

Wiesława Troszczyńska-Nakonieczna

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Witelona w Legnicy

GWARANCJA A INSTRUKCJA OBSŁUGI – POWIĄZANIA DYSKURSYWNE

W sferze komunikacyjnej prawa konsumenckiego funkcjonują m.in. takie gatunki tekstu, jak *gwarancja*¹, *reklamacja*, *rękojmia za wady*. *Gwarancja*² wraz z *instrukcją obsługi* jest obligatoryjnie dołączana do produktów (towarów konsumpcyjnych) w obiegu handlowym. Może występować też samodzielnie. W słownikowych ujęciach *gwarancja* definiowana jest w kilku znaczeniach:

1. ‘zapewnienie o czymś, rękojmia’, 2. ‘odpowiedzialność sprzedawcy lub producenta za dobry stan i sprawność towaru, zobowiązująca do bezpłatnej naprawy lub wymiany, jeśli przed upływem określonego czasu wystąpi awaria, usterka, 3. *ekon.* ‘odpowiedzialność osoby trzeciej za zobowiązania dłużnika wobec wierzyciela’. *Gwarancyjny*, przym. od rz. *gwarancja* w zn. 2.: Karta, umowa gwarancyjna; w zn. 3.: Weksle gwarancyjne [SWJPDunaj 1999].

¹ Wyróżnia się dwa rodzaje gwarancji: 1) gwarancję bankową z jej pododmianami, 2) gwarancje ubezpieczeniowe, m.in. gwarancje handlowe [Bieranowski, Bogdalski, Goette, 2003; Bieranowski 2006]. Dyrektywa 99/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji nie przejmując terminów gwarancji prawnej i handlowej. Termin „gwarancja” użyty w dyrektywie odnosi się jedynie do gwarancji handlowych zdefiniowanych jako: „każde zobowiązanie sprzedawcy lub producenta wobec konsumenta, podjęte bez dodatkowej opłaty, aby zwrócić zapłaconą cenę lub wymienić, naprawić czy potraktować w inny sposób towary konsumpcyjne, jeśli nie spełniają one specyfikacji określonej w oświadczeniu gwarancyjnym lub odpowiedniej reklamie” [*Sprzedaż i gwarancje dóbr konsumpcyjnych*, europa.eu/legislation_summaries/consumers/protection_of_consumers/32022_pl.htm].

² Ustawa z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego dokonuje w zakresie swojej regulacji wdrożenia dyrektywy 99/44/WE z 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji [Dz.Urz. WE L 171 z 7.07.1999 r.; DzU z 2002 r. nr 141, poz. 1176; z 2004 r., nr 96, poz. 959; z 2009 r., nr 115, poz. 960; z 2011 r., nr 34, poz. 169; nr 80, poz. 432].

Natomiast *instrukcja obsługi* zaliczana do gatunków praktycznonaukowej sfery komunikacyjnej (technicznej) [Gajda 1993: 180] odgrywa w dyskursie praktycznym istotną rolę w przekazywaniu praktycznej kompetencji w obchodzeniu się/w postępowaniu z produktami technicznymi w relacjach ich producentów z ich nabywcami/użytkownikami. Dyskurs praktyczny pośredniczy między nauką i techniką a adresatem w roli potencjalnego użytkownika o różnorodnym stopniu nabytej wiedzy technicznej [por. Troszczyńska-Nakoneczna 2007a: 184].

Potocznie używane jest wyrażenie *gwarancja na*, w słownikowych ujęciach *gwarancja*, *karta gwarancyjna*, w języku prawa *gwarancja jakości*, *gwarancje handlowe*, w oficjalnym języku ustawy *dokument gwarancyjny*, natomiast w analizowanym korpusie tekstów występują nazwy: *karta gwarancyjna*, *karta gwarancyjna na*, *gwarancja*, *gwarancja jakości*, *kupon gwarancyjny* – jako deklaracje gatunku wypowiedzi.

Przedmiotem rozważań w niniejszym artykule jest *gwarancja* w 2. znaczeniu słownikowym. Interesujące jest prześledzenie od strony badawczej, jakie jest tło pragmatyczne tego gatunku tekstu, jaka jest struktura tekstu, jakie są powiązania dyskursywne między wymienionymi gatunkami tekstu i czy *gwarancja* podlega także współczesnym przemianom językowym i kulturowym. W analizie *gwarancji* przyjęto opcję metodologiczną opisu gatunku zaproponowaną przez Marię Wojtak [2004: 16–17]. Pozwala ona na potraktowanie gatunku jako jednej „z komunikacyjnych realizacji dyskursu” [Wojtak 2011: 71].

