

Moduł 3

Rękojmia, gwarancja i
inne prawa

Spis treści

Wprowadzenie.....	5
Czy przepisy dotyczące rękojmi, gwarancji i innych praw konsumentów różnią się w poszczególnych państwach członkowskich UE?	8
Czy można wyłączyć z zastosowania przepisy dotyczące rękojmi, gwarancji i innych praw konsumentów?	8
Jaki jest zakres zastosowania przepisów o gwarancji prawnej i handlowej?	9
Czy Dyrektywa uwzględnia usługi konsumenckie?	9
Jakie przepisy mają zastosowanie przy reklamacji towarów sprzedawanych konsumentom?	9
Jakie są główne cechy gwarancji prawnej?	10
Kiedy towary konsumpcyjne uznaje się za niezgodne z umową?	10
Jakie są główne cechy gwarancji handlowej?	11
Czy przedsiębiorca może przedstawić gwarancję prawną jako gwarancję handlową?	11
Czy gwarancja prawna obejmuje także towary używane?	11
Jakie prawa przysługują konsumentom w przypadku niezgodności towaru z umową?	12
Czy można ograniczyć prawo konsumenta do swobodnego wyboru roszczeń w ramach hierarchii?	13
Czy wykonując obowiązki przewidziane gwarancją prawną przedsiębiorca może żądać od konsumenta zapłaty?	14
W jaki sposób należy wykonać naprawę lub wymianę?	14
Czy po rozwiązaniu umowy sprzedawca może żądać zapłaty za użytkowanie towarów?	14
W których przypadkach sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru z umową?	14
Kto powinien udowodnić brak zgodności towaru z umową?	15
Czy można przekierować reklamację konsumenta do importera, dystrybutora lub producenta?	16
Czy przedsiębiorca może dochodzić odszkodowania od innej osoby w łańcuchu dostaw, która odpowiada za niezgodność towaru z umową?	17
Co dzieje się w sytuacji, gdy produkt jest nie tylko niezgodny z umową, ale także niebezpieczny?	17
Jakie są konsekwencje naruszenia przepisów o gwarancji prawnej i handlowej w przypadku towarów niezgodnych z umową?	17

Co dzieje się w przypadku sprzedaży transgranicznej?	18
Specjalne traktowanie sprzedaży kierowanej wyraźnie do konsumentów zagranicznych	18
Kiedy jednoznacznie przyjmuje się, że przedsiębiorca kieruje swoją działalność gospodarczą do konsumentów w innym kraju?	19
Co to oznacza w praktyce?	19

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

Konsument

„Konkurencja pomiędzy firmami jest uczciwsza, ponieważ ze względu na przewidzianą prawem gwarancję wszyscy musimy wytwarzać produkty dobrej jakości”.

Przedsiębiorca

„By zwiększyć zaufanie konsumentów do moich produktów, oferuję im gwarancję handlową. Podoba im się to i z tego powodu często wolą moje produkty od innych”.

Sprzedawca

Wprowadzenie

Drogi przedsiębiorco!

Niniejszy podręcznik stanowi część projektu ConsumerLaw Ready, który adresowany jest do mikro firm oraz małych i średnich przedsiębiorstw współpracujących z konsumentami.

Projekt ConsumerLaw Ready to ogółouropejski projekt, którym zarządza BEUC (Europejska Organizacja Konsumentów) w konsorcjum z UEAPME (Głos Małych i Średnich Przedsiębiorstw w Europie) oraz Eurochambers (Stowarzyszenie Europejskich Izb Handlowo-Przemysłowych). Projekt jest finansowany przez Unię Europejską przy wsparciu Parlamentu Europejskiego i Komisji Europejskiej.

Jego celem jest udzielenie Państwu wsparcia w przestrzeganiu wymogów unijnego prawa konsumenckiego.

Prawo konsumenckie UE obejmuje różne przepisy prawne przyjęte przez Unię Europejską w ciągu ostatnich 25 lat i przetransponowane do prawa krajowego każdego z państw członkowskich. W 2017 roku Komisja Europejska zakończyła ocenę mającą na celu sprawdzenie, czy wprowadzone zasady w dalszym ciągu spełniają swój cel. Uzyskane wyniki były ogólnie pozytywne¹. Ustalono przede wszystkim, że istniejące przepisy wymagają lepszego egzekwowania przez organy oraz lepszego zrozumienia przez przedsiębiorstwa i konsumentów. Projekt ConsumerLaw Ready ma poprawić wiedzę przedsiębiorców, w szczególności małych i średnich przedsiębiorstw, na temat praw konsumentów oraz obowiązków prawnych spoczywających na przedsiębiorcach.

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

- Moduł 1 opisuje obowiązki dotyczące udzielania informacji przed zawarciem umowy z konsumentem;
- Moduł 2 prezentuje prawa konsumentów do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa;
- Moduł 3 przedstawia, w jaki sposób przedsiębiorcy, którzy naruszają warunki umowy z konsumentem, powinni załatwiać reklamacje konsumenckie;
- Moduł 4 porusza kwestię nieuczciwych praktyk handlowych i nieuczciwych postanowień umownych;
- Moduł 5 prezentuje platformę alternatywnych mechanizmów rozstrzygania sporów oraz internetowego systemu rozstrzygania sporów (ODR) - zarządzaną przez Komisję Europejską oficjalną stronę, której celem jest wsparcie konsumentów i przedsiębiorców w procesie pozasądowego rozstrzygania sporów.

