyczerpują omawianego zagadnienia, to jednak pozwalają zauważyć, iż problem ten chyba nie znalazł się dotychczas w centrum zainteresowania odpowiednich organizacji handlowych.

¹⁹ Por. A. Kulaś, Glosa do orzecznictwa SN z dn. 23 XI 1970, OSPiKA 1972 poz. 78.

UWAGI KOŃCOWE

Rozważania moje na temat odpowiedzialności sprzedawcy z tyt. rękojmi za wady fizyczne i gwarancji w świetle przepisów ogólnych i resortowych oraz przeprowadzonych badań empirycznych, można chyba sprowadzić do trzech zasadniczych wniosków, a mianowicie:

1) Zmiany wprowadzone przez kodeks cywilny w zakresie rękojmi za wady fizyczne towaru z pozycji jednostkowego konsumenta są niewątpliwie mniej korzystne w porównaniu z poprzednio obowiązującym stanem prawnym (kodeksem zobowiązań). Gwarancja zaś nie przyznaje dodatkowych uprawnień nabywcy wadliwego towaru, a stanowi jedynie wycinek uprawnień z tytułu rękojmi.

2) Skomplikowany charakter przepisów kodeksowych utrudnia ich stosowanie, a częste zmiany przepisów resortowych, w swych postanowieniach niejednokrotnie odbiegające od przepisów ogólnych, jeszcze bardziej powiększają istniejący zamęt w tej dziedzinie.

3) Konsumenty w praktyce, w większości przypadków, napotykają na znaczne trudności w realizowaniu i tak już skromnych uprawnień w przypadku nabycia rzeczy z wadami.

LE FONCTIONNEMENT DE L'INSTITUTION DE LA RESPONSABILITÉ DE DÉFAUTS PHYSIQUES ET DE LA GARANTIE À LA LUMIÈRE DES RECHERCHES EMPIRIQUES

Résumé

Dans le présent article je voudrais discuter — en traits généraux — les institutions: de la responsabilité de vices, de la garantie et de la réclamation dans le trafic de marchandises universel.

Ayant en considération que c'est un problème vaste et compliqué, je me suis borné seulement à quelques problèmes — à mon avis — les plus caractéristiques du point de la protection du consommateur.

Evidemment au début je m'efforce de prouver, que la régulation dans le code civil de la problématique de la responsabilité du vendeur envers l'acquéreur de défauts physiques de choses prend en considération des intérêts de l'acheteur dans un degré insuffisant. Surtout les modifications qu'on a introduit par le code civil du point de vue du consommateur individuel sont défavorables et elles constituent un pas en arrière par rapport à l'état légal étant en vigueur antérieurement, c'est-à-dire le code d'obligations. La limitation du droit de l'acheteur la plus efficace, c'est-à-dire le désistement au contrat (par rapport aux dispositions du code d'obligations) a eu lieu dans les dispositions sur la responsabilité de vices (l'article 560 § 1 du code civil) ainsi qu'à travers l'article 579 du code civil, qui constate que l'ayant droit à titre de la garantie, ne peut exécuter ses droits à titre de la responsabilité de vices physiques de choses qu'au moment, où le vendeur dans le temps convenu ne satisfera pas aux obligations de la garantie. C'est pourquoi dans les considérations je tâche de motiver, que la garantie ainsi conçue ne donne pas de droits à l'acquéreur, mais elle devient seulement un secteur des droits à titre de la respon-

sabilité de défauts. En autres mots, j'exprime une opinion, que la garantie conçue par le code en tant qu'une institution séparée dans le trafic de marchandises universel, n'a aucune raison d'être.

Dans la partie suivante de l'article, je discute les dispositions qui ne sont pas renfermées dans le code, c'est-à-dire les actes normatifs du Ministère du Commerce Intérieur et de Services (les décisions et les instructions), qui limitent dans un degré considérable les droits des consommateurs réglés par les dispositions générales.

Je réfléchis avant tout, si la pratique appliquée par le ressort du Ministère du Commerce Intérieur et de Services dans la sphère de la limitation des droits du consommateur — garantie par les dispositions générales — trouve le fondement dans les dispositions du droit civil en vigueur.

Sans doute je suis d'accord, que la limitation de la responsabilité des unités de l'économie socialisée à titre de la responsabilité de défauts dans le trafic de marchandises universel ne peut avoir lieu sur la voie des instructions ou des circulaires, mais seulement sur la voie de la loi (décret) ou de sa délégation.

Je consacre une grande partie de mon travail à la discussion de la réalisation en pratique des institutions énumérées à la lumière des recherches exécutées. Ces recherches ont démontré, que beaucoup de vendeurs ne connaissent point les dispositions fondamentales de la responsabilité de défauts, de la garantie et de la réclamation ou ils refusent de les appliquer. Cela concerne surtout l'art. 581 § 3 du code civil, qui stipule: „Le délai à l'exécution des droits à titre de la responsabilité de défauts physiques de choses ne peut se terminer plus tôt, que trois mois après l'expiration de la garantie". C'est pourquoi — comme les recherches ont démontré — circa 90% des vendeurs après la période de l'expiration de la garantie n'acceptent pas de prétentions des acquéreurs à titre de la responsabilité de défauts. Les recherches ultérieures ont démontré qu'une partie considérable des vendeurs fait dépendre l'exécution des prétentions de l'acquéreur — dans les affaires évidentes et non compliquées — de l'opinion de l'administration de l'entreprise (de la coopérative). Les autres font dépendre l'exécution *des* prétentions à titre de la responsabilité de défauts de la décision du grossiste ou du producteur. Mais ce qui est le plus inquiétant, c'est le fait que beaucoup de vendeurs, comme les recherches ont démontré — limitent arbitrairement le délai de l'exécution des droits à titre de la responsabilité de défauts à un mois. A la lumière de l'article 568 § 1 du Code civil les droits à titre de la responsabilité de défauts physiques de choses ne peuvent pas expirer plus tôt qu'après un an.

Je termine mes considérations par les conclusions, que les consommateurs en pratique ont beaucoup de difficulté dans la réalisation des droits assez limités dans le cas d'acquérir des marchandises avec des défauts.