W realizacjach tekstowych instrukcji obsługi w postaci zintegrowanych segmentów tekstu lub mikroaktów mowy zamieszczane są także porady kulinarne, przepisy kulinarne, segmenty przybierające postać konwencji gatunkowej listu handlowego (reklamowego) [por. Troszczyńska-Nakoneczna 2007b: 510–511]. Podobne współwystępowanie gatunków dotyczy *instrukcji obsługi* i *karty gwarancyjnej*, o czym świadczą sygnały zespolenia. Eksplicytnym sygnałem, zauważalnym niemal we wszystkich realizacjach tekstowych *kart gwarancyjnych* w segmencie *warunki gwarancji* jest punkt określający współzależność obu gatunków w postaci powtarzających się sformułowań: „Sprzęt zwracany lub wymieniany powinien być kompletny wraz z instrukcją obsługi, kartą gwarancyjną, dowodem zakupu sprzętu pod rygorem nie uznania reklamacji” (KINZO). Na problemy wynikające z powiązań między tymi gatunkami zwrócili uwagę badacze niemieccy [Hensel 1989: 138–157; Nickl 2001]³.

³„Weiterhin unterscheidet sich die Garantie in ihrer grundlegenden Textfunktion wesentlich von Gebrauchsanleitungen: Im einen Fall soll der Text ANLEITEN, im anderen Fall geht es hauptsächlich um die Funktion des ZUSICHERNS. Die Garantieerklärung soll deshalb, ähnlich wie beigelegte Rezepte, als Mikrotext innerhalb des Makrotexs Gebrauchsanleitung verstanden werden, sofern sie in den Textkörper integriert ist. Insgesamt wird sie jedoch als selbständige Textform zu sehen sein” [Nickl 2001: 25].

Towar konsumpcyjny w myśl ustaleń prawodawcy nie może być zatem wydany kupującemu bez odpowiednich dokumentów⁴. Zwerbalizowanie regulacji prawnych potwierdza analiza korpusu 50 tekstów kart gwarancyjnych pochodzących z lat 1991–2008⁵. Oba typy tekstów należy traktować zatem jako samodzielne gatunki tekstów wiązane z różnymi dyskursami, pełniące odmienne funkcje tekstowe, wykazujące jednak wzajemne powiązania, choćby przez współwystępowanie przy wydaniu klientowi towaru konsumpcyjnego.

Karta gwarancyjna ma charakter dokumentu prawnego, który w założeniu ustawodawcy jest niezbędny przy umowie kupna-sprzedaży, gdyż każdy sprzedawany towar konsumpcyjny w myśl stanowionego prawa podlega *gwarancji* i *reklamacji*. Czym jest zatem gwarancja?

Gwarancja to regulacja prawna dotycząca umowy kupna-sprzedaży, określona w znowelizowanej ustawie, która weszła w życie z 1 stycznia 2003 r. Reguluje ona obowiązki gwaranta i uprawnienia nabywcy. Sposoby zachowań nadawcy gwarancji, które należy określić jako „zobowiązania” (prawne oświadczenie gwaranta zamieszczone w dokumencie gwarancyjnym), powinny być odczytane przez odbiorcę tekstu (nabywcę) jako „oczekiwania” – są to jednocześnie uprawnienia do dochodzenia roszczeń (gwarantowane w dokumencie gwarancyjnym). W interpretacji prawników istota gwarancji dotyczy zdatności towarów konsumpcyjnych do użytku, pojęcie zaś wadliwości wskazuje na brak tylko cech użytkowych.

Nabywca towaru w przypadku *reklamacji* może korzystać z uprawnień wynikających z udzielonej *gwarancji* lub z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży (zwanej ustawą konsumencką)⁶. Istotnym zatem elementem gwarancji są określone przez gwaranta warunki, pod jakimi udziela się nabywcy *praw gwarancyjnych*. Intencja komunikacyjna, która przyświeca nadawcy tekstu, to: *zapewnienie, zagwarantowanie*. Sprowadza się ona zatem do zobowiązań, obietnic, dlatego też w tekstach występują komisywne akty mowy: *gwarancji udziela się na, gwarant*

⁴ „Sprzedawca jest obowiązany wydać kupującemu wraz z towarem konsumpcyjnym wszystkie elementy jego wyposażenia oraz instrukcje obsługi, konserwacji i inne dokumenty wymagane przez odrębne przepisy” [Ustawa z 27 lipca 2002 r., art. 3, poz. 5].

⁵ Nowsze teksty instrukcji, zasady gwarancji oraz analiza dokumentów prawnych wymagają osobnej publikacji ze względu na wdrażane dyrektywy EU.

⁶ „Rada Ministrów przyjęła założenia do projektu ustawy o prawach konsumentów oraz o zmianie ustawy Kodeks cywilny i innych ustaw, przedłożone przez ministra sprawiedliwości. Zgodnie z założeniami, dyrektywa o prawach konsumentów (2011/83/UE) zostanie wdrożona do nowej ustawy o prawach konsumentów (uchyli ona ustawę o ochronie niektórych praw konsumentów). Z kolei przepisy wdrażające dyrektywę o sprzedaży konsumenckiej (1999/44WE) zostaną włączone do Kodeksu cywilnego i zintegrowane z kodeksowymi przepisami dotyczącymi rękojmi oraz gwarancji (uchylona zostanie ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej). Przewidywane rozwiązania powinny ograniczyć wiele problemów, z jakimi stykają się konsumenci i sprzedawcy (w tym internetowi), których źródłem są obecne przepisy dotyczące praw konsumentów znajdujące się w różnych ustawach. Po zmianach obowiązywałyby tylko dwa tryby reklamacji: na podstawie rękojmi i na podstawie gwarancji” [www.premier.gov.pl].

zapewnia, gwarant zobowiązuje się, przyznajemy. W regulowanie komunikacji między nadawcą a odbiorcą uwikłane są trzy sfery działalności ludzkiej: prawo, technika i handel⁷.

