

Zawarcie umowy z fachowcem - na co zwracać uwagę?

1. Na co zwracać uwagę przy zawieraniu umowy z fachowcem (czyli usługodawcą, który świadczy nam różnorakie usługi, począwszy od remontu mieszkania, samochodu, a skończywszy na praniu ubrań)?

Tak, prawie wszystkie usługi, są nam świadczone na podstawie konkretnych umów. Nie wszystkie umowy są zawierane w formie pisemnej, można nawet powiedzieć, że większość umów zawieramy ustnie lub w poprzez samo rozpoczęcie korzystania z usług, np. wsiadając do autobusu komunikacji miejskiej nie rozmawiamy z kierowcą za każdym razem, czy nas zabierze, ile kosztuje bilet i jakie są warunki przewozu. Do zawarcia umowy dochodzi tu poprzez przystąpienie konsumenta.

2. Tak ale są przypadki, w których lepiej zabezpieczyć się i zawrzeć z przedsiębiorcą umowę przed rozpoczęciem usługi?

Powinniśmy się domagać pisemnej formy umowy we wszystkich usługach. To czasem może wyglądać nieco dziwacznie, ale zabezpieczamy się wówczas przed wieloma zagrożeniami.

Każda nawet błaha usługa, tj. o niskiej wartości może stać się przyczyną znacznych szkód w naszym majątku. Przykładowo zdarzyła mi się sytuacja, w której konsument zamówił wykonanie jednego okna, stosunkowo taniego. Po montażu okna w mieszkaniu nikt nie zamieszkiwał, gdyż mieszkanie to było remontowane i nie było jedynym mieszkaniem konsumenta. W okresie znacznych mrozów, które były w Rzeszowie w miesiącu styczniu i lutym okno skurczyło się i uległo całkowitemu otwarciu. Wskutek tej usterki mieszkanie kompletnie wymarzło, popękały grzejniki, instalacja wodna, mieszkanie zostało kompletnie zalane. Koszty naprawienia tych szkód były ogromne.

W tym przypadku konsument zażądał od wykonawcy okna faktury i dokument ten przechowywał. Dzięki temu za całą szkodę poniósł odpowiedzialność wykonawca okna, gdyż powodem samoczynnego otwarcia okna były zbyt wąskie ramy okienne. Szkada kilkakrotnie przewyższyła wartość samego okna. Zatem jest to przykład na to, że nawet w błahych usługach powinniśmy żądać pisemnego zawarcia umowy i przetrzymywać ten dokument przez wiele lat. Gdyby konsument nie zatrzymał dowodu zawarcia umowy wówczas niewykłuczone, że szkodę musiałby pokryć we własnym zakresie.

3. A jak mamy się zachować, gdy fachowiec lekceważy naszą propozycję sporządzenia i podpisania umowy, mówiąc, że jeszcze nikt go o to nie prosił, albo strasząc nas, że wtedy usługa będzie znacznie droższa?

Takiego fachowca powinniśmy po prostu pogonić. Dlaczego? Przyczyn jest wiele, przede wszystkim posiadając dowód zawarcia umowy, czy dowód samej zapłaty za wykonaną usługę będziemy mogli składać do usługodawcy reklamacje jakościowe przez okres dwóch lat. Jeśli w usłudze pojawi się jakaś usterka to będziemy mogli żądać jej bezpłatnego usunięcia, czyli naprawy. Podstawą każdej reklamacji jest dowód zawarcia umowy z konkretną firmą świadczącą usługi, lub dowód zapłaty. Jeśli nie posiadamy tych dokumentów trudno będzie nam skutecznie wymóc na przedsiębiorcy poprawienie usługi.

Dlatego pamiętajmy by nie przystawać na pozornie tańsze metody wykonywania usługi, tzn. bez umowy, tak by ominąć płacenie podatku. Ta oszczędność bardzo często okazuje się pozorna, a my zostajemy ze spartaczoną usługą.

Jeśli zatem konkretny fachowiec nie chce z nami zawrzeć umowy to znaczy, że obawia się późniejszych reklamacji, że sam nie jest przekonany do jakości swoich prac. Czy w tym przypadku powinien zasłużyć na nasze zaufanie?