Niniejszy podręcznik jest jednym z materiałów szkoleniowych opracowanych w ramach projektu ConsumerLaw Ready. Na stronie consumerlawready.eu opublikowano ponadto materiały edukacyjne, takie jak filmy wideo, quizy oraz „e-test”, po rozwiązaniu którego można uzyskać certyfikat. Poprzez nasze forum istnieje także możliwość kontaktu ze specjalistami oraz innymi małymi i średnimi przedsiębiorstwami.

¹Więcej informacji na temat oceny, związanych z nią ustaleń oraz działań monitorujących można znaleźć na stronie Komisji Europejskiej: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Moduł 3 porusza kwestie związane z gwarancją prawną (która w Polsce nosi nazwę "rękojmi") oraz gwarancją handlową (która w Polsce nosi nazwę "gwarancji") i innymi prawami konsumenckimi w przypadku niezgodności towarów z postanowieniami umowy. Moduł ten opisuje, jakie informacje, w jaki sposób i kiedy należy przekazać konsumentowi, a także prezentuje wskazówki mające ułatwić Państwu przestrzeganie prawa.

Moduł oparty jest na postanowieniach dyrektywy UE w sprawie sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji („Dyrektywa UE w sprawie sprzedaży i gwarancji”) przetransponowanych na prawo krajowe państw członkowskich UE. Więcej szczegółowych informacji na temat postanowień Dyrektywy o prawach konsumentów mających zastosowanie do wymogów informacyjnych dotyczących gwarancji prawnych, przedstawiono w [Przewodniku Komisji Europejskiej](#)² dostępnym we wszystkich oficjalnych językach UE.

Poza wymogami horyzontalnymi, zastosowanie mogą mieć także inne, głównie dostosowane do potrzeb konkretnego sektora wymagania informacyjne - niezależnie lub w powiązaniu z wymogami informacyjnymi określonymi w Dyrektywie o prawach konsumentów, w zależności od rodzaju umowy (np. kredyt konsumencki, wyjazd organizowany itp.). Te inne wymagania nie mieszczą się w zakresie niniejszego podręcznika, ale zachęcamy Państwa do zapoznania się z nimi, gdyż mogą one mieć także zastosowanie do obszaru Państwa działalności. W zgromadzeniu odpowiednich informacji pomocne mogą być [Baza danych na temat prawa konsumenckiego](#)³ oraz [portal Twoja Europa - Przedsiębiorstwa](#)⁴.

Mamy nadzieję, że informacje przedstawione w niniejszym podręczniku będą Państwu przydatne.

²Patrz http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

³Patrz portal dla firm Your Europe: <http://europa.eu/youreurope/business>

⁴Patrz <http://europa.eu/youreurope/business/>

Moduł 3

Czy przepisy dotyczące rękojmi, gwarancji i innych praw konsumentów różnią się w poszczególnych państwach członkowskich UE?

Odpowiedź na to pytanie brzmi: Tak, różnią się - przynajmniej w pewnym zakresie. Celem dyrektywy UE w sprawie sprzedaży i gwarancji jest zapewnienie minimalnego wspólnego poziomu ochrony konsumentów w całej UE oraz umożliwienie poszczególnym państwom członkowskim UE ustalanie wyższych standardów (tak zwana „minimalna harmonizacja”). Niektóre państwa członkowskie nie skorzystały jednak z możliwości wyjścia poza minimalne wymagania przewidziane dyrektywą UE w sprawie sprzedaży i gwarancji⁵. Przegląd sytuacji w każdym państwie członkowskim w odniesieniu do przewidzianego prawem okresu gwarancyjnego, odwrócenia ciężaru dowodu, hierarchii środków zaradczych oraz innych koncepcji omówionych w niniejszym module przedstawiono w Załączniku 1.

Czy można wyłączyć z zastosowania przepisy dotyczące rękojmi, gwarancji i innych praw konsumentów?

Nie, nie można wyłączyć z zastosowania zasad dotyczących rękojmi, gwarancji i innych praw konsumentów .

Przepisy dotyczące gwarancji prawnej i handlowej w przypadku produktów niezgodnych z umową są wiążące, a strony umowy nigdy nie mogą wyłączyć ich z zastosowania. Dotyczy to w szczególności gwarancji prawnej (w Polsce tzw. rękojmi), której wyłączenie lub ograniczenie jest zabronione.

Jedynie w przypadku towarów używanych oraz przy założeniu, że prawo krajowe danego państwa członkowskiego na to zezwala (tj. Austria, Belgia, Cypr, Czechy, Niemcy, Węgry, Włochy, Luksemburg, Polska, Portugalia, Słowacja, Słowenia i Hiszpania), sprzedający i konsument mogą uzgodnić krótszy okres gwarancji prawnej, przy czym nie krótszy niż 1 rok⁶.

W Polsce ustawodawca pozwolił na skrócenie tego okresu do 1 roku.

W umowach konsumenckich niedozwolone są klauzule, które miałyby na celu ograniczenie lub całkowite wyłączenie gwarancji prawnej. Jeśli konsument składa reklamację z powodu niezgodności towaru z umową, przedsiębiorca może zaproponować konsumentowi polubowne rozwiązanie inne niż przewiduje dyrektywa. Zadaniem przedsiębiorcy jest uświadomienie konsumentowi, że może zdecydować, czy chce przyjąć czy odrzucić proponowane rozwiązanie, a więc skorzystać z uprawnień z tytułu gwarancji prawnej.