Role nadawczo-odbiorcze określa przywoływana już ustawa. Nadawca to *gwarant* mający obowiązek dołączyć do każdego produktu, który w obrocie handlowym staje się towarem, odpowiednie dokumenty: *instrukcję obsługi, dokument gwarancyjny* (w starszych gwarancjach *kupony reklamacyjne*). Nabywcą jest *kupujący*, natomiast reprezentantem gwaranta i pośrednikiem między gwarantem a nabywcą jest *sprzedawca*:

1. *Nadawca* w realizacjach tekstowych *karty gwarancyjnej* określany jest jako: *gwarant, firma* (nazwa), *producent, dystrybutor, importer, sprzedawca*. A zatem w charakterze gwaranta występuje kilka różnych podmiotów.

2. *Odbiorca* z kolei określany jest jako: *użytkownik, kupujący-użytkownik, kupujący, klient, reklamujący, nabywca, klient uprawniony z gwarancji*.

3. *Pośrednik to: punkt sprzedaży i osoba wykonująca zobowiązania – sprzedawca* (najczęściej pieczętka z nazwą punktu sprzedaży i czytelny podpis sprzedawcy).

4. *Specjalista – instalator (fakultatywnie)* – mający prawo nanoszenia danych.

Nadawca, czyli *gwarant*, to albo *producent*, albo *importer, dystrybutor*, a zatem różne podmioty zajmujące się bezpośrednio produkcją towarów konsumpcyjnych lub mające prawa do ich dystrybucji. Jednocześnie wymienione podmioty występują w roli nadawców w *instrukcjach obsługi* [por. Troszczyńska-Nakonieczna 2007: 186]. Z mocy prawa podmioty owe są odpowiedzialne za dobrą jakość produktów przy zawieraniu umowy kupna-sprzedaży i są uobecnianie w treści segmentów tematycznych tworzących strukturę tekstu *karty gwarancyjnej*.

Struktura tekstu karty gwarancyjnej

Karta gwarancyjna składa się z kilku segmentów: 1) *dane wiążące prawnie* (bez nazwy) + *odcinki karty gwarancyjnej*, 2) *warunki gwarancji*, 3) *kupon reklamacyjny*, 4) *wzór zgłoszenia reklamacji*, 5) *adnotacje zakładu serwisowego o dokonanych naprawach*, 6) *wykaz jednostek serwisowych*. W realizacjach tekstowych tego gatunku tekstu jest to typowy, powielany schemat.

Przedmiotem zainteresowania w niniejszym artykule są dwa pierwsze segmenty tworzące integralny tekst *karty gwarancyjnej*. Segment *dane wiążące prawnie* + *odcinki karty gwarancyjnej* stanowi o sprawczej mocy tego gatunku tekstu, a segment uzupełniający *warunki gwarancji* ma charakter informacyjny i w nim wyłożone są warunki gwarancji, które stają się istotne w roszczeniach z tytułu gwarancji w procedurze reklamacji. W całym tekście można wydzielić następujące bloki tematyczne:

⁷ O jednej z form dyskursu handlowego – o rozmowie handlowej – traktuje praca P. Pałki [2009].

I. Dane wiążące prawnie (bez nazwy) + odcinki karty gwarancyjnej

Zawarte są one w zasadniczej, nadrzędnej, niezależnej części *karty gwarancyjnej*, która ma postać schematycznych rubryk. Właściwe ich wypełnienie leży w interesie przyszłego użytkownika. Wiążące prawnie są data sprzedaży i podpis gwaranta, którego reprezentantem jest najczęściej sprzedawca (pośrednik, punkt sprzedaży) w myśl zasad umowy cywilnoprawnej. Tę procedurę reguluje art. 13 punkt 4 przywoływanej ustawy⁸. Elementy faktograficzne stanowią zatem o prawie nabywcy towaru do gwarancji. Brak któregoś z nich decyduje o jego utracie. Jest to sfera prawa.

II. Warunki gwarancji/gwarancja jakości

Obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego zwerybalizowane są w segmencie noszącym nazwę *warunki gwarancji* lub *gwarancja jakości* w nowszych tekstach. Można w nim wskazać kilka części tematycznych będących zbiorem sformułowań zapisanych w punktach. Pierwsza z nich to:

1. Przyznanie gwarancji, czyli oświadczenie gwaranta

Językowe wyrażenia przyznania gwarancji (formy oświadczenia gwaranta) zawarte najczęściej w segmencie „warunki gwarancji” mają postać następujących aktów mowy:

(Podmiot) – gwarant, importer, producent, dystrybutor, sprzedawca, firma (nazwa firmy), hurtownia *gwarantuje, udziela gwarancji, zapewnia... i udziela gwarancji na, zapewnia... i zobowiązuje się:*

Producent *gwarantuje* sprawne działanie urządzenia w okresie 12 m-cy od daty zakupu [Karta gwarancyjna Zgrzewarki TYP T]. Producent *udziela gwarancji na* poprawne działanie zasilacza ZS 12/0.1 w okresie 12 miesięcy od daty zakupu [Instrukcja Obsługi TYP ZS 12/0.1].

