

Moduł 3

Odpowiedzialność za produkt
(gwarancja ustawowa,
gwarancja komercyjna)

LISTOPAD 2022



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

ZASTRZEŻENIE:

Informacje i poglądy przedstawione w tej publikacji pochodzą od autora(ów) i niekoniecznie odzwierciedlają oficjalne stanowisko Komisji Europejskiej. Komisja nie gwarantuje dokładności danych zawartych w niniejszej publikacji. Ani Komisja, ani żadna osoba działająca w imieniu Komisji nie może być pociągnięta do odpowiedzialności za wykorzystanie informacji w zawartych w tym dokumencie.

Niniejszy dokument nie jest prawnie wiążący i nie stanowi formalnej interpretacji prawa unijnego ani krajowego, jak też nie może zastąpić kompleksowej i kompletnej porady prawnej. Celem dokumentu nie jest zastąpienie profesjonalnej porady prawnej w poszczególnych kwestiach.

Czytelnicy powinni również pamiętać, że prawodawstwo unijne i krajowe jest stale aktualizowane: każdą papierową wersję modułów tematycznych należy sprawdzić pod kątem ewentualnych aktualizacji na stronie www.consumerlawready.eu.

LISTOPAD 2022

Table of Contents

Wstęp	6
Czy przepisy dotyczące gwarancji różnią się w poszczególnych państwach członkowskich UE?	9
Czy mogę wyłączyć stosowanie przepisów o gwarancji ustawowej, komercyjnej oraz innych prawach konsumentów? ..	9
Jaki jest zakres stosowania przepisów o gwarancjach?	9
Czy przepisy obejmują również świadczenie usług?	10
Jakie są najważniejsze cechy gwarancji ustawowej?	10
Kiedy towary konsumpcyjne uznaje się za niezgodne z umową?	11
Jakie są główne cechy gwarancji komercyjnej (handlowej)?	12
Czy mogę przedstawiać gwarancję ustawową jako gwarancję komercyjną?	13
Czy istnieje również gwarancja ustawowa na towary używane?	13
Jakie są prawa konsumentów w przypadku niezgodności?	13
Czy istnieje jakiegokolwiek ograniczenie swobody wyboru środków zaradczych przez konsumenta w ramach hierarchii?	14
Czy mogę żądać od konsumenta jakiegokolwiek odszkodowania?	15
Jak wykonać naprawę lub wymianę?	15
Czy po odstąpieniu od umowy możesz żądać jako sprzedawca odszkodowania za korzystanie z towaru?	15
W jakich okolicznościach sprzedawca nie poniesie odpowiedzialności za brak zgodności?	16
Kto powinien udowodnić brak zgodności?	16
Czy mogę przekierować reklamację konsumenta do importera, dystrybutora lub producenta?	18
Czy mogę żądać odszkodowania od innego podmiotu z łańcucha sprzedaży, który poniesie odpowiedzialność za niezgodność?	18
Co dzieje się, gdy produkt jest nie tylko niezgodny z umową, ale także niebezpieczny?	19
Jakie są konsekwencje naruszenia przepisów o gwarancji ustawowej i komercyjnej?	19
Co w przypadku sprzedaży transgranicznej?	19

Co się dzieje, gdy oferuję sprzedaż towarów konsumentom spoza mojego kraju.20

Kiedy można uznać, że oferta jest skierowana do konsumentów w innych państwach członkowskich?20

Co to oznacza w praktyce?.....20

Dyrektywa w sprawie niektórych aspektów umów o dostarczanie treści cyfrowych i usług cyfrowych - przegląd.....22

„Fakt, że posiadam co najmniej dwuletnią gwarancję ustawową na kupowane produkty zachęca mnie do zakupu nowych artykułów”

Konsument

„Gwarancja ustawowa pozytywnie wpływa na poziom uczciwej konkurencji, zobowiązując producentów do osiągnięcia określonego poziomu jakości produktów”

Sprzedawca

„By zwiększyć zaufanie konsumentów do moich produktów, oferuję im gwarancję komercyjną. Lubią to i dlatego częściej wybierają moje wyroby”

Producent

Wstęp

Drogi Przedsiębiorco,

Niniejszy podręcznik jest częścią projektu Consumer Law Ready skierowanego w szczególności do mikro, małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP), które wchodzą w relacje z konsumentami.

Projekt Consumer Law Ready to ogólnoeuropejski projekt zarządzany przez EUROCHAMBRES (Stowarzyszenie Europejskich Izb Przemysłowo-Handlowych, w konsorcjum z BEUC (Europejska Organizacja Konsumentów) i SMEunited (Stowarzyszenie Rzemiosła i MŚP w Europie). Projekt jest finansowany przez Unię Europejską przy wsparciu Komisji Europejskiej.

Celem projektu jest pomoc w spełnieniu wymagań unijnego prawa konsumenckiego.

Prawo konsumenckie UE składa się z różnych aktów prawnych przyjętych przez Unię Europejską w ciągu ostatnich 25 lat i transponowanych przez każde państwo członkowskie UE do odpowiedniego prawa krajowego. W 2017 r. Komisja Europejska zakończyła ocenę, aby zweryfikować, czy przepisy nadal spełniają swoje zadanie. Wynik ogólnie był pozytywny¹. Ustalono przede wszystkim, że istniejące przepisy wymagają lepszego egzekwowania przez organy oraz lepszego zrozumienia przez przedsiębiorstwa i konsumentów. Projekt Consumer Law Ready ma poprawić wiedzę przedsiębiorców, w szczególności małych i średnich przedsiębiorstw, na temat praw konsumentów oraz obowiązków.

Podręcznik składa się z pięciu modułów. Każdy z nich opisuje jeden konkretny fragment unijnego prawa konsumenckiego:

- Moduł 1 dotyczy wymagań w zakresie informacji udzielanych przed zawarciem umowy;
- Moduł 2 przedstawia zasady dotyczące prawa konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa;
- Moduł 3 przedstawia, w jaki sposób przedsiębiorcy, którzy naruszają warunki umowy z konsumentem, powinni załatwiać reklamacje konsumenckie;
- Moduł 4 koncentruje się na nieuczciwych praktykach rynkowych i niedozwolonych klauzulach umownych;
- Moduł 5 omawia alternatywne metody rozwiązywania sporów i platformę internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR), oficjalną stronę internetową zarządzaną przez Komisję Europejską, której celem jest pomoc konsumentom i przedsiębiorcom w pozasądowym rozstrzygnięciu sporów.

W ramach projektu Consumer Law Ready stworzyliśmy ten i wiele innych podręczników oraz materiałów edukacyjnych. Strona internetowa consumerlawready.eu zawiera też inne narzędzia pomocnicze, takie jak filmy, quizy i „e-test”, dzięki

¹ Więcej informacji na temat oceny, jej ustaleń i działań następczych można znaleźć na stronie internetowej Komisji Europejskiej: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

którym można uzyskać certyfikat. Za pośrednictwem forum na stronie internetowej, możesz również nawiązać kontakt z ekspertami i innymi MŚP.

Moduł 3 Podręcznika obejmuje prawa konsumenta i gwarancje, w przypadku gdy towar okaże się niezgodny z umową. Opisujemy w nim również jakie obowiązki informacyjne spoczywają na przedsiębiorcy w związku z odpowiedzialnością za produkt oraz udzielamy wskazówek ułatwiających przestrzeganie prawa.

Podstawą zawartych w niniejszym Module wiadomości są przepisy Dyrektywy UE 99/44/WE² w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji, implementowanej do prawa krajowego państw członkowskich UE. O obowiązkach informacyjnych związanych z gwarancją ustawową piszemy też w Module 1.

Od 1 stycznia 2022 r. Dyrektywa 99/44 traci moc i zostaje zastąpiona przez [Dyrektywę \(EU\) 2019/771](#)³ w sprawie niektórych aspektów umów sprzedaży towarów. Dodatkowo, [Dyrektywa \(EU\) 2019/770](#)⁴ w sprawie niektórych aspektów umów o dostarczanie treści cyfrowych i usług cyfrowych obejmuje odpowiedzialność gwarancyjną za treści cyfrowe i usługi cyfrowe. Konsumenty będą mieli również możliwość dochodzenia swoich praw w postępowaniu zbiorowym po wejściu w życie [Dyrektywy \(EU\) 2020/1828](#)⁵ w sprawie powództw przedstawicielskich wytaczanych w celu ochrony zbiorowych interesów konsumentów („RAD”) ⁶. Zmiany przepisów, związane z wyżej wskazanymi nowymi regulacjami, przedstawiamy w osobnych ramkach zatytułowanych „Nowe zasady od 1 stycznia 2022 r.”

