

JAKOŚĆ OBSŁUGI GWARANCYJNEJ
FIRM MIĘDZYNARODOWYCH W ZAKRESIE ELEKTRONARZĘDZI
Szymon Salamon – Politechnika Częstochowska – Polska
Marcin Dyner – Politechnika Częstochowska – Polska

1. Gwarancja

Przez gwarancję rozumieć należy zobowiązanie sprzedawcy lub producenta wykraczające poza ustawowe unormowanie sprzedaży dóbr konsumpcyjnych do zwrotu ceny sprzedaży, wymiany rzeczy, usunięcia wady lub innego sposobu traktowania rzeczy w przypadku braku zgodności świadczonego dobra z umową [5].

Takie pojęcie gwarancji w praktyce jest niezależne od pozycji podmiotu udzielającego gwarancji oraz nie ma tutaj znaczenia czy gwarancja ma charakter odpłatny czy jest świadczeniem o charakterze nieodpłatnym.

Prawo europejskie wymaga dla gwarancji formy pisemnej. Istotne jest, iż dokument gwarancyjny należy niezwłocznie przed dokonaniem sprzedaży przedłożyć do wglądu. Treść gwarancji powinna zawierać i przedstawiać w zrozumiałym sposób istotne elementy konieczne przy podnoszeniu roszczeń w szczególności okres obowiązywania i geograficzny obszar ważności gwarancji, a także nazwę i adres wystawcy gwarancji (gwaranta).

W wypadku gdy kupujący uzyskał od sprzedawcy dokument gwarancyjny co do jakości rzeczy sprzedanej, poczytuje się w razie wątpliwości, że wystawca dokumentu (gwarant) jest obowiązany do usunięcia wady fizycznej rzeczy lub do dostarczenia rzeczy wolnej od wad, jeżeli wady te ujawniają się w ciągu terminu określonego w gwarancji [1].

Aby umowa gwarancyjna była zawarta, niezbędne jest wręczenie kupującemu dokumentu gwarancyjnego określającego treść gwarancji.

Gwarancja odnosi się do rzeczy objętych zarazem rękojmią, dlatego też duże znaczenie ma określenie wzajemnego stosunku uprawnień z tytułu gwarancji i rękojmi. Nabywca nie ma wyboru między tymi dwoma rodzajami ochrony jego praw, ponieważ Kodeks Cywilny przyznał pierwszeństwo gwarancji. Natomiast wtedy, kiedy gwarant nie wykona we właściwym czasie obowiązków związanych z gwarancją wtedy nabywca może skorzystać z rękojmi.

Gwarancja odnosi się tylko do wad fizycznych o ile w umowie gwarancyjnej nie zastrzeżono inaczej, gwarant odpowiada tylko wtedy, gdy wada powstała z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej.

Niektóre umowy gwarancyjne precyzują, w jakich przypadkach, bądź po ilu naprawach gwarant obowiązany jest wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad. W obrocie konsumenckim proponowane przez sprzedawcę albo wytwórcę warunki gwarancji stanowią ważny element marketingu i reklamy.

Drugim ważnym zagadnieniem obok gwarancji, jak już wyżej wspomniano jest rękojmia za wady.

Według obowiązującego prawa można wyróżnić dwa rodzaje wad rzeczy sprzedanej, są to wady fizyczne i wady prawne.

Wada fizyczna (art. 556 § 1 KC) polega na tym, że:

1) rzecz ma cechy zmniejszające jej wartość lub użyteczność ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia rzeczy;

2) rzecz nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, np. przez deklarowanie jakości w postaci oznaczenia gatunku, dołączenie certyfikatu, zamieszczenie znaku bezpieczeństwa (por. § 15 warunków sprzedaży), określenie czasu przydatności, niekiedy nawet przez reklamę;

3) rzecz została kupującemu wydana w stanie niepełnym, w tym także bez niezbędnej instrukcji obsługi lub innej informacji potrzebnej do prawidłowego korzystania z rzeczy (por. § 15 warunków sprzedaży) [3].

Braki ilościowe, np. co do liczby, miary lub wagi rzeczy wydanych kupującemu nie są wadami fizycznymi. W stosunku do nich zastosowanie mają ogólne zasady dotyczące nienależytego wykonania zobowiązania.

Podstawowe znaczenie dla oceny wad fizycznych rzeczy mają względy funkcjonalne określone w umowie lub związane z wymaganiami normalnego użytku.

Kodeksowe określenie wad fizycznych rzeczy sprzedanej dotyczy zarówno rzeczy fabrycznie nowych, jak i używanych. Co do tych ostatnich należy jednak zastrzec, że nie stanowi wady fizycznej takie zmniejszenie ich wartości lub użyteczności, które jest następstwem zwykłej, dotychczasowej eksploatacji rzeczy [3].