Inne, rzadziej stosowane formy językowe to: *udzielamy gwarancji, przyznajemy/otrzymują Państwo gwarancję, udziela się gwarancji na/udzielana jest gwarancja:*

Przyznajemy 12 miesięcy gwarancji na produkt licząc od daty zakupu [CTC Clatronic Sp. z o. o.]. *Na nasze urządzenie otrzymują Państwo gwarancję na okres 12 miesięcy od daty kupna* [P.P.H. ELESKO]. *Udziela się 30-miesięcznej gwarancji na sprzęt produkowany przez ZELMER, w tym 12-miesięcznej dla użytkownika licząc od daty sprzedaży* [ZELMER, Odkurzacz TYP 338.0].

⁸ „W dokumencie gwarancyjnym należy zamieścić podstawowe dane potrzebne do dochodzenia roszczeń z gwarancji, w tym w szczególności nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Rzeczypospolitej Polskiej, czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej. Ponadto powinno być w nim zawarte stwierdzenie, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową” [Ustawa z 27 lipca 2002 r., art. 13, poz. 4].

Każdy analizowany tekst zawiera oświadczenie gwaranta w postaci powyżej wskazanych komisywnych *aktów mowy*, które utwierdzają odbiorcę w tym, co jest mu przyznawane. Warunkiem istnienia gwarancji jest to, co się obiecuje.

1.1. Terminy gwarancyjne

Oświadczenie przyznania praw gwarancyjnych wiąże się z określeniem terminów gwarancyjnych, w tym:

- **okresu ich trwania**, wyrażonym różnymi formułami językowymi: *Termin gwarancji wynosi...*, *Okres gwarancji wynosi...*, *Okres gwarancji trwa...*, *Okres gwarancji rozpoczyna się od...*, *Gwarancja trwa...*, *Gwarancja jest ważna przez...*, *Gwarancja obejmuje...*, *...objęte są ...okresem gwarancji...*, *Karta gwarancyjna jest wystawiona w okresie... od daty sprzedaży*. Zazwyczaj określony jest on na 12 miesięcy. Wiążąca prawnie jest data sprzedaży/zakupu/wydania równoznaczna z fizycznym przekazaniem towaru konsumpcyjnego,
- **terminu wykonania naprawy** – wiążąca jest data zgłoszenia i dostarczenia przedmiotu do naprawy gwarancyjnej. Wyznaczony jest zawsze 14-dniowy termin zobowiązania do naprawy gwarancyjnej:

Producent Bike-Sport s.c. [...] zapewnia 14-dniowy termin naprawy roweru. Termin naprawy może być przedłużony za pisemną zgodą klienta [Bike Sport].

1.2. Zakres gwarancji – obejmuje czynności gwarancyjne i przedmiot gwarancji.

1.2.1. Czynności gwarancyjne to prawnie regulowane obowiązki gwaranta

Gwarant zgodnie z własnym oświadczeniem obiecuje pewne zachowania, które stają się jego obowiązkami. Według ustawy „nie uważa się za gwarancję oświadczenia, które nie kształtuje obowiązków gwaranta” (art. 13 pkt 1 ustawy). Uszczegółowione czynności gwarancyjne powtarzane w tekstach wyrażone są leksemami: **wymiana**, **naprawa** lub **zwrot pieniędzy**. Gwarant nie zawsze przyznaje prawa do wymiany całego produktu i zwrotu zapłaconej ceny. Zapoznanie się zatem z uprawnieniami przed zakupem towaru odgrywa istotną rolę w ich dochodzeniu. W realizacjach tekstowych formy językowego wyrażania czynności gwarancyjnych są następujące:

...będzie wymieniał, będziemy usuwać..., naprawiając lub wymieniając... lub wymieniając całe urządzenie na nowe, wymienia się lub naprawia..., (cały rower) nie podlega zwrotowi lub wymianie, (usterki) będą usuwane bezpłatnie..., Nastąpi zwrot gotówki, gwarant zapewnia bezpłatną naprawę..., będziemy bezpłatnie usuwać..., ...będą usunięte na koszt gwaranta, klientowi przysługują prawo do zwrotu zapłaconej ceny, ...zobowiązuje się do nieodpłatnej naprawy, ...zobowiązuje się wykonać obowiązki z tytułu gwarancji.

1.2.2. Przedmiot gwarancji

W zakresie gwarancji wskazywany jest jej przedmiot, który ma być objęty czynnościami gwarancyjnymi. Jeśli deklarowana jest wymiana, naprawa, to określa się detalicznie, co podlega naprawie, a więc usterki, wady, uszkodzony produkt, uszkodzenia części sprzętu, lub podaje się, z jakiego powodu może nastąpić wymiana:

- **w zakresie naprawy:** definiowana jest wada, naprawa

Przez naprawę gwarancyjną rozumie się wykonanie przez Punkt Serwisowy czynności o charakterze specjalistycznym, właściwym dla usunięcia wady objętej gwarancją. Naprawa gwarancyjna nie obejmuje czynności przewidzianych w instrukcji obsługi, do wykonania których zobowiązany jest użytkownik we własnym zakresie i na własny koszt... [MPM Produkt].