W Polsce zmiany wprowadzane Dyrektywami 2019/770 i 2019/771, wejdą w życie 1 stycznia 2023 r.

Baza danych prawa konsumenckiego ([Consumer Law Database](#)⁷) oraz informacje na portalu Twoja Europa ([Your Europe Business Portal](#)⁸) pomogą Ci w znalezieniu odpowiednich informacji. Znajdziesz tam również kontakt z lokalną organizacją przedsiębiorców.

Mamy nadzieję, że informacje zawarte w Podręczniku okażą się przydatne.

² Dyrektywa w sprawie sprzedaży konsumenckiej i gwarancji - CSGD

³ Dyrektywa (EU) 2019/771 of the Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów sprzedaży towarów, zmieniająca rozporządzenie (UE) 2017/2394 oraz dyrektywę 2009/22/WE i uchylająca dyrektywę 1999/44/WE <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L0771&from=EN>.

⁴ Dyrektywa (EU) 2019/770 Parlamentu Europejskiego i Rady z 20 maja 2019 w sprawie niektórych aspektów umów o dostarczanie treści cyfrowych i usług cyfrowych (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L0770&from=pl>).

⁵ Dyrektywa (EU) 2020/1828 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 listopada 2020 r. w sprawie powództw przedstawicielskich wytaczanych w celu ochrony zbiorowych interesów konsumentów i uchylająca dyrektywę 2009/22/WE (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX:32020L1828>).

⁶ Zobacz Moduł 5.

⁷ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁸ <http://europa.eu/youreurope/business>

MODUŁ 3


Czy przepisy dotyczące gwarancji różnią się w poszczególnych państwach członkowskich UE?

Odpowiedź na to pytanie brzmi: **tak, przynajmniej do pewnego stopnia**. Celem Dyrektywy w sprawie sprzedaży i gwarancji jest zapewnienie **minimalnego** wspólnego poziomu ochrony konsumentów w całej UE, jak również umożliwienie poszczególnym państwom członkowskim ustanawianie wyższych standardów (tzw. „harmonizacja minimalna”)⁹. Przegląd uregulowań w poszczególnych krajach UE zamieszczamy w Załączniku 1 (okres gwarancji ustawowej, odwrócenie ciężaru dowodu, hierarchia środków zaradczych i inne opcje, które omawiamy w tym module).

Czy mogę wyłączyć stosowanie przepisów o gwarancji ustawowej, komercyjnej oraz innych prawach konsumentów?

Nie, nie można wyłączyć ani ograniczyć zasad dotyczących gwarancji ustawowej, gwarancji komercyjnej, jak również innych praw konsumentów.

Przepisy dotyczące gwarancji ustawowej i komercyjnej w przypadku produktów niezgodnych z umową są bezwzględnie obowiązujące, a strony umowy nie mogą ich ani ograniczyć, ani wyłączyć. Dotyczy to w szczególności gwarancji ustawowej (w Polsce gwarancja ustawowa to rękojmia, odpowiedzialność przewidziana w Kodeksie cywilnym), której wyłączenie lub ograniczenie będzie po prostu nieskuteczne. Wyjątek od tej zasady to m.in. możliwość skrócenia


odpowiedzialności, gdy przedmiotem umowy jest rzecz używana. Prawo krajowe musi przewidywać taką ewentualność, przy czym termin nie może być krótszy niż 1 rok. Taką opcję wprowadziły Austria, Belgia, Republika Cypryjska, Republika Czeska, Niemcy, Węgry, Włochy, Luksemburg, Polska, Portugalia, Słowacja, Słowenia i Hiszpania. 

Klauzula w umowie konsumenckiej, która miałaby na celu ograniczenie lub całkowite wyłączenie gwarancji ustawowej, będzie niezgodna z prawem.

Jaki jest zakres stosowania przepisów o gwarancjach?

Zasady dotyczące gwarancji obejmują wszelkie materialne rzeczy ruchome¹⁰, będące przedmiotem umowy konsumenckiej, poza wyjątkiem:

- towarów sprzedanych w drodze egzekucji lub w inny sposób z mocy prawa,
- wody i gazu, chyba że są sprzedawane w ograniczonej objętości lub ustalonej ilości,
- energii elektrycznej.

Prawo krajowe może wykluczać stosowanie przepisów dotyczących gwarancji do towarów używanych, sprzedawanych na aukcjach publicznych, w których konsument może osobiście uczestniczyć: z tej możliwości skorzystały Finlandia, Francja, Niemcy i Węgry. Hiszpania wprowadziła węższe wyłączenie, odnosząc się tylko do „aukcji administracyjnych”. Dania, Włochy i Szwecja nie skorzystały z tej możliwości, zamiast tego ograniczają odpowiedzialność sprzedawcy za towary sprzedawane na aukcjach publicznych. 


⁹ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-sales-and-guarantees_pl

¹⁰ Od 1 stycznia 2022 r., wraz z wejściem w życie Dyrektywy (EU) 2019/771 w sprawie niektórych aspektów umów sprzedaży towarów

oraz Dyrektywy (EU) 2019/770 w sprawie niektórych aspektów umów o dostarczanie treści cyfrowych i usług cyfrowych, będą miały zastosowanie podobne prawa i zasady dotyczące treści i usług cyfrowych.

Czy przepisy obejmują również świadczenie usług?

Nie. Usługi świadczone konsumentom, np. usługi hydrauliczne lub ogrodnicze, nie zostały uregulowane Dyrektywą.

Należy jednak pamiętać, że każdy brak zgodności wynikający z nieprawidłowego montażu produktu będzie uważany za równoznaczny z brakiem zgodności towaru, jeżeli montaż stanowi część umowy sprzedaży, a towar został zainstalowany przez sprzedawcę lub według jego wskazówek, jak również przez konsumenta zgodnie z wadliwą instrukcją montażu. Poza tymi przypadkami podlegającymi Dyrektywie 99/44/WE, prawa krajowe państw członkowskich mogły określić inne zasady odpowiedzialności w przypadku usług niezgodnych z umową. Jeśli świadczysz usługi, zalecamy zapoznanie się z odpowiednimi przepisami krajowymi. 

Nowe zasady od 1 stycznia 2022 r.

Od 1 stycznia 2022 r. usługi cyfrowe (np. dostęp do mediów społecznościowych) i treści cyfrowe (np. zakup e-booka) zostaną objęte odpowiedzialnością sprzedawcy za zgodność z umową (np. minimalny okres gwarancji ustawowej, harmonizacja środków zaradczych).

Jakie są różnice pomiędzy gwarancjami na towary sprzedawane konsumentowi?

Przy sprzedaży towarów konsumpcyjnych jednym z najważniejszych elementów jest ustawowa gwarancja zgodności, czyli odpowiedzialność sprzedawcy za wady

sprzedanego towaru (odpowiedzialność za zgodność towaru z umową). W prawie UE istnieje wyraźne rozróżnienie między gwarancją ustawową (zwana też prawną) a gwarancją komercyjną (zwana też handlową).

Gwarancja ustawowa to bezwzględna odpowiedzialność sprzedawcy za zgodność towaru z umową. Obejmuje wady, które istniały już w momencie dostawy towaru i ujawniają się później, co najmniej przed upływem 2 lat od wydania rzeczy¹¹. Gwarancja ustawowa nie może być umownie wyłączona i obowiązuje we wszystkich krajach UE.

Gwarancja komercyjna jest odpowiedzialnością dodatkową w stosunku do gwarancji ustawowej. Gwarancja komercyjna może zostać udzielona np. przez sprzedawcę lub producenta – bezpłatnie lub odpłatnie. Może obejmować również wady inne niż istniejące w chwili dostarczenia towaru i przez okres dłuższy niż gwarancja ustawowa.