⁵http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

⁶Należy jednak pamiętać, że trwają negocjacje nad nowymi przepisami europejskimi, i jeżeli propozycja dyrektywy w sprawie sprzedaży towarów na odległość zostanie w końcu przyjęta, nowe i używane towary będą traktowane tak samo.

Jaki jest zakres zastosowania przepisów o gwarancji prawnej i handlowej?

Przepisy dotyczące gwarancji prawnej i gwarancji handlowej mają zastosowanie do rzeczy ruchomych sprzedawanych konsumentom, z wyjątkiem:

- przedmiotów sprzedawanych w drodze egzekucji lub w inny sposób z mocy prawa;
- wody i gazu w przypadku, gdy są wystawione na sprzedaż w ograniczonej objętości lub w określonej ilości;
- energii elektrycznej.

Ponadto prawo krajowe państw członkowskich może wyłączyć zastosowanie przepisów dotyczących gwarancji prawnej i handlowej w przypadku towarów używanych sprzedawanych w ramach aukcji publicznej, w której konsument może uczestniczyć osobiście. Z opcji tej skorzystały Finlandia, Francja, Niemcy, Węgry i Zjednoczone Królestwo. Hiszpania jeszcze bardziej ograniczyła to wyłączenie i nawiązuje jedynie do „aukcji administracyjnych”. Dania, Włochy i Szwecja nie skorzystały z tej możliwości, ale w zamian ograniczyły odpowiedzialność sprzedawcy za tego typu towary sprzedawane na aukcjach publicznych.

Czy dyrektywa uwzględnia usługi konsumenckie?

Nie. Usługi konsumenckie, np. usługi hydraulika lub ogrodnika, nie mieszczą się w zakresie dyrektywy.

Należy jednak zauważyć, że brak zgodności z umową wynikający z nieprawidłowej instalacji towaru traktowany jest tak samo, jak niezgodność towaru z umową, jeżeli instalacja stanowi część umowy sprzedaży i towar został zainstalowany przez sprzedawcę lub na jego odpowiedzialność. Zasada ta

ma również zastosowanie, jeżeli towar przeznaczony do instalacji przez konsumenta został przez konsumenta zainstalowany, a nieprawidłowa instalacja wynika z nieprawidłowości w instrukcji instalacji. Ponadto prawo krajowe państw członkowskich w dalszym ciągu reguluje obszar usług konsumenckich, tak więc jeżeli przedsiębiorca świadczy jakiegokolwiek usługi, zalecamy zapoznanie się z odpowiednimi przepisami krajowymi. W Polsce są to m. in. przepisy kodeksu cywilnego, w tym dotyczące umowy zlecenia.

Jakie przepisy mają zastosowanie przy reklamacji towarów sprzedawanych konsumentom?

W przypadku sprzedaży towarów konsumentom, jedną z najistotniejszych kwestii jest odpowiedzialność sprzedawcy za wystąpienie ewentualnych wad w sprzedanych towarach. Zgodnie z prawem UE należy wyraźnie rozgraniczyć gwarancję prawną (lub ustawową) od gwarancji handlowej.

Gwarancja prawna to obowiązkowa, co najmniej dwuletnia gwarancja na nowe towary, która dotyczy wyłącznie wad istniejących w towarze w momencie jego dostarczenia konsumentowi. Od zasady tej nie ma odstępstw. Tego typu gwarancja (jak pisaliśmy, w Polsce zwana rękojmią) obowiązuje we wszystkich krajach UE.

Gwarancja handlowa uzupełnia gwarancję prawną i jest przyznawana dobrowolnie przez sprzedawcę lub producenta (gwaranta) za darmo lub za opłatą. Gwarancja handlowa może obejmować okres dłuższy niż dwa lata oraz wady inne niż te istniejące w towarze w momencie jego dostawy.

Jakie są główne cechy gwarancji prawnej?

Gwarancja prawna jest obowiązkowa. W przypadku niezgodności towaru z umową daje ona konsumentowi różne możliwości dochodzenia roszczeń przez dwa lata (lub w zależności od państwa członkowskiego UE, okres gwarancji prawnej może być dłuższy, na przykład w Zjednoczonym Królestwie, Irlandii, Finlandii, Holandii, Szwecji, co opisano w Załączniku 1).

Gwarancja prawna zapewnia konsumentowi skuteczne środki zaradcze, z których może skorzystać w przypadku niezgodności towaru z umową. Na przykład, dzięki gwarancji prawnej, jeżeli suszarka do włosów przestanie działać zaledwie po kilku miesiącach i wynika to z niezgodności tkwiącej w towarze w momencie dostawy, sprzedawca jest zobowiązany ją naprawić, wymienić lub udzielić konsumentowi stosownej obniżki ceny.

Kiedy towary konsumpcyjne uznaje się za niezgodne z umową?

Kwestię zgodności towaru z umową regulują obowiązujące przepisy prawa. Zgodnie z przepisami towary konsumpcyjne uznaje się za zgodne z umową sprzedaży, jeżeli:

- a) odpowiadają opisowi podanemu przez sprzedawcę i mają właściwości towarów, które sprzedawca przedstawił konsumentowi jako próbkę lub wzór;
- b) nadają się do jakichkolwiek szczególnych celów, do których potrzebne są konsumentowi, a o których zawiadomił on sprzedawcę w

czasie zawierania umowy i które sprzedawca zaakceptował;

c) nadają się do celów, do których towary tego samego rodzaju są normalnie stosowane;

d) wykazują jakość i wykonanie, które są normalne dla towarów tego samego rodzaju i jakich konsument może racjonalnie oczekiwać, charakter towarów i biorąc pod uwagę wszelkie oświadczenia publiczne na temat szczególnych właściwości towarów, jakie wygłosił na ich temat sprzedawca, producent lub ich przedstawiciel, w szczególności w reklamie lub na etykiecie.