- **w zakresie naprawy:** wskazuje się, kto wykona naprawę: producent, importer, gwarant

Naprawy gwarancyjne wykonuje producent po dostarczeniu wyrobu na adres [Grabex]. Naprawy zostaną wykonane przez importera w możliwie najkrótszym czasie, przy czym termin ten nie będzie dłuższy niż 14 dni od daty dostarczenia wyrobu do serwisu... [Rogal-Lux].

W praktyce komunikacyjnej nie spotyka się określeń „użytkownik ma prawo do naprawy”.

- **w zakresie wymiany:** wskazuje się nabywcę i jego prawa do wymiany

Najczęstsze formy wyrażania praw gwarancyjnych w zakresie wymiany są następujące:

przysługuje prawo wymiany, jeżeli..., prawo do wymiany na nowy, jeżeli... w przypadku gdy..., Wymiana sprzętu na nowy... przysługuje..., Klient może wystąpić... o wymianę, jeżeli..., Nabywca może się domagać...

Reklamującemu przysługuje prawo wymiany sprzętu na nowy, jeżeli... [Whirlpool], Nabywcy przysługuje prawo wymiany sprzętu na nowy lub zwrot gotówki tylko w przypadku gdy... [Mas].

- **w zakresie wymiany:** wskazany jest gwarant, który określa swoje zobowiązania i ich ograniczenia (w formie osobowej bądź bezosobowo):

Wymiany urządzenia dokonuje się w razie istnienia nieusuwalnej wady... [Grabex], ...urządzenie zostanie wymienione na nowe... [ZELMER].

Językowe wyrażenie *gwarancja obejmuje...* występuje rzadko. Zobowiązanie gwarancyjne *wymiana* obwarowane jest warunkami wprowadzanymi za pomocą koniunktorów: *jeżeli, pod warunkiem gdy, w wypadku gdy, w przypadku gdy*.

- **w zakresie zwrotu pieniędzy:** przyznaje się prawo zwrotu zapłaconej ceny

Jeżeli wymiana produktu na nowy jest niewykonalna, klientowi przysługuje prawo zwrotu zapłaconej ceny [Armatura].

1.3. Ograniczenia w zobowiązaniach gwarancyjnych

Jest to następna istotna część tematyczna dotycząca ograniczeń w zobowiązaniach gwarancyjnych. Gwarant oprócz wskazania zobowiązań gwarancyjnych wprowadza także ograniczenia w ich zakresie i są nimi:

1.3.1. Ograniczenia dotyczące czynności oraz zakresu przedmiotu gwarancji, niezwiązane z instrukcją obsługi (najczęściej są to szczegółowe wyliczenia)

Do wymiany nie uprawniają naprawy... nie objętych gwarancją... gwarancja nie obejmuje... (wyliczenie usterek, uszkodzeń itd. – częsta forma), gwarancją nie są objęte... (najczęstsza forma), użytkownik traci gwarancję w przypadku: (wyliczenie warunków ograniczających gwarancję), Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za..., gwarant nie odpowiada, nie udziela się gwarancji, nie podlegają gwarancji, nie podlega gwarancji, nie są objęte gwarancją, wymianie lub naprawie gwarancyjnej nie podlegają, Za naprawy gwarancyjne nie uważa się...

Do wymiany sprzętu nie uprawniają naprawy uszkodzeń nie objętych gwarancją, tj. powstałe z winy użytkownika oraz na skutek eksploatacji [Predom-Termet], Rower nie podlega zwrotowi ani wymianie na nowy, gdy wady są możliwe do usunięcia [TOMAR]. Gwarancji nie podlega wyposażenie roweru, tj... [Bike Sport].

1.3.2. Ograniczenia praw gwarancyjnych w przypadku użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi

Z zakresu praw gwarancyjnych wykluczone są uszkodzenia, usterki, jak i czynności wynikające z nieznanomości *instrukcji obsługi*. Jeśli przyczyną niesprawności nabytego towaru konsumpcyjnego stała się nieznanomość zasad użytkowania, wówczas nabywca pozbawiony jest praw gwarancyjnych do naprawy. Świadczą o tym powtarzające się w tekstach schematyczne, kliszowane sformułowania:

Gwarancją *nie są objęte* uszkodzenia sprzętu powstałe na skutek niewłaściwego lub *niezgodnego z instrukcją obsługi* użytkowania, konserwowania... [AUTHOR]. Naprawa gwarancyjna *nie obejmuje* czynności przewidzianych w *instrukcji obsługi*, do wykonania których *zobowiązany jest Klient* we własnym zakresie i na własny koszt [Panasonic]. Gwarancją *nie są objęte* uszkodzenia powstałe *na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją obsługi* – użytkowania, konserwowania i przechowywania oraz wyniki ze zdarzeń losowych i innych okoliczności [Bike Sport].

