

# Przykład -Kazus dotyczący nienależytego wykonania usługi pralniczej

usługi: jak zamawiać, jak reklamować



Dariusz Cezary Dracewicz

Powiatowy Rzecznik Konsumenta

## **Stan faktyczny:**

Konsumentka oddała do pralni płaszcz, na który dostała potwierdzenie w postaci paragonu z ceną za wykonanie usługi. Jednak w dniu odbioru okazało się, iż przedmiotowa odzież została podczas prania uszkodzona. Na płaszczu widoczne były trwałe odbarwienia a kołnierz został oderwany. Konsumentka złożyła reklamację żądając zwrotu kosztów płaszczu pomniejszonych o stopień jego zużycia, lecz pralnia odmówiła jej przyjęcia argumentując, iż płaszcz był prany zgodnie z zaleceniami znajdującymi się na wszytej weń metce, a uszkodzenia mechaniczne są spowodowane czynnikami losowymi. Ponadto powołując się na wywieszony w pralni regulamin oświadczone, iż za roszczenia klientów pralnia odpowiada do wysokości 10 - krotności kwoty przedstawionej na paragonie, a konsument decydując się na oddanie rzeczy do przedmiotowego punktu godzi się na te postanowienia.

## **Rozwiązanie:**

1. Na podstawie art. 471 Kodeksu cywilnego pralnia jako profesjonalny zakład prowadzący danego typu usługi jest odpowiedzialna zarówno za nienależyte wykonanie zobowiązania, jak i do naprawienia wynikłej z tego tytułu szkody, zaś na podstawie art. 472 Kodeksu cywilnego odpowiada również za niezachowanie należytej staranności.
2. Ustalenie, czy dana rzecz nadaje się do prania, bądź decyzja co do sposobu wykonania tej czynności, leży po stronie wykonującego tę czynność, czyli w tym przypadku na pralni. Takie stanowisko prezentuje również orzecznictwo Sądu Najwyższego (orz. z dnia 20 maja 1986 r., III CRN 82/86, OSNCP 1987/8 poz. 125) w brzmieniu: "...W wypadku oddania garderoby do czyszczenia w pralni chemicznej rezultat usługi powinien wyrażać się w "wypraniu", tj. na usunięciu brudu z bielizny, odzieży itp., oczywiście bez zmiany właściwości materiału. Ponieważ nie chodzi o umowę typu umowy starannego działania, nie ekskulpuje "przyjmującego zamówienie" powoływanie się na to, że zastosował odpowiednie środki chemiczne i techniczne oraz przestrzegał przyjętych zasad technologii. Przyjmujący zamówienie, będący zakładem

wyspecjalizowanym, ma obowiązek ustalenia w momencie zawierania umowy o dzieło, czy powierzana mu rzecz (garderoba) nie wykazuje właściwości wyłączających prawidłowe wykonanie usługi. Powinien on wykazać się znanstwem w zakresie materiałów, ich właściwości tak, aby nie dopuścić do zniekształcenia rzeczy, jej fizycznego uszkodzenia czy zniszczenia. W związku z tym na przyjmującym zamówienie ciąży stosownie do okoliczności obowiązek poinformowania, uprzedzenia zamawiającego (klienta) o tym, że nietypowość rzeczy, jej cechy nie gwarantują osiągnięcia pewnego, zamierzonego rezultatu usługi. Podjęcie się wykonania usługi (zamówienia) bez wyraźnego zastrzeżenia co do ryzyka usługi, nie zwalnia przyjmującego zamówienie od odpowiedzialności za zniekształcenie rzeczy, uszkodzenie albo pozbawienie jej walorów estetycznych. W takim bowiem wypadku chodzi o okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi."

3. W związku z powyższym zauważyć należy, iż na podst. art. 355 Kodeksu cywilnego pralnia nie dopełniła obowiązku należytej staranności, spoczywającego na zakładzie prowadzącym profesjonalną działalność gospodarczą. Konsumentka nie została uprzedzona o możliwości uszkodzenia odzieży podczas prania, co powinno być stwierdzone wyraźnie (np. na piśmie bądź paragonie) i w związku z tym nie godziła się na podjęcie takiego ryzyka.
4. Nie ma także żadnych wątpliwości, iż zakład ponosi odpowiedzialność za jakiegokolwiek uszkodzenia techniczne odzieży, bez względu na ich "losowość".
5. Fragment zaś regulaminu pralni ograniczający jej odpowiedzialność za szkodę do 10 - krotności ceny usługi nosi znamiona klauzuli abuzywnej/niedozwolonej/ wpisanej do rejestru postanowień, wzorców umowy uznanych za niedozwolone prowadzonego przez Prezesa UOKiK /[www.uokik.gov.pl/](http://www.uokik.gov.pl/). Na podst. ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz U 2003 r. nr. 86 poz. 804), art. 23a pkt. 1, jest to praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów i nie wyłącza w żaden sposób odpowiedzialności zakładu za zniszczenie odzieży i w związku z tym obowiązku wypłacenia jej pełnej wartości pomniejszonej o stopień zużycia.

### ***Konkluzja:***

**Pralnia całkowicie odpowiada za zniszczenie przedmiotowego płaszcza i jest zobowiązana do wypłacenia jego pełnej wartości pomniejszonej o stopień jego zużycia. Do określenia przybliżonej wartości płaszcza uprawnieni są np. rzeczoznawcy, których lista prowadzona jest przez Warmińsko-Mazurskiej Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej Delegatura w Ełku (ul. Chopina 15, tel. 621-16-53).**