- **Przykład:** Buty opisane i zaprezentowane konsumentowi jako wodoodporne muszą faktycznie okazać się wodoodporne.



- Sprzedawca jest zobowiązany zapewnić, by opis sprzedawanych przez niego towarów był zawsze poprawny. W przeciwnym razie może zostać pociągnięty przez konsumenta do odpowiedzialności.
- **Przykład:** Rower, który miał nadawać się do jazdy górskiej, w momencie sprzedaży faktycznie musi być

zgodny z takim przeznaczeniem.



- **Przykład:** Telefon komórkowy, który może być wykorzystywany do wykonywania połączeń telefonicznych.
- **Przykład:** Etykieta określająca poziom zużycia energii przez lodówkę musi odpowiadać realnemu poziomowi zużycia energii.



Jakie są główne cechy gwarancji handlowej?

Gwarancja handlowa uzupełnia gwarancję prawną i jest przyznawana przez sprzedawcę lub producenta (np. dłuższy okres gwarancji - trzy zamiast dwóch lat) oraz może obejmować wady inne niż te istniejące w momencie dostawy towaru. Gwarancja handlowa udzielana jest za darmo lub za opłatą.

Producenci często oferują płatną gwarancję handlową, umożliwiającą konsumentowi naprawę towarów w wielu licencjonowanych sklepach na całym świecie, a nie tylko w sklepie sprzedawcy. Na przykład gwarancja taka może zostać udzielona na przenośny komputer, dzięki czemu konsument będzie w stanie oddać go do naprawy w wielu sklepach bez dodatkowych opłat.

Czy przedsiębiorca może przedstawić gwarancję prawną jako gwarancję handlową?

Nie, nie można przedstawić gwarancji prawnej jako gwarancji handlowej. Jeżeli przedsiębiorca chce sam zaoferować gwarancję handlową, ważne jest, by gwarancja taka obejmowała więcej uprawnień niż gwarancja prawna.

W przypadku, gdy przedsiębiorca oferuje konsumentowi gwarancję handlową, musi poinformować konsumenta także o istnieniu gwarancji prawnej. Należy pamiętać, że poinformowanie konsumenta o istnieniu gwarancji prawnej jest wymogiem prawnym.

Jeżeli przedsiębiorca przedstawia przewidzianą prawem gwarancję prawną jako wyróżniającą cechę konkretnej oferty lub nalicza konsumentowi z jej tytułu opłatę, może to być uznane za stosowanie nieuczciwych praktyk handlowych i może podlegać sankcjom.

Czy gwarancja prawna obejmuje także towary używane?

Tak. Przepisy dotyczące gwarancji prawnej mają również zastosowanie do sprzedaży towarów używanych. Zgodnie z dyrektywą UE w sprawie

sprzedaży i gwarancji państwa członkowskie mają jednak prawo przyjąć zasady dotyczące wyłącznie towarów używanych, które umożliwiają sprzedawcy i konsumentowi uzgodnienie krótszego niż dwa lata okresu odpowiedzialności sprzedawcy. Okres ten nie może być jednak krótszy niż rok. Poniżej przedstawiono listę państw członkowskich, które skorzystały z tej możliwości. Austria, Belgia, Cypr, Czechy, Niemcy, Węgry, Włochy, Luksemburg, Polska, Portugalia, Słowacja, Słowenia i Hiszpania.

W Polsce termin tej gwarancji może zostać skrócony do jednego roku,

To jedyny przypadek, w którym - jeżeli prawo krajowe tak przewiduje - można uzgodnić krótszy okres gwarancji prawnej.

Przykład: Używany samochód.

Jakie prawa przysługują konsumentom w przypadku niezgodności towaru z umową?

W przypadku niezgodności towaru z umową konsument ma możliwość wyboru pomiędzy dwoma zestawami roszczeń zgodnie z ustaloną kolejnością (hierarchia roszczeń). Wybór roszczenia zależy od konsumenta:

1. **naprawa albo wymiana** - wybór pomiędzy tymi dwiema pierwszymi opcjami zależy od konsumenta
2. **rozwiązanie umowy albo obniżenie ceny** - wybór pomiędzy tymi dwiema drugimi opcjami także zależy od konsumenta.

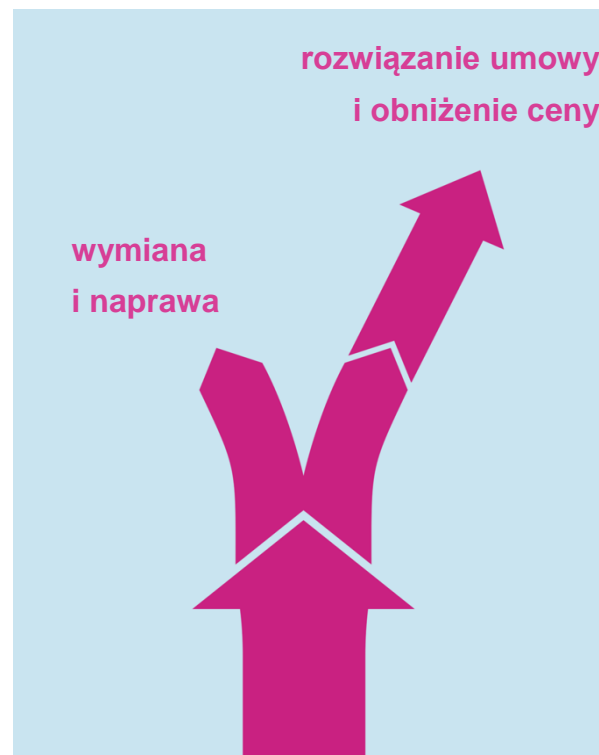
Po pierwsze, konsument ma prawo żądać naprawy lub wymiany towarów niezgodnych z umową oraz może wybrać spośród tych dwóch możliwości, chyba że naprawa/wymiana nie jest możliwa lub jest nieproporcjonalna w stosunku do innego środka