Użytkownik towaru konsumpcyjnego powinien zatem mieć świadomość konsekwencji wynikających z ignorowania czynności przewidzianych w *instrukcji obsługi* i pośrednio nakłaniany jest do jej lektury.

1.4. Warunek ważności gwarancji – informacje formalne

Równie istotne dla nabywcy towaru konsumpcyjnego są informacje formalne. Ważność *karty gwarancyjnej* i prawa gwarancyjne obwarowane są warunkami **natury formalnej (prawnej)**: karta, aby była ważna, musi spełniać wymogi określone prawnie w ustawie [por. przypis 8]. Stosowna informacja regulująca znajduje się w każdym tekście *karty gwarancyjnej*, w segmencie finalnym ramy tekstowej:

Gwarancja nie ma zastosowania, jeżeli na Karcie Gwarancyjnej nie ma daty sprzedaży ani pieczęci punktu sprzedaży, numer fabryczny urządzenia nie odpowiada numerowi wpisanemu do Karty Gwarancyjnej, numer seryjny będzie zniszczony lub uszkodzony, stwierdzone zostanie naruszenie plomb lub ingerencja niepowołanej osoby. Karta Gwarancyjna, na której widoczne są ślady przeróbek, skreśleń lub zamazań jest nieważna [Panasonic].

W przypadku jej utraty najczęściej nie ma możliwości uzyskania duplikatu. Świadczą o tym zastrzeżenia zawarte w segmencie *warunki gwarancji*: *Duplikaty karty gwarancyjnej nie będą wydawane [ARDO].* Zastrzeżenia gwaranta natury formalnej są istotne w dochodzeniu praw gwarancyjnych w przypadku wnoszenia reklamacji.

Strefy nadawcy i odbiorcy

Relacje nadawcy i odbiorcy w tekście *gwarancji* tworzą nierównorzędny układ komunikacyjny o charakterze asymetrycznym, jednokierunkowym. Warunki dyktuje gwarant, w którego interesie leży wykluczenie wszelkich niekorzystnych zobowiązań gwarancyjnych. Przyszły użytkownik może tylko na nie przystać, przyjmując je do wiadomości i dostosować do nich swoje zachowania.

Strefa nadawcy – zobowiązania

W tekście widoczna jest eksplicytnie *strefa nadawcy*. Sposoby zachowań nadawcy tekstu, czyli *gwaranta*, to „zobowiązania” (prawne oświadczenie gwaranta zamieszczone w dokumencie gwarancyjnym), które przez odbiorcę tekstu *gwarancji* powinny być odczytane jako „oczekiwania” – a w języku prawa określane są jako uprawnienia do dochodzenia roszczeń.

Zawarte są tu także deklarowane asekuracyjne zachowania gwaranta, np. *Do producenta należy prawo wyboru...*, *Gwarant może uchylić się od...*, *Gwarant zastrzega sobie prawo do...*, *APS może odmówić wykonania świadczeń gwarancyjnych...*, a także dyrektywne zachowania, np. *Sposób naprawy ustala gwarant...*, *Użytkownik zostanie obciążony...*, *Koszt wezwania serwisu do wykonania czynności wymienionych w punkcie 5. ponosi użytkownik, ...pokrywał będzie reklamujący*, *Dokonanie napraw poza wyspecjalizowanym punktem serwisowym powoduje utratę uprawnień z tytułu gwarancji*.

Powyższe sformułowania świadczą o asymetrycznej komunikacji, w której gwarant oprócz deklarowanych *zobowiązań* zachowuje także *prawa* świadczące o wyznaczaniu dużego marginesu swobody w uznaniu uprawnień użytkownika, co nastąpi w postępowaniu reklamacyjnym. Obwarowania w zakresie uprawnień gwarancyjnych wprowadzane są koniunktorami: *jeżeli, pod warunkiem gdy, w wypadku gdy*. Dotyczą one zarówno strony formalnej (procedury prawnej), jak i strony merytorycznej (uznania wady, defektu, uszkodzenia). Sformułowania

typu: *Naprawy gwarancyjne nie będą wykonywane, jeśli użytkownik nie przedstawi ważnej Karty Gwarancyjnej* mają wydźwięk dyrektywny, administracyjny. Wiele zależy od interpretacji *gwaranta*, co może podlegać czynnościom gwarancyjnym. Są to jednocześnie stosowane strategie asekuracyjne.

Sterowanie zachowaniami *kupującego-użytkownika*, także ze wskazaniem sankcji prawnej, widoczne jest w aktach dyrektywnych: *jest zobowiązany/jest zobowiązany do... pod rygorem..., miał obowiązek, obowiązkiem jest*, jak i w aktach o charakterze powinności: *należy dostarczyć, do obowiązków użytkownika należy*:

Kupujący *jest zobowiązany pod rygorem utraty uprawnień z tytułu gwarancji* powierzyć zainstalowanie podgrzewacza specjalistycznemu zakładowi usługowemu [Fokus], *Do obowiązków użytkownika należy* wykonywanie czynności obsługowych, regulujących i konserwacyjnych, określonych w instrukcji obsługi [TOMAR], *Obowiązkiem Użytkownika* jest wykonanie regulacji i konserwacji roweru zgodnie z instrukcją obsługi [TOMAR].