Istnieje wiele wersji kart praw konsumenta. Jednak wszystkie dają się sprowadzić do pięciu zasad sformułowanych przez Johna Kennedy'ego:

- 1) prawo do pełnej informacji o cechach i skutkach działania wyrobów,
- 2) prawo do bezpieczeństwa użytkowania,
- 3) prawo do odszkodowania za doznane szkody, wywołane wadą wyrobów,
- 4) prawo wyboru,
- 5) prawo do organizowania zbiorowych działań dla ochrony swych interesów [6]:

Konsument, który stwierdził wadę, może, zgodnie z przysługującymi mu uprawnieniami przewidzianymi w Kodeksie Cywilnym, według swego wyboru żądać:

- 1) zwrotu ceny ze zwrotem wadliwego towaru, oświadczając że odstępuje od umowy, z zastrzeżeniem art. 560 Kodeksu cywilnego,
- 2) obniżenia ceny towaru,
- 3) wymiany towaru wadliwego na wolny od wad, jeżeli towar jest oznaczony gatunkowo,
- 4) usunięcia wady, jeżeli towar jest oznaczony co do tożsamości, a sprzedawca jest wytwórcą tego towaru lub na podstawie pisemnego upoważnienia wytwórcy prowadzi naprawy i serwis tego towaru [7].

2. Badanie jakości świadczeń gwarancyjnych elektronarzędzi przez firmę dystrybutora narzędzi

Badanie jakości świadczeń gwarancyjnych elektronarzędzi przeprowadzone zostało na podstawie dokumentacji zgłoszeń reklamacji

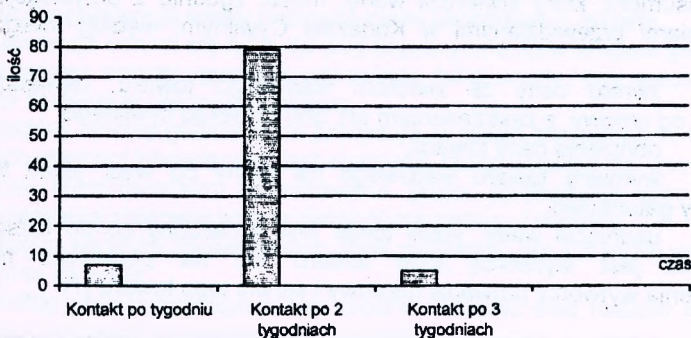
pewnego supermarketu w Polsce. Liczbę tych reklamacji, przedstawiono w tabeli 1.

Tabela 1. – Ilość zgłoszonych reklamacji elektronarzędzi

Wyszczególnienie	Ogółem w ciągu 6 miesięcy	W tym w miesiącu:					
		Styczn- niu	Lutym	Marcu	Kwiet- niu	Maju	Czer- wcu
Elektryczna piła łańcuchowa	1	1					
Młot udarowy	5			2	1		1
Opalarka	1						1
Piła elektryczna	3						
Piła spalinowa	1				1		
Piła tarczowa	4	1				2	1
Pistolet malarski	1			1			
Pompa zanurzeniowa	1	1					
Szlifierka kąтова	32	3	9	6	3	7	4
Szlifierka oscylacyjna	2			1		1	
Wiertarka	20	1	6	4	1	6	2
Wiertarka akumulatorowa	1					1	
Wiertarka udarowa	4				2	1	1
Wiertarko-wkrętarka	1	1					
Wkrętarka akumulatorowa	7			2	1	2	1
Wyrzynarka	4	2				1	1

Źródło: [2]

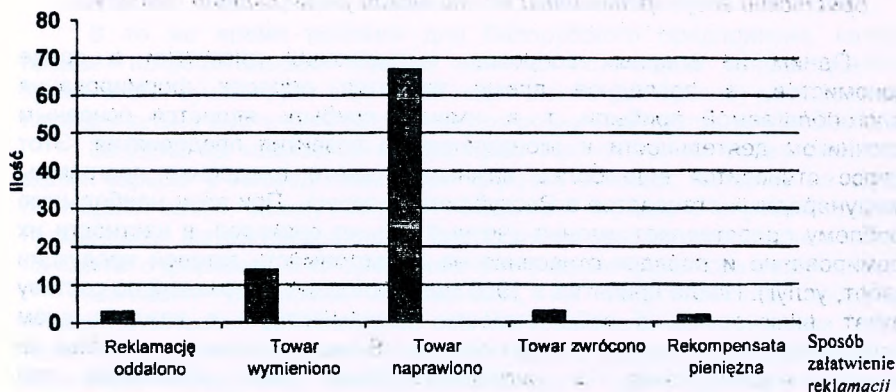
W okresie sześciu miesięcy zgłoszono do reklamacji 88 sztuk elektronarzędzi. Najwięcej reklamowanych było szlifierek kątowych – 32, wiertarek oraz wiertarek udarowych – razem 25. Najmniej, bo tylko jedna reklamacja, w badanym okresie czasu była zgłoszona dla następujących elektronarzędzi: opalarki, elektrycznej piły łańcuchowej, pistoletu malarskiego, pompy zanurzeniowej, wiertarki akumulatorowej i wiertarko - wkrętarki.