zaradczego. Na przykład konsument może żądać naprawy lub wymiany zepsutego samochodu na nowysamochód o takich samych cechach, jak ten wadliwy.

Po drugie, w przypadku gdy:

- naprawa albo wymiana jest niemożliwa lub nieproporcjonalna w stosunku do innych roszczeń albo
- sprzedawca nie zrealizował danego środka zaradczego w uzasadnionym terminie, albo
- sprzedawca zrealizował środek zaradczy, ale spowodowało to znaczną niedogodność dla konsumenta;
- konsument może wybrać rozwiązanie umowy albo obniżenie ceny zapłaconej za zakupiony produkt.

W prawie polskim też wprowadzono hierarchię roszczeń.



Na przykład, jeżeli sprzedawca oferuje naprawę zepsutego samochodu dopiero za kilka tygodni, konsument może zdecydować się na zwrot takiego samochodu i pełny zwrot jego ceny. Lub jeżeli samochód może być w dalszym ciągu użytkowany, konsument może wybrać obniżkę ceny samochodu i zatrzymać pojazd.

Należy pamiętać, że chociaż większość państw członkowskich przestrzega powyższej hierarchii roszczeń, w niektórych krajach, w tym w Chorwacji, Grecji, na Litwie, w Portugalii i Słowenii, konsumenci mogą wybrać dowolne roszczenie. W związku z powyższym wyżej objaśniona hierarchia nie będzie miała zastosowania (więcej informacji przedstawiono w Załączniku 1).

Zjednoczone Królestwo i Irlandia oferują krótkoterminowe prawo do odstąpienia od umowy (np. w Zjednoczonym Królestwie jest to 30 dni od dostawy lub przeniesienia praw własności/posiadania lub po poinformowaniu konsumenta o podjętym działaniu) i traktują umowę za niezawartą⁷.

Czy można ograniczyć prawo konsumenta do swobodnego wyboru roszczeń w ramach hierarchii?

Prawo konsumenta do wyboru w pierwszej kolejności naprawy lub wymiany, a w drugiej kolejności rozwiązania umowy lub obniżki ceny jest ograniczone.

Konsument może wybierać pomiędzy bezpłatną naprawą i wymianą, chyba że wybór ten jest niemożliwy lub nieproporcjonalny w porównaniu do alternatywnego sposobu naprawienia szkody.

Sposób naprawienia szkody uznaje się za nieproporcjonalny, jeśli nakłada on na sprzedawcę koszty, które w porównaniu z alternatywnym sposobem naprawienia szkody są nadmiernie wysokie, biorąc pod uwagę:

- wartość, jaką miałyby towary gdyby nie występował brak zgodności,
- znaczenie braku zgodności, oraz
- czy alternatywny sposób naprawienia szkody może zostać dokonany bez istotnych niedogodności dla konsumenta.

Na przykład, gdy cena naprawy produktu przekracza cenę jego wymiany, naprawa nie będzie właściwym sposobem usunięcia wady. Jednak istnienie nieproporcjonalnego obciążenia zawsze wymaga udowodnienia przez sprzedawcę, dlatego też ocena jest konieczna w każdym przypadku z osobna.

Z tych samych przyczyn konsument nie może swobodnie wybierać pomiędzy rozwiązaniem umowy a obniżeniem ceny. Jeżeli wada zakupionych towarów jest nieistotna, konsument może żądać jedynie obniżki ceny. Istotność wady powinna podlegać ocenie w każdym przypadku z osobna i nie można jej generalizować.

Przykładem byłby samochód, którego światło nie działa prawidłowo. Wada taka jest niewielka w porównaniu do wartości całego samochodu. W takiej sytuacji rozwiązanie umowy nie będzie dopuszczalne, biorąc pod uwagę nieistotny charakter usterki.

⁷ Ustawa o prawach konsumentów z 2015 r., ust. 20 w sprawie prawa do odrzucenia, patrz:

<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

Jak wspomniano powyżej, nie wszystkie państwa członkowskie stosują podejście oparte na hierarchii roszczeń (patrz: Załącznik 1).

Czy wykonując obowiązki przewidziane gwarancją prawną przedsiębiorca może żądać od konsumenta zapłaty?

Nie, nie może. Konsument nie ponosi żadnych kosztów w związku z naprawą lub wymianą towaru niezgodnego z umową, które dokonywane są w ramach gwarancji prawnej. W szczególności sprzedawca nie może żądać zapłaty za:

- koszty wysyłki związane ze zwrotem towarów,
- koszty robocizny,
- koszty materiałów zastosowany do naprawy towarów.

W jaki sposób należy wykonać naprawę lub wymianę?