Strefa odbiorcy – uprawnienia

Odbiorca gwarancji nie jest ujawniany imiennie w tekście *karty gwarancyjnej*. W ramie inicjalnej tekstu rzadko zamieszczona jest rubryka do wpisania nazwiska klienta. Podobnie jest w ramie finalnej tekstu – nieczęsto są podane gotowe formuły typu *Stwierdzam pełną sprawność sprzętu objętego niniejszą gwarancją oraz wyrażam zgodę na powyższe warunki gwarancji, Oświadczam, że po zapoznaniu się z powyższymi warunkami gwarancji akceptuję umowę gwarancyjną, Akceptuję warunki niniejszej gwarancji, Oświadczam, że zapoznałem się z instrukcją obsługi i przyjmuję warunki gwarancji, co potwierdzam własnoręcznym podpisem*. W nielicznych tekstach kart znajduje się pozostawione miejsce na datę i podpis kupującego. W praktyce komunikacyjnej procedury te nie są przestrzegane.

Uprawnienia przyszłego użytkownika nie wynikają z nałożonych przez prawodawcę regulacji. Muszą być jedynie wyłożone w *gwarancji*, a ich zakres przedmiotowy leży w gestii *gwaranta*, który w tym względzie zachowuje duży margines dowolności.

Pośrednik

W obiegu handlowym sprzedawca pełni rolę pośrednika, a zarazem przedstawiciela *gwaranta* i na niego nałożone są obowiązki, z których musi się wywiązać wobec nabywcy towaru: *sprzedawca ma obowiązek..., zobowiązany jest do..., gwarantuje..., zobowiązany jest przekazać..., zobowiązany jest wydać...* Obowiązki owe określone są w ustawie konsumenckiej i mają przełożenie w segmencie *warunki gwarancji* informującym nabywcę, czego powinien oczekiwać od sprzedawcy w zakresie **właściwego wypełnienia karty gwarancyjnej** od strony formalnej lub wydania zastępczej karty gwarancyjnej, jeżeli gwarant uwzględnia taką możliwość, oraz w zakresie **gwarancji sprawnego działania zakupionego towaru**.

Z powyższego przedstawienia wynika, że o kształcie wzorca tekstowego karty gwarancyjnej, a także o stosowanych w niej wyrażeniach i formułach decydują regulacje prawne zawarte w ustawie z 27 lipca 2002 r. [por. przypis 8]. Schematyczność, formulicznosc i standardowość są cechami przejawiającymi się w powtarzających się typowych segmentach realizacji tekstowych. Układ ról nadawczo-odbiorczych ma charakter bezosobowy, nierównorzędny, z przewagą strefy nadawcy, co znajduje wyraz w dyrektywnych aktach mowy i w strategiach asekuracyjnych odnoszących się do odbiorcy. Wyłożone uprawnienia odbiorcy (nabywcy/użytkownika) są obwarowane różnorodnymi warunkami, m.in. nabytą z *instrukcji obsługi* wiedzą o obsłudze towarów konsumpcyjnych. Punktem stycznym obu gatunków tekstu jest zatem płaszczyzna semantyczna. Rejestry stylistyczne to słownictwo i terminy z zakresu prawa, techniki i handlu.

Zmiany kulturowe

Przełamywanie bezosobowego układu ról komunikacyjnych widoczne jest nie tylko w *instrukcjach obsługi* [Troszczyńska-Nakonieczna 2007: 511], w *tekstach prawnych* [Malinowska 2009: 59], ale także w *gwarancjach*. Pojawiają się grzecznościowe zwroty adresatywne służące nawiązaniu kontaktu z potencjalnym użytkownikiem, typu: „Szanowni Nabywcy!”, „Szanowni Państwo”, „Szanowny Kliencie”, „Drodzy Państwo” oraz formuły reklamowe przedstawiające firmę i jej osiągnięcia, umieszczane tuż pod nazwą karty gwarancyjnej, o czym świadczy poniższy przykład:

Szanowni Państwo

Gratulujemy trafnej decyzji!!!

Dziękujemy za zakup naszego wyrobu!!! Od 1922 r. jesteśmy największym producentem armatury sanitarnej w Polsce. Nasze baterie można spotkać niemal w każdym polskim domu. Wszystkie nasze wyroby posiadają atest Państwowego Zakładu Higieny Nr w/445/97. Nowoczesność konstrukcji, wysoki poziom wykonania i niezawodność zapewnia Państwu przyjemność korzystania z naszych wyrobów [Armatura S.A.].

Zmienia się wygląd kart gwarancyjnych pod względem typograficznym, szczególnie tej w postaci broszury. Urozmaicenie dotyczy wyeksponowania zakresu czasowego udzielanej gwarancji, logo firmy, adresów elektronicznych, telefonów, infolinii za pomocą pogrubienia, koloru.