Jakie są najważniejsze cechy gwarancji ustawowej?

Gwarancja ustawowa powstaje z mocy prawa. Konsument – gdy rzecz jest wadliwa – może skorzystać z szeregu środków zaradczych. Minimalny okres odpowiedzialności wynosi dwa lata (lub, w zależności od państwa członkowskiego UE, w dłuższym okresie, jak w Irlandii, Finlandii, Holandii, Szwecji, patrz Załącznik 1). Środki zaradcze są zróżnicowane i elastyczne.

Na przykład, jeśli suszarka do włosów przestanie działać po kilku miesiącach, a jest to spowodowane niezgodnością istniejącą w momencie dostawy, sprzedawca musi ją naprawić lub wymienić. Konsument może też odstąpić od umowy lub obniżyć cenę.

¹¹ W Załącznikach 1 i 2 zamieszczamy szczegółowe informacje o krajach, które przyjęły dłuższe okresy gwarancji ustawowej.

Kiedy towary konsumpcyjne uznaje się za niezgodne z umową?

Pojęcie zgodności z umową zostało uregulowane w Dyrektywie 99/44/EC. Zgodnie z nią towary konsumpcyjne uznaje się za zgodne z umową sprzedaży, jeżeli:

- odpowiadają opisowi podanemu przez sprzedawcę i mają właściwości towarów, które sprzedawca przedstawił konsumentowi jako próbkę lub wzór;
Przykład: buty opisane i zaoferowane konsumentowi jako wodoodporne powinny faktycznie posiadać taką właściwość. Jako sprzedawca musisz zadbać o to, aby opis sprzedawanych przez Ciebie towarów był zawsze poprawny. W przeciwnym razie konsument może pociągnąć Cię do odpowiedzialności;



- nadają się do jakichkolwiek szczególnych celów, do których potrzebne są konsumentowi, o których konsument zawiadomił sprzedawcę przy zawieraniu umowy i które sprzedawca zaakceptował;
Przykład: rower, który reklamowano w momencie sprzedaży jako nadający się do jazdy po górach,

musi faktycznie nadawać się do tego celu;



- nadają się do celów, do których towary tego samego rodzaju są przeważnie stosowane;
Przykład: telefon komórkowy musi domyślnie nadawać się do wykonywania połączeń;
- wykazują jakość i wykonanie, które są normalne dla towarów tego samego rodzaju i jakich konsument może racjonalnie oczekiwać, a także biorąc pod uwagę wszelkie oświadczenia publiczne na temat szczególnych właściwości towarów, jakie wygłosił na ich temat sprzedawca, producent lub jego przedstawiciel, w szczególności w reklamie lub na etykiecie;
Przykład: etykieta wskazująca poziom zużycia energii przez lodówkę musi odpowiadać rzeczywistemu zużyciu.



Nowe zasady od 1 stycznia 2022 r.

Od 1 stycznia 2022 r., wraz z nowymi dyrektywami, subiektywne i obiektywne kryteria oceny zgodności towarów, treści cyfrowych i usług będą równoważne.

a) Kryteria subiektywne

W celu zachowania zgodności z umową treści cyfrowe, usługa cyfrowa lub towary muszą w szczególności:

(1) posiadać opis, ilość, jakość, funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność i inne cechy wymagane w umowie;

(2) nadawać się do szczególnego celu, do którego są potrzebne konsumentowi i o którym konsument powiadomił sprzedawcę najpóźniej w momencie zawarcia umowy, i który sprzedawca zaakceptował;

(3) być dostarczane wraz z wszelkimi akcesoriami i instrukcjami, w tym instrukcją instalacji, zgodnie z umową sprzedaży; oraz

(4) być aktualizowane zgodnie z umową sprzedaży.

b) Kryteria obiektywne

Jednocześnie muszą zostać spełnione kryteria obiektywne. Treści cyfrowe, usługa cyfrowa lub towar są zgodne z umową, gdy:

1) **nadają się do celów**, do których treści cyfrowe, usługi cyfrowe lub towary tego samego rodzaju są zwykle wykorzystywane;

2) **występują w takiej ilości i mają takie cechy i inne funkcje działania, w tym w odniesieniu do funkcjonalności, kompatybilności, dostępności, ciągłości i bezpieczeństwa**, jakie są typowe dla towarów, treści cyfrowych lub usług cyfrowych tego samego rodzaju. Aby ocenić te cechy, rozważony zostanie charakter rzeczy, treści/usługi cyfrowej i oświadczeń publicznych (np. reklamy, etykietowania) Twoich lub Twojego dostawcy/producenta; jeżeli

dostarczasz konsumentowi towary, muszą one być odpowiedniej jakości i odpowiadać opisowi i/lub próbce, którą dostarczyłeś konsumentowi przed zawarciem z nim umowy;

3) są dostarczane wraz z wszelkimi akcesoriami i instrukcjami, których otrzymania konsument może zasadnie oczekiwać;

4) są takiej samej jakości jak próbka (wersja próbna) lub wzór, które sprzedawca udostępnił konsumentowi przed zawarciem umowy lub odpowiednio zgodne z zapowiedziami treści cyfrowych lub usługi cyfrowej, udostępnionymi przez przedsiębiorcę przed zawarciem umowy.

Musisz dopilnować, aby konsumenci byli informowani i otrzymywali aktualizacje (w tym aktualizacje zabezpieczeń), które są niezbędne do zachowania zgodności treści cyfrowych lub usługi z umową.

W Polsce te przepisy wejdą w życie **1 stycznia 2023 r.** Ale nawet wówczas do towarów zakupionych przed tą datą będzie się stosować stare zasady.

Jakie są główne cechy gwarancji komercyjnej (handlowej)?

Gwarancja handlowa jest dodatkowym zobowiązaniem. Powinna ona wykraczać poza gwarancję ustawową. Jednocześnie nie ma ona wpływu na gwarancję ustawową sprzedającego (są to odpowiedzialności alternatywne).

Gwarancja komercyjna może być udzielona np. przez sprzedawcę, producenta lub importera. Może obejmować okres dłuższy niż 2-letnia gwarancja ustawowa, może obejmować wady inne niż istniejące w momencie dostawy towaru lub zapewniać inne świadczenia. Gwarancja komercyjna może być udzielona bezpłatnie lub za opłatą.

Producenci mogą oferować gwarancje komercyjne, zapewniające konsumentowi naprawę towaru w wielu licencjonowanych serwisach na całym świecie, a nie tylko u sprzedawcy lub na terenie kraju. Na przykład sprzęt elektroniczny (laptopy, routery, telewizory) często posiada tzw. międzynarodową gwarancję, z różnymi opcjami usunięcia ewentualnej wady.

Czy mogę przedstawić gwarancję ustawową jako gwarancję komercyjną?


Nie, nie możesz przedstawiać gwarancji ustawowej jako gwarancji komercyjnej (handlowej). Jeśli chcesz zaoferować gwarancję komercyjną, powinna ona oferować więcej niż to, co już obejmuje gwarancja ustawowa.

Jeśli oferujesz konsumentowi gwarancję komercyjną, bardzo ważne jest, aby poinformować konsumenta również o istnieniu gwarancji ustawowej (odpowiedzialności sprzedawcy). Poinformowanie konsumenta o istnieniu gwarancji ustawowej jest wymagane przez prawo (Dyrektywa 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów).

Jeśli przedstawiś gwarancję ustawową jako wyróżnik swojej konkretnej oferty lub zmusisz konsumenta do zapłaty za nią, możesz zostać pociągnięty do odpowiedzialności, w tym finansowej, za nieuczciwe praktyki rynkowe.

Czy towary używane są objęte gwarancją ustawową?

Tak, są objęte. Przepisy dotyczące gwarancji ustawowej obowiązują także w przypadku sprzedaży towarów używanych. Państwa członkowskie mogą jednak przyjmować przepisy dotyczące towarów używanych, umożliwiające sprzedawcy i konsumentowi uzgodnienie

okresu odpowiedzialności sprzedawcy krótszego niż okres dwóch lat. Okres ten nie może być jednak krótszy niż jeden rok. Oto lista państw członkowskich, w których konsumenci i sprzedawcy mają możliwość uzgodnienia krótszego okresu gwarancji na towary używane: Austria, Belgia, Republika Cypryjska, Republika Czeska, Niemcy, Węgry, Włochy, Luksemburg, Polska, Portugalia, Słowacja, Słowenia i Hiszpania. 