Każda naprawa albo wymiana powinna być dokonana w rozsądnym czasie i bez istotnej niedogodności dla konsumenta, z uwzględnieniem charakteru towarów i celów, dla których konsument ich potrzebuje.

W praktyce może zdarzyć się, że przedsiębiorca nalega na naprawę towaru jako jedyną możliwą opcję, twierdząc, że wymiana jest niemożliwa, ponieważ nie ma już towaru na stanie lub nie można go już kupić. W takich sytuacjach to sprzedawca jest zobowiązany udowodnić, że wymiana jest niemożliwa.

Czy po rozwiązaniu umowy sprzedawca może żądać zapłaty za użytkowanie towarów?

Zgodnie z europejskim prawem sprzedawca nie może żądać zapłaty za użytkowanie wadliwych towarów, które zostały (bezpłatnie) wymienione na nowe. W przypadku rozwiązania umowy kwota do zwrotu należna konsumentowi może być obniżona jeśli dopuszczają to przepisy krajowe. Propozycja Komisji Europejskiej z 2015 roku w sprawie sprzedaży towarów na odległość uwzględnia nowe przepisy mające na celu uniknięcie nieuczciwego wzbogacenia się. Miarą byłoby kryterium „normalnego użytkowania”.

Należy pamiętać, że jeżeli przedsiębiorca ponosi wobec konsumenta odpowiedzialność za niezgodność wynikającą z działania lub zaniechania wcześniejszego sprzedawcy w łańcuchu lub producenta, ma on prawo dochodzić odszkodowania od osoby odpowiedzialnej w łańcuchu umownym (prawo do dochodzenia odszkodowania). Konkretnie zasady określa prawo krajowe.

W prawie polskim są one wprowadzone do przepisów kodeksu cywilnego.

W których przypadkach sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru z umową?

W pewnych sytuacjach roszczenie konsumenta może nie być uzasadnione.

Po pierwsze, gdy konsument w momencie zakupu wiedział o niezgodności produktu lub nie ma możliwości, by o tym nie wiedział. Na przykład konsument, który wie, że kupuje bluzkę z pewnymi

wadami, na przykład dziurką z tyłu, nie może później składać z tego powodu reklamacji.

Podobnie, gdy konsument kupuje w sklepie książkę, w dziale, który wyraźnie oznaczono jako „książki uszkodzone za pół ceny”, wiadomo że książka może mieć wady. Jeżeli okaże się, że w książce brakuje kilku stron, sprzedawca nie odpowiada za brak stron jak za niezgodność z umową.

Sprzedawca nie odpowiada także za towary, które okazały się niezgodne z umową w wyniku użycia materiału dostarczonego mu przez konsumenta. Dotyczy to na przykład krawca, który szyje garnitur z materiału przekazanego przez konsumenta. Jeżeli garnitur porwie się po kilku dniach jedynie z powodu złej jakości materiału, krawiec nie może być pociągnięty za to do odpowiedzialności.

W takich przypadkach konsument nie może dochodzić praw z tytułu niezgodności towaru z umową.

Jednak, jeżeli sprzedawca twierdzi, że jego produkty są zgodne z umową, odpowiada za niezgodność bez względu na to, czy niezgodność taka mogła zostać łatwo zauważona przez konsumenta, czy nie. Na przykład, przedsiębiorca sprzedaje samochód, który nie działa prawidłowo, ale twierdzi, że dzieje się tak, ponieważ nikt nim jeszcze nie jeździł. Gdy po jakimś czasie jazdy samochodem kupujący zauważy, że samochód w dalszym ciągu nie funkcjonuje prawidłowo, wtedy odpowiedzialność spoczywa na przedsiębiorcy.

Z drugiej strony sprzedawca nie odpowiada za niezgodność w porównaniu do świadczenia złożonego przez innych przedsiębiorców na temat właściwości towarów, jeżeli nie znał lub nie mógł znać tego typu obietnic. Na przykład, jeżeli konsument wchodzi do sklepu, w którym sprzedawca mówi mu, że konkretny rodzaj butów jest wodoodporny, a następnie

konsument udaje się do innego sklepu i kupuje te same buty, mimo że sprzedawca w tym sklepie nigdy nie twierdził, że są wodoodporne. W takim przypadku konsument nie może powoływać się na brak zgodności z umową.

To samo dotyczy sytuacji, gdy przedsiębiorca poprawia reklamę przed zawarciem umowy, twierdząc, że (by zastosować ten sam przykład) pomimo reklamowania ich jako wodoodporne, buty nie są wodoodporne, i zapewnia, że konsument jest tego świadomy. Sprzedawca jest wtedy zwolniony z odpowiedzialności, ale w dalszym ciągu musi udowodnić, że skorygowano wcześniejsze oświadczenie.

Kto powinien udowodnić brak zgodności towaru z umową?

Spoczywający na sprzedawcy obowiązek zagwarantowania zgodności nowych towarów z umową obejmuje co najmniej dwa lata, licząc od momentu dostarczenia towarów konsumentowi. Sprzedawca odpowiada jedynie za wady istniejące od samego początku, dlatego też w praktyce bardzo istotna jest kwestia, kiedy wada wystąpiła. W ciągu pierwszych sześciu miesięcy przyjmuje się, że produkt jest niezgodny z umową z przyczyn istniejących w momencie dostawy. Jeżeli na przykład sześć miesięcy po dostawie do domu konsumenta piec przestaje działać, odpowiedzialność ponosi sprzedawca.