Zakończenie

Dyskursywność obu gatunków tekstu dotyczy tematyki, którą stanowią wszelkie towary konsumpcyjne (w tym szczególnie urządzenia techniczne) oraz interak-

cyjności tożsamościowej wspólnego nadawcy tych dwu typów tekstu⁹. W relacjach nadawczo-odbiorczych przewagę ma nadawca, jego świat i jego punkt widzenia. Istotna jest wiedza użyteczna w obchodzeniu się z urządzeniami i innymi towarami konsumpcyjnymi przekazywana w instrukcjach obsługi. Z zakresu *praw gwarancyjnych* wykluczane są uszkodzenia, usterki, jak i czynności wynikające z nieznamośności *instrukcji obsługi*. Ten sam nadawca (*producent, dystrybutor*) w instrukcjach obsługi i *gwarant* w kartach gwarancyjnych w interakcjach z szerokim kręgiem odbiorców określa reguły komunikacyjne.

Skróty

SWJPDunaj – *Słownik współczesnego języka polskiego*

Literatura

- Bieranowski A., Bogdalski P., Goette M., 2003, *Prawo cywilne w zarysie*, Kraków.
 Bieranowski A., 2006, *Prawo cywilne. Zarys wykładu*, Kraków.
 Dunaj B. (red.), 1999, *Słownik współczesnego języka polskiego*, Warszawa.
 Gajda S. 1993, *Styl naukowy* [w:] *Encyklopedia kultury polskiej XX wieku. Współczesny język polski*, red. J. Bartmiński, Wrocław, s. 173–189.
 Hensel C., 1989, *Produktbegleitende Texte-der Versuch einer Analyse unter illokutionärem Aspekt*, „Beiträge zur Erforschung der deutschen Sprache” 9, s. 138–157.
 Malinowska E., 2009, *Polszczyzna urzędowa i jej warianty*, „Stylistyka” XVIII, s. 55–64.
 Nickl M., 2001, *Gebrauchsanleitungen. Ein Beitrag zur Textsortengeschichte seit 1950*, Gunter Narr Verlag, Tübingen.
 Pałka P., 2009, *Strategie dyskursywne w rozmowie handlowej*, Katowice.
 Troszczyńska-Nakonieczna W., 2007a, *Strategie instruowania na przykładzie instrukcji obsługi urządzeń technicznych* [w:] *Gatunki mowy i ich ewolucja*, t. 3: *Gatunek a odmiany funkcjonalne*, red. D. Ostaszewska, Katowice, s. 184–193.
 Troszczyńska-Nakonieczna W., 2007b, *Wzorzec gatunkowy tekstowych instrukcji użytkowania w perspektywie diachronicznej*, „Stylistyka” XVI, s. 501–517.
 Ustawa z 27 lipca 2002 r., DzU z 2002 r. ze zm.
 Wojtak M., 2004, *Gatunki prasowe*, Lublin.
 Wojtak M., 2011, *O relacjach dyskursu, stylu, gatunku i tekstu*, „Tekst i Dyskurs – Text und Diskurs” 4, s. 69–78.

Wykaz cytowanych źródeł

Karta gwarancyjna – Zgrzewarki TYP T, Karta gwarancyjna – KINZO, Karta gwarancyjna – Grabex, Karta gwarancyjna – Predom–Termet, Karta gwarancyjna – Instrukcja Obsługi TYP ZS 12/0.1,

⁹ Maria Wojtak omawia te parametry w pracy *O relacjach dyskursu, stylu, gatunku i tekstu* [Wojtak 2011: 69–78].

Karta gwarancyjna – CTC Clatronic Sp. z o.o, Karta gwarancyjna – Fokus, Karta gwarancyjna – AMC, Karta gwarancyjna – ZELMER, Odkurzacz TYP 338.0, Karta gwarancyjna – ARDO, Karta gwarancyjna nr 9636, Karta gwarancyjna – Rogal – Lux, Karta gwarancyjna – Bike Sport, Karta gwarancyjna – MPM produkt, Karta gwarancyjna – Armatura Sp. z o.o., Karta gwarancyjna – Whirpool, Karta gwarancyjna – TOMAR, Karta gwarancyjna – AUTHOR, Karta gwarancyjna – Panasonic, Karta gwarancyjna – Mas.

GUARANTEE AND MANUAL – DISCURSIVE KONNOTATION

Summary

The subject of the article is *guarantee* as a text genre in its second dictionary meaning. The responsibility of the seller or producer for the good quality and functioning of the product, ensuring a free of charge repair or exchange should a fault occur before the specified time. In the second meaning: card, guarantee agreement. *Guarantee* is a text genre specified by legislator's resolutions, i.e. Consumer Act. The function of the text is to regulate those resolutions as part of the purchase contract – therefore formal and factographic information plays a significant role. In cognition aspect of this genre the point of view of the sender is essential – they necessitate the addressee to read the manual and do not expose the addressee's rights which results in asymmetric communication. Association of *guarantee* with the *manual* is conditioned by semantic layer. The discursiveness of this genre regards the bearings on the one hand with the *manual* and on the other with *complaints*. Genre complication regards cognitive layer which has both content-related and formal character. In the latest texts we can see *guarantee* in advertisement and the use of advertisement in *guarantee* texts.