Tylko tam, gdzie prawo krajowe przewiduje taką możliwość, można uzgodnić z konsumentami krótszy okres gwarancji ustawowej na towary używane, np. na używany samochód.

Jakie są prawa konsumentów w przypadku niezgodności?

W przypadku niezgodności Dyrektywa 1999/44/WE przewiduje następujące środki naprawcze w ustalonej kolejności („hierarchia” środków naprawczych):

1. **naprawa lub wymiana** jako pierwsze środki,
2. **odstąpienie od umowy lub obniżenie ceny** jako środki do wykorzystania w drugiej kolejności.

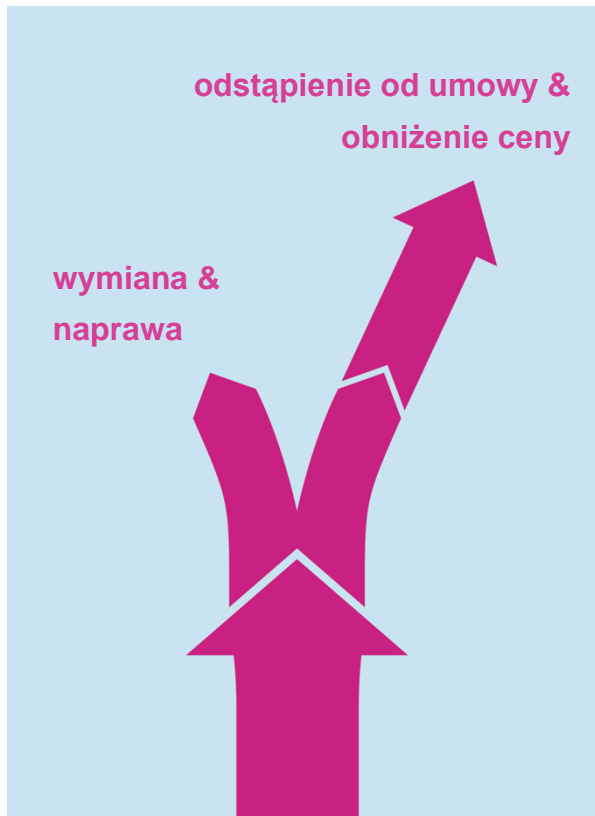
Po pierwsze, konsument może zażądać naprawy lub wymiany towaru niezgodnego z umową. Konsument może dokonać wyboru pomiędzy naprawą a wymianą, chyba że wybrany środek jest niemożliwy lub nieproporcjonalny w stosunku do drugiego środka naprawczego. Konsument może na przykład poprosić o wymianę uszkodzonego aparatu na inny. Przedsiębiorca może wówczas sprzeciwić się takiemu żądaniu oferując naprawę, gdy ta polegałaby tylko na wymianie niewielkiego elementu aparatu bez znacznych niedogodności dla konsumenta.

Po drugie:

- jeżeli konsument nie może żądać ani naprawy, ani wymiany, lub

- sprzedawca nie wykonał naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie, lub
- naprawa lub wymiana naraża konsumenta na znaczne niedogodności,

wówczas konsument może odstąpić od umowy lub obniżyć cenę nabytego produktu.



Na przykład, jeśli sprzedawca oświadczy, że wykona naprawę zepsutego samochodu w terminie kilku miesięcy, konsument może odstąpić od umowy i zwrócić pojazd. Alternatywnie, jeśli samochód nadal może być używany, konsument może obniżyć cenę auta o odpowiednią kwotę, nadal korzystając z niego.

Należy pamiętać, że chociaż większość państw członkowskich przestrzega tej hierarchii środków odwoławczych, w niektórych krajach (Chorwacja, Grecja, Litwa, Portugalia i Słowenia, Polska) konsumenci mają swobodny lub nieco inny wybór środków zaradczych. Wówczas przedstawiona wyżej

hierarchia nie będzie miała zastosowania (więcej informacji znajduje się w Załączniku 1).

W Irlandii dodatkowo funkcjonuje prawo do bezwarunkowego odstąpienia od umowy, jeżeli w krótkim czasie po zakupie towar okaże się niezgodny z umową.

Czy istnieje jakiegokolwiek ograniczenie swobody wyboru środków zaradczych przez konsumenta w ramach hierarchii?

Prawo konsumenta do wyboru pomiędzy naprawą a wymianą w pierwszej fazie oraz pomiędzy odstąpieniem od umowy a obniżeniem ceny w drugiej, jest ograniczone.

Po pierwsze, konsument może bezpłatnie wybrać między naprawą a wymianą, chyba że wybór jest niemożliwy lub wybrany środek jest nieproporcjonalny w porównaniu z alternatywnym środkiem zaradczym. Będzie tak w przypadku, gdy wybór konsumenta nałoży na sprzedawcę nieracjonalne koszty, biorąc pod uwagę:

- 1) Wartość towaru zgodnego z umową. Na przykład wartość towaru jest mniejsza niż koszty naprawy.
- 2) Znaczenie niezgodności w każdym konkretnym przypadku.
- 3) Czy niezgodność można usunąć za pomocą alternatywnego środka zaradczego bez istotnych niedogodności dla konsumenta.

Na przykład, gdy cena naprawy towaru przewyższa koszt jego wymiany, naprawa może prawdopodobnie nie być właściwym środkiem zaradczym. Jednak istnienie nieproporcjonalnego obciążenia musi zawsze

zostać wykazane przez sprzedawcę, stąd konieczna jest ocena każdego przypadku z osobna.

Z kolei, jeśli naprawa lub wymiana nie mogą być wykonane bez większych niedogodności dla kupującego lub jeśli wada nie może zostać usunięta w rozsądnym terminie, konsument odstąpić od umowy lub obniżyć cenę.

Konsument nie może swobodnie odstąpić od umowy, gdy wada jest nieistotna. W takim przypadku konsument może jedynie obniżyć cenę. Istotność wady należy oceniać indywidualnie.

Przykład: samochód, w którym nie działają światła, jest wadliwy. Jednak wartość takiej wady jest niewielka w porównaniu z wartością całego auta. Będzie to wada nieistotna, uniemożliwiająca odstąpienie od umowy.

Jak wspomniano powyżej, niektóre państwa członkowskie stosują zmodyfikowaną hierarchię środków zaradczych (zobacz Załącznik 1).

Nowe zasady od 1 stycznia 2022 r.

Nowe dyrektywy wprowadzają **pełną harmonizację w zakresie środków zaradczych** w przypadku niezgodności towaru, treści cyfrowych lub usług.

Państwa członkowskie, które stosują obecnie odmienną hierarchię środków, będą musiały dokonać stosownych zmian w prawie krajowym.

Dla Ciebie oznacza to, że przepisy dotyczące środków zaradczych będą takie same we wszystkich krajach Unii Europejskiej.

Czy mogę żądać od konsumenta jakiegokolwiek odszkodowania?

Zasada nieodpłatności naprawy lub wymiany wyklucza możliwość żądania od konsumenta pokrycia kosztów

usunięcia niezgodności towaru z umową. Sprzedającemu nie wolno żądać zapłaty za chociażby:

- koszty przesłania rzeczy (dostarczenie, zwrot);
- koszty pracy;
- koszty materiałów użytych do naprawy towaru.

Jak wykonać naprawę lub wymianę?


Naprawa lub wymiana wadliwych towarów musi być wykonana w rozsądnym terminie, bezpłatnie i bez znacznych niedogodności dla konsumenta.

W praktyce może się zdarzyć, że przedsiębiorca będzie się upierać przy naprawie towaru jako jedynego dostępnego środka zaradczego i twierdzić, że wymiana rzeczy nie jest możliwa, ponieważ sam już tych rzeczy nie ma lub nie może ich nabyć. W takich przypadkach to do sprzedawcy należy wykazanie, że wymiana nie jest możliwa, zwłaszcza że konsumentowi może zależeć na nowym produkcie, a nie na obniżeniu ceny lub odstąpieniu od umowy.