Już w średniowieczu fachowców, którzy pokątnie świadczyli usługi nazywano „partaczami”, wówczas świadczenie usług było pod obowiązkowym nadzorem cechów rzemieślniczych. Dzisiaj cieszymy się wolnością gospodarczą, każdy może stosunkowo szybko zarejestrować działalność gospodarczą i doprawdy nie ma powodów, by fachowcy świadczyli usługi pokątnie. Jeśli to robią to powinniśmy się obawiać jakości ich usług.

4. A jeśli już zdecydujemy się na zawarcie umowy w formie pisemnej, na co powinniśmy zwrócić uwagę, jakie postanowienia zawrzeć w umowie?

Przede wszystkim powinniśmy określić wzajemne świadczenia, czyli opisać dokładnie, jaką konkretną usługę zamawiamy, w jakim zakresie i za jaką cenę. Jeśli zamawiamy wykonanie jakiejś skomplikowanej usługi budowlanej, np. montaż kominka, to powinniśmy do umowy załączyć projekt, nawet w wersji skróconej, takiej odręcznej. Jeśli wykonawca zaakceptuje umowę z dołączonym projektem, wówczas będzie musiał wykonać usługę zgodnie z projektem.

Bardzo ważnym elementem umowy z fachowcem jest określenie terminu wykonania usługi. Termin ten powinien być w umowie jasno i precyzyjnie określony. Nie mogą tam być sformułowania: przewidywany termin zakończenia, około 15 marca i inne mgliste sformułowania. Termin powinien być wyznaczony konkretną datą. Z ustaleniem w umowie terminu uzyskujemy pewność, że usługa zostanie wykonana w ściśle określonym terminie. Pamiętajmy, że w przypadku uchybienia temu terminowi możemy jednostronnie zerwać umowę, zażądać zwrotu uiszczanego wynagrodzenia, a nawet odszkodowania za ewentualnie zniszczone materiały powierzone fachowcowi. Z ustaleniem terminu wiążą się zatem bardzo restrykcyjne skutki i pamiętajmy, by zabezpieczyć się i wyznaczyć w podpisanej umowie, zamówieniu konkretny termin wykonania usługi.

5. Czy przy podpisywaniu umowy powinniśmy płacić fachowcowi zaliczkę?

Generalna zasada brzmi tak, że wynagrodzenie za wykonane dzieło należy się z chwilą odbioru dzieła. Jednak rzeczywistość zazwyczaj idzie w innym kierunku, bardzo często przystajemy na żądanie przedpłaty, uważamy czasem, że nie mamy nawet innego wyjścia. Jeśli już przystaniemy na żądanie wcześniejszej zapłaty to pamiętajmy jakie skutki wywołuje zapłata dokonana przy zawarciu umowy. Generalna zasada mówi, że wszelkie opłaty uiszczane w momencie zawierania umowy traktowane są jako zadatek, tzn. że w przypadku rezygnacji z wykonania usługi konsumentowi przepada zadatek, jeśli jednak do zerwania umowy dochodzi z powodu wykonawcy, to wykonawca ma wówczas obowiązek zwrócenia nam zadatku w podwójnej wysokości. Zatem zadatek jest instrumentem, z którego możemy korzystać chcąc bardziej związać umową przedsiębiorcę, tak by nie mógł bezkarnie się z niej wycofać. Jeśli zatem zależy nam bardzo na wykonaniu usługi wyłącznie przez określoną firmę to powinniśmy wpłacić zadatek. Ta generalna zasada może być jednak wyłączona w drodze umowy, tzn. strony mogą w umowie ustalić, że w przypadku rezygnacji którejkolwiek ze stron wpłacona opłata podlega zwrotowi. Wówczas mamy do czynienia z instytucją zaliczki, a nie zadatku. Zaliczka jest uiszczana na poczet przyszłego wynagrodzenia i nie odnosi większych skutków w przypadku rezygnacji. W przypadku rezygnacji konsumenta zaliczka do niego wraca, jeśli rezygnuje wykonawca, to ma obowiązek zwrócenia nam zaliczki w pierwotnej wysokości.