W prawie polskim termin sześciu miesięcy został wydłużony do 1 roku od dnia wydania towaru

Jednak po upływie pierwszych sześciu miesięcy ciężar dowodu przechodzi na konsumenta, który musi udowodnić, że wada tkwiła w zakupionym towarze w momencie dostawy⁸. W prawie polskim jest tak samo, poza wydłużeniem terminu do jednego roku.

⁸ Zgodnie z wystosowaną w 2015 roku przez Komisję propozycją dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w

sprawie niektórych aspektów dotyczących umów internetowej sprzedaży towarów oraz innego rodzaju sprzedaży towarów

W związku z powyższym, sprzedawca musi udowodnić, że niezgodność z umową lub przyczyna takiego stanu rzeczy nie istniała w momencie dostawy, ale nastąpiła w późniejszym czasie.

Na przykład sprzedawca musi udowodnić, że jeżeli telefon komórkowy nie działa, dzieje się tak, ponieważ wpadł do wody, a nie z powodu oryginalnej produkcji.

komórkowe, warto byłoby nawiązać współpracę z producentem, który byłby w stanie zweryfikować, dlaczego telefon przyniesiony przez konsumenta nie działa, tj. czy jest to związane z wadą produkcyjną, czy też z faktem, że konsument upuścił telefon na podłogę lub do wody.

Aby zapobiec reklamacjom należy także upewnić się, że jeżeli konsument wskaże specjalne życzenia, zostały one spisane w umowie, tak aby życzenia konsumenta były wyraźnie określone.

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

Nie, nie można. Jeżeli przedsiębiorca sprzedał konsumentowi towary, które okazały się być niezgodne z umową sprzedaży, jako sprzedawca musi rozwiązać tą kwestię zgodnie zobowiązującymi przepisami krajowymi dotyczącymi sprzedaży konsumenckiej.

Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru z umową bez względu na winę czy też zaniedbanie. Sprzedawca nie może zostać zwolniony z odpowiedzialności za towary niezgodne z umową z tego powodu, że ktoś inny, na przykład producent lub importer, odpowiada za brak zgodności.



Aby poradzić sobie z tego typu sprawami, zaleca się opracowanie strategii i mechanizmów weryfikacji osoby, która faktycznie odpowiada za niezgodność z umową. Na przykład, jeżeli sklep sprzedaje telefony

na odległość ciężar dowodu spoczywa na sprzedawcy przez cały dwuletni okres gwarancyjny. Jeżeli chodzi o produkty zawierające treści cyfrowe sporządzona w 2015 roku przez Komisję propozycja dyrektywy w sprawie umów na dostawę treści cyfrowych przewiduje, że ciężar udowodnienia braku

zgodności spoczywa na dostawcy, chyba że środowisko cyfrowe konsumenta jest niekompatybilne z treścią cyfrową. Założenie to nie jest ograniczone w czasie, ponieważ treści cyfrowe nie podlegają zużyciu.

Czy przedsiębiorca może dochodzić odszkodowania od innej osoby w łańcuchu dostaw, która odpowiada za niezgodność towaru z umową?

Tak, może. Gdy przedsiębiorca, jako sprzedawca, naprawi szkodę powstałą w wyniku niezgodności towaru z umową, ma prawo dochodzić odszkodowania od innej osoby w łańcuchu dostaw, która za taką niezgodność odpowiada. Dyrektywa UE w sprawie sprzedaży i gwarancji uprawnia sprzedawcę do dochodzenia odszkodowania od producenta, pośrednika lub wcześniejszego sprzedawcy.

Na przykład, jeżeli przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność wobec konsumenta, ponieważ buty, które sprzedał w swoim sklepie są wadliwe z powodu złego materiału zastosowanego przez producenta, przedsiębiorca ten ma prawo wnioskować do producenta o odszkodowanie.

Podobnie w przypadku towarów, które stały się niezgodne z umową w czasie importu, importer jest zobowiązany zapłacić sprzedawcy odszkodowanie.

Jednak warunki i sposoby egzekwowania przysługujących sprzedawcy praw ustala prawo krajowe państw członkowskich oraz przewidują umowy zawarte z dostawcą.

Proste rozwiązanie - Nasza rada

Dla bezpieczeństwa zalecamy wyjaśnienie z dostawcami, jak wygląda stosowana przez nich polityka zwrotów produktów niezgodnych z umową oraz uzgodnienie tego typu zasad w umowie zawieranej z dostawcą.

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

Moduł ten omawia jedynie przepisy dotyczące praw konsumentów i gwarancji w przypadku niezgodnych produktów, np. kurtki, która była noszona tylko tydzień po zakupie. Istnieją jednak także szczególne zasady dotyczące produktów, które okażą się niebezpieczne, na przykład żelazka, które staje w ogniu w trakcie prasowania koszuli.

W takich przypadkach do odszkodowania z tytułu obrażeń ciała lub szkód w rzeczach innych niż produkt niezgodny z umową, zastosowanie mają inne zasady regulujące kwestie odpowiedzialności produktowej i bezpieczeństwa produktów. Na poziomie europejskim najistotniejsze przepisy stanowi dyrektywa 85/374/EWG dotycząca odpowiedzialności za produkty wadliwe oraz zasady ogólne i sektorowe w sprawie bezpieczeństwa produktów.

W niektórych przypadkach, zgodnie z przepisami krajowymi państw członkowskich UE, sprzedawca może współodpowiadać za niebezpieczne produkty wraz z producentem lub importerem, należy więc zwrócić na te przepisy szczególną uwagę. W Polsce kwestie te reguluje kodeks cywilny, wprowadzając solidarną odpowiedzialność różnych podmiotów za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Jakie są konsekwencje naruszenia przepisów o gwarancji prawnej i handlowej w przypadku produktów niezgodnych z umową?