Czy po odstąpieniu od umowy możesz żądać jako sprzedawca odszkodowania za korzystanie z towaru?

Sprzedający nie może żądać odszkodowania za użytkowanie reklamowanego towaru, który został następnie wymieniony na nowy, głównie z uwagi na zasadę nieodpłatności wymiany. W przypadku odstąpienia od umowy zwrot należny konsumentowi może zostać zmniejszony w zależności od przepisów obowiązującego prawa krajowego (są to jednak wyjątkowe sytuacje).

Pamiętaj, że jeśli poniesiesz odpowiedzialność wobec konsumenta z powodu braku zgodności, która wynikała z działania lub zaniechania poprzedniego sprzedawcy w

łańcuchu sprzedaży lub producenta, masz prawo dochodzić naprawienia szkody od osoby lub osób odpowiedzialnych w łańcuchu umownym (prawo do odszkodowania). Zasady określa prawo krajowe. 

W jakich okolicznościach sprzedawca nie poniesie odpowiedzialności za brak zgodności?

W niektórych przypadkach reklamacja konsumenta nie będzie uzasadniona.

Przed wszystkim odpowiedzialność sprzedawcy jest wyłączona, gdy w momencie zawierania umowy konsument wiedział o niezgodności, lub racjonalnie rzecz biorąc nie mógł być nieświadomy istnienia wady, albo gdy brak zgodności wynika z materiałów dostarczonych przez konsumenta.

Na przykład, jeśli konsument wie, że kupuje koszulkę z pewnymi wadami, np. małą dziurką z tyłu, nie może później skutecznie reklamować tego uszkodzenia.

Podobnie, gdy konsument kupuje książkę w sklepie w dziale, który jest wyraźnie oznaczony jako „książki uszkodzone – za pół ceny”. Jasne jest wówczas, że książka może mieć pewne wady. Jeśli okaże się, że w książce brakuje niektórych stron, sprzedający nie będzie ponosił odpowiedzialności.

Ponadto sprzedający nie poniesie odpowiedzialności za towar, który stał się niezgodny w związku z wadliwością materiału dostarczonego sprzedawcy przez konsumenta. Tak byłoby na przykład w przypadku krawca, który szyje garnitur z materiału dostarczonego przez konsumenta. Jeśli garnitur zostanie rozdarty po kilku dniach z powodu złej jakości materiału, krawiec nie będzie za to odpowiedzialny.

W powyższych przypadkach konsument nie może dochodzić roszczeń opartych na niezgodności towaru z umową.

Jeżeli jednak sprzedawca zapewnia, że jego towary są zgodne z umową, poniesie odpowiedzialność za niezgodność, niezależnie od tego, czy wada mogła być łatwo zauważona przez konsumenta. Na przykład handlowiec sprzedaje nowy samochód, który nie działa dobrze, ale sprzedawca twierdzi, że dzieje się tak dlatego, że nikt jeszcze nim nie jeździł. Gdy po pewnym czasie auto nadal nie funkcjonuje poprawnie, sprzedawca będzie za to odpowiedzialny.

Odpowiedzialność sprzedawcy może być wyłączona także w zakresie zapewnień publicznych, które pochodzą od producenta, jego przedstawiciela lub innych podmiotów z łańcucha sprzedaży. Sprzedawca musiałby jednak wykazać, że zapewnień tych nie znał ani, oceniając rozsądnie, nie mógł znać. Na przykład, konsument nie może powoływać się na brak zgodności w sytuacji, gdy w jednym sklepie zapewniono go o wodoodporności obuwia, zaś w sklepie, w którym dokonał zakupu takiego zapewnienia nie otrzymał.

To samo dotyczy sytuacji, gdy sprzedawca informuje kupującego konsumenta o braku wodoodporności obuwia, choć producent zapewniał o takiej właściwości butów w reklamie wyemitowanej w mediach o zasięgu ogólnokrajowym. Sprostowanie zapewnienie zwalnia sprzedawcę z ewentualnej odpowiedzialności, przy czym ciężar dowodu, że doszło do korekty informacji, spoczywa na sprzedawcy.

Kto powinien udowodnić brak zgodności?

Odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność nowego towaru z umową trwa co najmniej dwa lata, licząc od momentu wydania towaru konsumentowi. Sprzedawca odpowiada tylko za wady, które istniały już w momencie dostawy i ujawniły się później. Stąd też w praktyce

istotne jest, kiedy wystąpiła wada. W ciągu pierwszych sześciu miesięcy domniemywa się, że brak zgodności z umową istniał już w momencie dostawy. Jeżeli na przykład piekarnik przestaje działać sześć tygodni po jego dostarczeniu do domu konsumenta, domniemywa się, że wada istniała w momencie dostawy. 🇵🇱

Po upływie pierwszych sześciu miesięcy ciężar dowodu przechodzi na konsumenta i musi on – w razie żądania sprzedawcy – wykazać, że wada nabytego produktu istniała w momencie dostawy 🇵🇱. Jednak i wówczas sprzedawca może – a nawet powinien – zaangażować się w proces identyfikacji przyczyny wystąpienia wady.



Gwarancja ustawowa nie obejmuje wad, które nie istniały w momencie dostawy i pojawiły się później. Na przykład sprzedawca nie poniesie odpowiedzialności za

telefon komórkowy, który nie działa, ponieważ wpadł do wody (a nie zapewniono o wodoodporności).

Twoje przedsiębiorstwo powinno stworzyć procedurę i mechanizmy weryfikacji, pozwalające wskazać podmiot odpowiedzialny za wystąpienie niezgodności. Na przykład, jeśli sprzedajesz telefony komórkowe, pożądanym modelem byłaby stała współpraca z producentem, który byłby w stanie zweryfikować, dlaczego telefon komórkowy zareklamowany przez konsumenta nie działa (np. czy jest to wada produkcyjna czy efekt upuszczenia na podłogę lub zalania).

Nowe zasady od 1 stycznia 2022 r. 🇵🇱

Nowa Dyrektywa w sprawie niektórych aspektów umów sprzedaży towarów wydłuży okres ciężaru dowodu na korzyść konsumenta (odwrócenie ciężaru dowodu) z 6 miesięcy do 1 roku. Jeśli więc pralka, zakupiona w nowym stanie prawnym przestanie działać po 7 miesiącach, obowiązywać będzie domniemanie, że wada istniała w momencie dostawy.

Roczny okres odwróconego ciężaru dowodu będzie podlegał implementacji we wszystkich państwach UE. Jednocześnie Dyrektywa dopuszcza możliwość wydłużenia tego okresu do 2 lat.

Mechanizm odwróconego ciężaru dowodu będzie wprowadzony również w **Dyrektywie w sprawie niektórych aspektów umów o dostarczanie treści cyfrowych i usług cyfrowych**. Zasady stosowania tego mechanizmu może się różnić, w zależności od rodzaju treści cyfrowych lub usługi, która będzie dostarczana konsumentom:

- Jeżeli umowa będzie dotyczyła pojedynczego świadczenia lub serii pojedynczych świadczeń, odwrócony ciężar dowodu będzie obciążał przedsiębiorcę przez rok od dostawy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej.
- Jeżeli umowa przewiduje świadczenie ciągłe, w pewnym okresie (np. przez 4 lata), ciężar dowodu w

odniesieniu do zgodności treści cyfrowych lub usługi cyfrowej z umową będzie spoczywał na przedsiębiorcy w okresie dostarczania treści cyfrowych lub usług ramach umowy.

Pod pewnymi warunkami ciężar dowodu może zostać przeniesiony na konsumenta. Będzie tak zwłaszcza wtedy, gdy wykażesz, że środowisko cyfrowe konsumenta nie jest zgodne z wymaganiami technicznymi dostarczanych przez Ciebie treści/usług cyfrowych, o których istnieniu poinformowałeś konsumenta w jasny sposób przed zawarciem umowy.

Ponadto konsument powinien współpracować w możliwym i niezbędnym zakresie w celu ustalenia, czy brak zgodności treści cyfrowych lub usługi cyfrowej z umową spowodowany jest jego środowiskiem cyfrowym.