Rys. 1. Czas załatwiania reklamacji elektronarzędzi Źródło: [2]

Ważnym elementem obsługi gwarancyjnej jest, czas załatwienia zgłoszonej reklamacji. Badania w tym zakresie wykazały, że są one załatwiane, najczęściej w ciągu dwóch tygodni, zaś czasy załatwienia reklamacji, w ciągu jednego tygodnia lub trzech, są przypadkami sporadycznymi. Rysunek 1 ilustruje, sytuację w zakresie czasu załatwienia reklamacji gwarancyjnych. Warto podkreślić, że na ogólną liczbę 88 zgłoszonych reklamacji, nie uznano trzech z nich.

Klientowi przysługuje, jedno z pięciu sposobów załatwienia roszczeń gwarancyjnych: oddalenie reklamacji, wymiana towaru, naprawa towaru, zwrot towaru, rekompensata pieniężna. Kształtowanie się sytuacji, w tym zakresie, przedstawiono na rysunku 2.



Rys. 2. Sposób załatwienia reklamacji

Źródło: [2]

Jak wynika z przeprowadzonych badań [2], najczęściej, bo w 66 przypadkach, naprawiano wadliwe elektronarzędzia, w 14 przypadkach wymieniono na towar pełnowartościowy, w trzech przypadkach oddalono reklamację, z kolei towar zwrócono (a klient otrzymał gotówkę) w trzech przypadkach, zaś w dwóch przypadkach wypłacono rekompensatę pieniężną.

Literatura

1. Jaślan W.: Kodeks cywilny. Objaśnienia. INFOR, Warszawa 1998.
2. Krawczyk M.: Analiza skuteczności gwarancji i rękojmi na przykładzie elektronarzędzi. Praca dyplomowa inżynierska. Promotor: Szymon Salamon. Politechnika Częstochowska. Częstochowa 2002.
3. Radwański Z., Panowicz – Lipska J.: Zobowiązania – część szczegółowa. C.B.Beck, Warszawa 1996.
4. Rawdanowicz H.: Ogólne wiadomości towaroznawstwa. WSiP, Warszawa 1987.
5. Urząd Komitetu Integracji Europejskiej, Ochrona konsumenta, Warszawa

1998.

6. Wasilewski L.: Europejski kontekst zarządzania jakością. ORGMASZ, Warszawa 1998.

7. Zdziennicka-Kaczocha G.: Odpowiedzialność podmiotu gospodarczego za wady rzeczy sprzedanej. Wydawnictwo Sigma. Skierniewice 1998.

ПРОБЛЕМЫ УЧЕТА ЗАТРАТ И ФОРМИРОВАНИЯ ПРИБЫЛИ, КАК ИСТОЧНИКА ФИНАНСИРОВАНИЯ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В УСЛОВИЯХ РБ

О. В. Сенокосова

Брестский государственный технический университет, Беларусь

Одним из спорных вопросов, вызывающих дискуссии в среде экономистов, в последнее время является порядок формирования налогооблагаемой прибыли, т. к. именно прибыль является основным источником деятельности и экономического развития предприятия. Этот вопрос становится еще более важным в свете внедрения программы международных стандартов в Республике Беларусь. При этом наибольшую проблему представляет именно учетный объект расходов, в частности их нормирование и порядок отнесения на себестоимость готовой продукции (работ, услуг). После принятия в 1998 году Основных положений по составу затрат, включаемых в себестоимость, регламентация с каждым днем становилась жестче и доходила до абсурда. В мировой практике вообще не принято нормирование, а регламентируется лишь признание или непризнание хозяйственных операций затратами, относимыми на себестоимость.

Наиболее острыми являются проблемы по нормированию затрат на дилерскую сеть и рекламную деятельность, на содержание специального автотранспорта, аудиторские услуги.

Маркетинговые услуги представляют собой мероприятия в области торгово-сбытовой деятельности предприятия, изучения всех факторов, оказывающих влияние на процесс продвижения товаров (работ, услуг) от производителя к потребителю с целью их прибыльной реализации. Расходы на рекламу и маркетинговые услуги относятся на себестоимость продукции (работ, услуг) в пределах установленных нормативов. Нормирование данных расходов осуществляется в соответствии с постановлением СМ РБ от 1 июня 2001 г. № 831.

Расходы субъектов хозяйствования на оплату рекламы, размещенной в государственных республиканских и местных телерадиокомпаниях, не подлежат нормированию и относятся на себестоимость продукции (работ, услуг) в полном объеме. Несмотря на это, размера данных норм явно не достаточно для обеспечения нормальной деятельности предприятия.