Brak współpracy może spowodować, że ciężar dowodu obciąży konsumenta, o ile jednak poinformowanie go w sposób jasny i zrozumiały przed zawarciem umowy, że taka współpraca jest wymagana.

Czy mogę przekierować reklamację konsumenta do importera, dystrybutora lub producenta?

Nie, nie możesz. Jeżeli sprzedałeś konsumentowi towary, które okazały się niezgodne z umową, jako sprzedawca musisz rozwiązać ten problem zgodnie z obowiązującymi krajowymi przepisami dotyczącymi sprzedaży konsumenckiej.

Sprzedawca odpowiada za niezgodność niezależnie od winy lub zaniedbania (jest to odpowiedzialność na zasadzie ryzyka). Fakt, że za niezgodność odpowiada ktoś inny, np. producent lub importer, nie zwalnia sprzedawcy z odpowiedzialności.

Czy mogę żądać odszkodowania od innego podmiotu z łańcucha sprzedaży, odpowiedzialnego za niezgodność?

Tak, możesz. Jeśli usuniesz niezgodność w ramach wykonania swoich obowiązków jako sprzedawca, masz prawo domagać się odszkodowania od osoby w łańcuchu dostaw, która jest odpowiedzialna za niezgodność. Dyrektywa UE w sprawie sprzedaży i gwarancji uprawnia sprzedawcę do żądania odszkodowania od producenta, pośrednika lub poprzedniego sprzedawcy.

Na przykład, jeśli poniesiesz odpowiedzialność wobec konsumenta, ponieważ buty do biegania, które sprzedajesz w swoim sklepie, są wadliwe z powodu złego materiału, z którego korzystał producent, masz prawo domagać się odszkodowania od producenta.

Podobnie w przypadku towarów, które stały się niezgodne podczas importu, importer może być zobowiązany do odszkodowania wobec sprzedawcy.

Warunki i sposób egzekwowania tych roszczeń określają przepisy prawa krajowego państw członkowskich oraz umowa zawarta z dostawcą.

Wskazówka

Dla własnego bezpieczeństwa uzgodnij ze swoimi dostawcami politykę reklamacyjną, a przede wszystkim dokładnie przeczytaj umowę dystrybucyjną, jeżeli taką zawierasz. Umowy takie rzadko podlegają negocjacom i prawdopodobnie po prostu trzeba będzie zaakceptować przedstawione warunki. Ich akceptacja nie będzie wpływać na Twoje obowiązki wobec konsumentów.

Co dzieje się, gdy produkt jest nie tylko niezgodny z umową, ale także niebezpieczny?

W tym Module omawiamy jedynie przepisy dotyczące odpowiedzialności za zgodność towaru z umową oraz gwarancji. Podobnym, ale odrębnym rodzajem odpowiedzialności jest odpowiedzialność za produkty, które mogą być niebezpieczne, np. żelazko, które staje w ogniu w trakcie prasowania koszuli.

Jest to inny zestaw zasad, wprowadzony w celu umocnienia odpowiedzialności za szkodę na osobie (np. obrażenia ciała) lub mieniu konsumenta (np. spalenie dobytku).

Na poziomie europejskim podstawą prawodawstwa krajowych jest Dyrektywa 85/374/EWG dotycząca odpowiedzialności za produkty wadliwe oraz zbiór ogólnych i sektorowych zasad dotyczących bezpieczeństwa produktów.

W niektórych przypadkach – wspólnie z producentem lub importerem – odpowiedzialność za niebezpieczne produkty może ponieść także sprzedawca. Warto zapoznać się z zasadami tej odpowiedzialności, a zwłaszcza z możliwościami ograniczenia ryzyka jej wystąpienia.

W Polsce odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny reguluje kodeks cywilny.



Jakie są konsekwencje naruszenia przepisów o gwarancji ustawowej i komercyjnej?

Jeżeli sprzedawca nie przestrzega zasad dotyczących ustawowej odpowiedzialności za produkt niezgodny z

umową lub innych praw konsumenta przewidzianych w Dyrektywie 99/44/WE i jej krajowych przepisach transponujących, ryzykuje poważnymi sankcjami.

Przepisy Dyrektywy nie biorą pod uwagę, czy naruszenie jej przepisów było zamierzone.

Sprzedawca musi uszanować wybór konsumenta co do zastosowania środków zaradczych i pomóc mu w usunięciu niezgodności zgodnie z przepisami. Sprzedający nie może stwarzać przeszkód, innych niż konieczne, utrudniających wykonanie przez konsumenta prawa do naprawy lub wymiany towaru.

Na przykład sprzedawca nie może poprosić konsumenta, aby wrócił tydzień później do sklepu w celu wymiany laptopa, ponieważ nie chce tego dnia rozpatrzeć reklamacji.

Co w przypadku sprzedaży transgranicznej?

Z uwagi na potencjalne różnice w poziomie ochrony konsumentów w poszczególnych państwach członkowskich, zastosowanie będą miały szczególne przepisy unijne, wyznaczające prawo właściwe w przypadku sprzedaży transgranicznej.

W praktyce należy każdorazowo weryfikować stan prawny państwa członkowskiego, jeśli Twoje działania marketingowe kierowane są do konsumentów z tego kraju (np. poprzez reklamy skierowane konsumentów z innego państwa UE lub strony internetowe dostosowane językowo).

Weź pod uwagę, że okres gwarancji ustawowej, obejmujący odpowiedzialność za wady sprzedanego fabrycznie nowego produktu, może być dłuższy niż dwa lata przewidziane w unijnej dyrektywie. Większość państw członkowskich UE zdecydowała się na utrzymanie dwuletniego okresu odpowiedzialności - inne, takie jak Irlandia, Finlandia, Holandia, Szwecja (patrz Załącznik 1), mają dłuższe okresy.

Państwa członkowskie mogą też przewidzieć inną kolejność dostępności środków zaradczych. Na przykład niektóre państwa członkowskie zdecydowały o swobodnym wyborze środków przez konsumenta, w tym o możliwości natychmiastowego odstąpienia od umowy, bez konieczności uprzedniego zwracania się o wymianę lub naprawę wadliwej rzeczy¹².

Co się dzieje, gdy oferuję sprzedaż towarów konsumentom spoza mojego kraju.

Zgodnie z prawem Unii Europejskiej¹³, jeśli kierujesz swoją działalność gospodarczą do konsumentów w krajach UE innych niż twoje, zastosowanie będzie miało zwykle prawo kraju, w którym mieszka konsument. Jeżeli jednak z konsumentem wybraliście inne prawo, wybór ten nie może pozbawić zagranicznego konsumenta ochrony, jaką dają bezwzględnie obowiązujące przepisy kraju zamieszkania.

Jeśli więc treści handlowe na Twojej stronie internetowej są skierowane do konsumentów z innego państwa UE, względnie reklamujesz lub oferujesz swoje towary lub usługi w innych państwach członkowskich, musisz przestrzegać standardów ochrony prawa konsumentckiego w krajach docelowych.

Kiedy można uznać, że oferta jest skierowana do konsumentów w innych państwach członkowskich?

Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej zdefiniował wiele przykładowych kryteriów uznawania, kiedy działalność marketingowa jest „ukierunkowana” na

konkretne państwo członkowskie. Kryteria takie obejmują na przykład stosowanie języków lub walut innych niż te ogólnie stosowane w państwie członkowskim siedziby przedsiębiorcy, podawanie numerów telefonów z oznaczeniem międzynarodowym, zastosowanie nazwy domeny najwyższego poziomu innej niż ta stosowana w państwie członkowskim, w którym przedsiębiorcę utworzono¹⁴.

Kiedy jednak nie kierujesz swojej działalności do innych krajów UE, a konsument z innego państwa członkowskiego skontaktuje się z tobą z własnej inicjatywy, wtedy zastosowanie ma prawo krajowe.

Co to oznacza w praktyce?

Jakie prawo jest właściwe dla umowy transgranicznej?

Na pierwszy rzut oka przestrzeganie prawa kraju różnych konsumentów, w różnych krajach, może się wydawać małemu przedsiębiorcy trudnym zadaniem. Może to zniechęcać przedsiębiorców do oferowania swoich towarów lub usług poza granicami kraju. Warto jednak zauważyć, że w praktyce:

1. Harmonizacja prawodawstw krajów UE obejmuje dominującą część przepisów związanych z ochroną konsumentów. Dzięki temu większość przepisów jest taka sama w całej UE.
2. Nawet w przypadku pewnych różnic legislacyjnych pomiędzy państwami członkowskimi nie wolno zawierać umowy z konsumentami według własnego systemu prawnego. Jak wyjaśniono wcześniej, istnieje możliwość uzgodnienia z konsumentem stosowanie innego prawa. Wówczas należy przestrzegać jedynie bezwzględnie

¹² Chorwacja, Grecja, Litwa, Portugalia, Słowenia – szczegóły w Załączniku 1.

¹³ Zwłaszcza tzw. Rozporządzenie 593/2008 "Rzym I".

¹⁴ Więcej informacji można znaleźć w sprawach połączonych C 585/08 i C 144/09 Peter Pammer i Hotel Alpenhof GesmbH

obowiązującego prawa konsumenckiego państwa zamieszkania konsumenta.

3. W praktyce bezwzględnie obowiązujące przepisy konsumenckie innego państwa członkowskiego będą miały zastosowanie jedynie wtedy, gdy przewidziane w nich zasady gwarantują wyższy poziom ochrony niż system prawny przedsiębiorcy lub prawo uzgodnione przez przedsiębiorcę z konsumentem. Sytuacja taka może mieć miejsce, gdy na przykład okres gwarancji ustawowej wynikający z prawa konsumenta jest dłuższy niż ten wynikający z prawa przedsiębiorcy.
4. Moduły szkoleniowe Consumer Law Ready prezentują dodatkowe wymagania, jakie mogą mieć zastosowanie do innego państwa członkowskiego, do którego przedsiębiorca planuje skierować swoją działalność gospodarczą.
5. Kwestia obowiązującego prawa będzie często istotna jedynie w razie braku porozumienia z konsumentem. Wiele nieporozumień można rozstrzygnąć polubownie lub poprzez zastosowanie wewnętrznych procedur reklamacyjnych.


Któremu sądowi podlegają spory z umowy transgranicznej?

W przypadku kierowania działalności do konsumentów w innych krajach UE oraz wystąpienia sporu z jednym z konsumentów z innego kraju UE należy pamiętać, że sądem właściwym dla takiego sporu – zgodnie z unijnym prawem – będzie zawsze sąd w kraju zamieszkania konsumenta. Nie można pozwać konsumenta przed sądem innego kraju, a umieszczenie tego typu opcji w warunkach umowy może grozić poważnymi sankcjami, nawet finansowymi. Konsument ma natomiast możliwość pozwania Cię również przed własnym sądem krajowym. W przypadku spraw transgranicznych, aby ułatwić rozwiązywanie sporów, UE utworzyła platformę ODR, która umożliwia współpracę między systemami ADR w różnych państwach członkowskich¹⁵.

Przykład: jeśli jesteś francuskim przedsiębiorcą z siedzibą w północnej Francji sprzedającym swoje produkty belgijskim konsumentom w Belgii, nie możesz ustalić w swoich warunkach, że w przypadku sporu jedynymi sądami właściwymi do rozstrzygnięcia sporu będą sądy w północnej Francji.

¹⁵ Zobacz Moduł 5

Dyrektywa w sprawie niektórych aspektów umów o dostarczanie treści cyfrowych i usług cyfrowych - przegląd

Nowe zasady od 1 stycznia 2022 r. 

1) Zakres:

Treści i usługi cyfrowe obejmują szeroki wachlarz produktów, takich jak filmy, pliki muzyczne, oprogramowanie, wydarzenia na żywo, aplikacje do komunikacji, media społecznościowe itp.

Nowe przepisy **będą chronić konsumentów w przypadku, gdy treści i usługi cyfrowe są wadliwe** lub w inny sposób nie odpowiadają uzgodnieniom poczynionym w umowie, np.:

- aplikacja mobilna do streamingowania treści muzycznych, które nie działają na urządzeniu konsumenta,
- oprogramowanie przestaje nagle działać, itp.

W przypadku wystąpienia niezgodności konsumentowi przysługują następujące środki zaradcze:

- żądanie usunięcia niezgodności,
- w przypadku powtarzającego się problemu, obniżenie ceny lub odstąpienia od umowy w celu odzyskania pieniędzy.

Do tej pory ochrona obejmowała dobra materialne na podstawie dyrektywy 1999/44/WE w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i powiązanych gwarancji.

Ponadto obecnie w wielu przypadkach konsumenci nie płacą za dostęp do licznych treści lub usług cyfrowych, ale zamiast tego podają swoje dane osobowe (np. założenie konta w mediach społecznościowych). Dzięki nowym przepisom konsumenci będą mieli prawo do zastosowania środka zaradczego w przypadku wadliwych treści cyfrowych lub usługi, **nawet jeśli nie zapłacili ceny, ale podali swoje dane osobowe.**

2) *Ten sam poziom ochrony w całej Unii Europejskiej:*

Dyrektywa dokonuje harmonizacji pełnej (całkowitej) w zakresie:

- kryteriów zgodności,
- środków zaradczych na wypadek wystąpienia niezgodności,
- zasad odpowiedzialności przedsiębiorców,
- ciężaru dowodu i odpowiednich obowiązków stron w przypadku niezgodności oraz
- dostarczania treści cyfrowych lub usługi cyfrowej.

Pozostałe elementy będą podlegały regulacji na poziomie krajowym. Więcej informacji można znaleźć w odpowiednich przepisach krajowych transponujących dyrektywy. Ich treść jest zamieszczona między innymi na stronie Komisji Europejskiej.

Załączniki

ZAŁĄCZNIK 1: Transpozycja Dyrektywy w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji

Kolorem zielonym zaznaczono obszar, w którym państwa członkowskie wykraczają poza minimalne standardy określone w dyrektywie 1999/44/EC

Kluczowe postanowienia dyrektywy CSG				
Państwo Członkowskie	Okres gwarancji ustawowej (w latach)	Obowiązek zawiadomienia o stwierdzeniu wady przez konsumentów ¹⁶	Okres odwróconego ciężaru dowodu	Hierarchia środków zaradczych
Austria	2	Nie	6 miesięcy	Tak
Belgia	2	Tak ¹⁷	6 miesięcy	Tak
Bułgaria	2	Tak ¹⁸	6 miesięcy	Tak
Chorwacja	2	Tak	6 miesięcy	Możliwość wyboru
Cypr	2	Tak	6 miesięcy	Tak
Republika Czech	2	Tak ¹⁹	6 miesięcy	Tak
Dania	2	Tak	6 miesięcy	Tak ²⁰
Estonia	2	Tak	6 miesięcy	Tak ²¹
Francja	2	Nie	2 lata	Tak
Niemcy	2	Nie	6 miesięcy	Tak
Grecja	2	Nie	6 miesięcy	Możliwość wyboru
Węgry	2	Tak	6 miesięcy	Tak
Irlandia	6*	Nie	6 miesięcy	Tak + krótkoterminowe prawo do odstąpienia ²²
Włochy	2	Tak	6 miesięcy	Tak
Łotwa	2	Tak	6 miesięcy	Tak ²³
Litwa	2	Tak ²⁴	6 miesięcy	Możliwość wyboru
Luksemburg	2	Tak ²⁵	6 miesięcy	Tak ²⁶
Malta	2	Tak	6 miesięcy	Tak
Polska	2	Nie	1 rok	Tak ²⁷

¹⁶ Upraszczaając, brak obowiązku zawiadomienia jest uwzględniony w tej kategorii, chociaż ściśle rzecz biorąc, dyrektywa nie przewiduje obowiązku zawiadomienia, ale pozwala państwom członkowskim na włączenie tego obowiązku.

¹⁷ Przedsiębiorca i konsument mogą uzgodnić, że niezgodność musi zostać zgłoszona przez konsumenta w ciągu dwóch miesięcy od momentu, w którym się o tym dowiedział. Akty prawne: Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), zobacz: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

¹⁸ Zobacz Artykuł 126 "Consumer Protection Act". Istnienie tej zasady nie zostało formalnie zgłoszone Komisji Europejskiej.

¹⁹ Czeskie prawo wskazuje, że „konsument musi skontaktować się z przedsiębiorcą bez zbędnej zwłoki po wykryciu wady”. Act No. 89/2012 Coll., "Nový Kodeks Cywilny" ("Nový občanský zákoník" oraz NCC).

²⁰ W Danii konsument może domagać się zwrotu pieniędzy, jeśli wada jest istotna, przy czym nie może, jeśli sprzedawca zaoferuje naprawę lub wymianę produktu – patrz art. 78 ustawy o sprzedaży towarów (Købelov)

²¹ Estońskie uregulowania opierają się na idei swobodnego wyboru środka naprawczego, dając jednak sprzedającemu możliwość usunięcia usterki w drodze naprawy lub wymiany.

²² S.I. No. 11/2003 - European Communities (Certain Aspects of the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees) Regulations 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

²³ Od czasu zmiany prawa w 2015.

²⁴ Konsument musi powiadomić w rozsądnym terminie, zgodnie z art. 6.327 of the Civil Code No. VIII-1864 of 18th July 2000

²⁵ Konsument musi poinformować sprzedawcę o każdej niezgodności produktu w „rozsądnym terminie”, ale ponieważ termin ten nie jest precyzyjny, w praktyce oznacza to dwa lata po dostawie. Zgodnie z art. L. 212-6 pkt 2 istnieje drugi dwuletni termin na wniesienie powództwa o wyegzekwowanie gwarancji; biegnie od momentu zgłoszenia przez konsumenta niezgodności towaru do przedsiębiorcy.

²⁶ Termin na realizację środków zaradczych wynosi jeden miesiąc. W innym wypadku konsument może zażądać wymiany i otrzymać pełny zwrot ceny produktu lub obniżyć cenę i zatrzymać produkt. Konsument może jednak uzyskać dalsze obniżki ceny, jeżeli udowodni, że niezgodność wadliwego towaru spowodowała dodatkowe koszty lub wada była niebezpieczna dla zdrowia.

²⁷ Polskie przepisy obowiązujące od grudnia 2014 roku opierają się na idei swobodnego wyboru środka naprawczego, dając jednak sprzedającemu możliwość usunięcia usterki w drodze naprawy lub wymiany przy pierwszej reklamacji.

Kluczowe postanowienia dyrektywy CSG				
Państwo Członkowskie	Okres gwarancji ustawowej (w latach)	Obowiązek zawiadomienia o stwierdzeniu wady przez konsumentów ¹⁶	Okres odwróconego ciężaru dowodu	Hierarchia środków zaradczych
Portugalia	2	Tak	2 lata	Możliwość wyboru
Rumunia	2	Tak	6 miesięcy	Tak
Słowacja	2	Tak	6 miesięcy	Tak
Słowenia	2	Tak	6 miesięcy	Możliwość wyboru
Hiszpania	2	Tak	6 miesięcy	Tak
Szwecja	3	Tak	6 miesięcy	Tak
Niderlandy	Brak ustalonego terminu	Tak	6 miesięcy	Tak

**Odpowiedzialność sprzedawcy w tych państwach członkowskich jest ograniczona jedynie terminem przedawnienia.*

ZAŁĄCZNIK 2 - Elementy w ustawodawstwie krajowym, które wykraczają poza Dyrektywę 1999/44/EC (zobacz ponownie zielone pola).

Państwo Członkowskie	Rodzaj gwarancji i czas trwania gwarancji ustawowej (lata)	Zawieszenie gwarancji prawnej w okresie naprawy/wymiany	Dokładne ramy czasowe, w których należy naprawić lub wymienić towary	Części zamienne (obowiązek zapewnienia części zamiennych)	Części zamienne (obowiązek informowania konsumentów)
Austria	Jednolity (2 lata)	Nowy okres	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Nie (odwrócony) ²⁸
Belgia	Jednolity (2 lata)	Tak	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Nie
Bułgaria	Jednolity (2 lata)	Tak	W ciągu jednego miesiąca	Nie	Nie
Chorwacja	Jednolity (2 lata)	Nowy okres	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Nie
Cypr	Jednolity (2 lata)	Tak	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Nie
Republika Czech	Jednolity (2 lata)	Nie	30 dni	Nie	Nie
Dania	Jednolity (2 lata)	Nowy okres ²⁹	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Nie
Estonia	Jednolity (2 lata)	Nowy okres	Rozsądne ramy czasowe ³⁰	Nie	Nie
Finlandia	Zróżnicowany	Nie	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Nie
Francja	Jednolity (2 lata)	Nie	1 miesiąc	Tak	Tak
Niemcy	Jednolity (2 lata)	Nie	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Nie
Grecja	Jednolity (2 lata)	Nowy okres	Rozsądne ramy czasowe	Tak	Nie
Węgry	Jednolity (2 lata)	Nowy okres ³¹	15 dni	Nie	Nie
Irlandia	Okres przedawnienia (6 lat)	Tak	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Nie

²⁸ W Austrii sprzedawca informuje kupującego, że nie ma części zamiennych, gdy jest to istotne (gdy konsument mógłby wykorzystać te informacje, aby wybrać produkt, który ma dostępne części zamienne).

²⁹ Dwa lata na wymianę, trzy lata na naprawę.

³⁰ W Estonii należy odpowiedzieć na reklamację konsumenta w ciągu 15 dni, ale nie ma terminu na samą realizację środków zaradczych.

³¹ Zawieszenie gwarancji ustawowej przy naprawie, a bieg terminu od początku przy wymianie.

Państwo Członkowskie	Rodzaj gwarancji i czas trwania gwarancji ustawowej (lata)	Zawieszenie gwarancji prawnej w okresie naprawy/wymiany	Dokładne ramy czasowe, w których należy naprawić lub wymienić towar	Części zamienne (obowiązek zapewnienia części zamiennych)	Części zamienne (obowiązek informowania konsumentów)
Włochy	Jednolity (2 lata)	Tak	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Częściowy
Łotwa	Jednolity (2 lata)	Tak	Rozsądne ramy czasowe ³²	Nie	Nie
Litwa	Jednolity (2 lata)	Tak	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Nie
Luksemburg	Jednolity (2 lata)	Tak	1 miesiąc	Nie	Nie
Malta	Jednolity (2 lata)	Tak	Rozsądne ramy czasowe	Tak	Nie
Polska	Jednolity (2 lata)	Nowy okres ³³	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Nie
Portugalia	Jednolity (2 lata)	Nowy okres ³⁴	30 days	Tak	Nie
Rumunia	Jednolity (2 lata)	Tak	15 days	Tak (producenci)	Nie
Słowacja	Jednolity (2 lata)	Nowy okres ³⁵	30 days	Nie	Nie
Słowenia	Jednolity (2 lata)	Nowy okres ³⁶	8 days	Tak	Tak
Hiszpania	Jednolity (2 lata)	Nowy okres ³⁷	Rozsądne ramy czasowe	Tak	Nie
Szwecja	Jednolity (3 lata)	Nie	Rozsądne ramy czasowe	Tak (w pewnych przypadkach) ³⁸	Nie
Niderlandy	Zróznicowany	Tak	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Nie

³² Chociaż ogólnie uważa się, że rozsądny termin wynosi 30 dni, nie jest to termin zdefiniowany w prawie.

³³ Tylko przy wymianie (nie dotyczy naprawy).

³⁴ Tylko przy wymianie (nie dotyczy naprawy).

³⁵ Tylko przy wymianie (nie dotyczy naprawy).

³⁶ Tylko przy wymianie na nową rzecz lub wymianie głównych komponentów produktu.

³⁷ Zawieszenie gwarancji ustawowej przy naprawie, nowy okres przy wymianie.

³⁸ Jeżeli brak części zamiennych lub materiałów eksploatacyjnych utrudniał korzystanie z towaru, a konsument w momencie zakupu miał uzasadnione powody, aby sądzić, że produkt będzie zdalny do użytku, towar zostanie uznany za wadliwy na zasadach określonych w ustawie o sprzedaży konsumenckiej (1990:932).

Consumer Law → READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022