Jakie są konsekwencje nieprzestrzegania przepisów konsumenckich dotyczących gwarancji prawnej i handlowej w przypadku produktów niezgodnych z umową?

Wystarczy, że przedsiębiorca, oferując gwarancję handlową, nie poinformuje konsumenta o gwarancji prawnej, by naruszył postanowienia przepisów konsumenckich. Tego typu odpowiedzialność przedsiębiorcy nie zależy od tego, czy nie poinformował konsumenta poprawnie o istnieniu gwarancji prawnej świadomie i celowo, czy też w wyniku zaniedbania.

Sprzedawca nie może tworzyć żadnych przeszkód, które utrudniałyby, bardziej niż to konieczne, wyegzekwowanie przez konsumenta prawa do naprawy lub wymiany towarów.

Na przykład sprzedawca nie może wymagać od konsumenta, by wrócił do sklepu za tydzień, by wymienić swój laptop, ponieważ nie ma ochoty zająć się teraz reklamacją.

Co dzieje się w przypadku sprzedaży transgranicznej?

Ponieważ poziom ochrony konsumentów może różnić się w poszczególnych państwach członkowskich, wprowadzono konkretne przepisy unijne rozstrzygające, jakie prawo należy stosować w odniesieniu do sprzedaży transgranicznej. Opisano je szczegółowo w kolejnych punktach.

W praktyce oznacza to, że przedsiębiorca powinien zawsze sprawdzić przepisy prawne obowiązujące w kraju konsumenta, jeżeli sprzedaje produkty konsumentom w innym kraju.

Na przykład czas trwania gwarancji prawnej, w którym sprzedawca odpowiada za wady w nowych sprzedanych towarach, może być dłuższy niż dwa lata przewidziane w dyrektywie UE w sprawie sprzedaży. Chociaż większość państw członkowskich UE zdecydowała się utrzymać dwuletni okres, niektóre z państw (UK, IE, FI, NL, SE - Załącznik 1) wprowadziły dłuższe okresy gwarancyjne. Państwa członkowskie mogą także stosować różną kolejność dostępnych konsumentom roszczeń. Na przykład niektóre państwa członkowskie zdecydowały, że konsument może żądać natychmiastowego rozwiązania umowy, jeżeli produkt jest niezgodny z jej postanowieniami, bez konieczności wcześniejszego wnioskowania o wymianę lub naprawę.

W grudniu 2015 roku Komisja Europejska przyjęła dwie propozycje legislacyjne, których celem jest pełna harmonizacja zasad w tym obszarze, jedna dotyczy umów na dostawę treści cyfrowych, a druga umów sprzedaży towarów na odległość. W ramach pełnej harmonizacji propozycje gwarantują takie same przepisy we wszystkich państwach członkowskich.

Opracowana przez Komisję propozycja dyrektywy w sprawie umów sprzedaży treści cyfrowych dotyczy sytuacji, w której brak jest ogólnounijnych zasad co do wadliwych treści cyfrowych. Jeżeli propozycja ta zostanie przyjęta jako prawo, przepisy będą chronić konsumentów przy zakupie treści cyfrowych, takich jak ebooki, filmy i muzyka, lub przy subskrypcji usług cyfrowych. Propozycja dotycząca sprzedaży towarów na odległość porusza kwestie nierównych zasad dotyczących gwarancji prawnej w poszczególnych państwach członkowskich i ma na celu stworzenie prawdziwego jednolitego rynku cyfrowego.

Specjalne traktowanie sprzedaży kierowanej wyraźnie do konsumentów zagranicznych

Zgodnie z prawem UE⁹, w przypadku kierowania działalności gospodarczej do konsumentów w krajach UE innych niż własny kraj przedsiębiorcy, do umowy z zagranicznym konsumentem zazwyczaj zastosowanie ma prawo kraju konsumenta. Jeżeli obydwie strony wybiorą inne prawo, wybór taki nie może pozbawiać zagranicznego konsumenta ochrony wynikającej z przepisów obowiązujących w kraju jego zamieszkania.

W związku z powyższym, jeżeli na przykład strona internetowa przedsiębiorcy skierowana jest do konsumentów w państwie członkowskim, które wprowadziło wymogi językowe poprzez skorzystanie z opcji przewidzianej w art. 6(7) Dyrektywy o prawach konsumentów, warunki umowy należy przekazać konsumentowi w języku wymaganym przez dane państwo członkowskie. Ogólnie rzecz ujmując, reklamy i oferty towarów lub usług w innym państwie członkowskim muszą być zgodne ze standardami ochrony prawa konsumenckiego kraju, do którego są kierowane.

Kiedy jednoznacznie przyjmuje się, że przedsiębiorca kieruje swoją działalność gospodarczą do konsumentów w innym kraju?

Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej określił wiele przykładowych kryteriów ustalania, czy działalność marketingowa jest „ukierunkowana” na

konkretne państwo członkowskie. Należą do nich: 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 przedsiębiorca ma zarejestrowaną działalność gospodarczą¹⁰.

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

Co to oznacza w praktyce?

Jakie prawo ma zastosowanie do umów transgranicznych?

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.

Jednak w praktyce:

1. Przepisy UE zawierają, jak opisujemy w modułach ConsumerLaw Ready, wiele zharmonizowanych przepisów dotyczących ochrony konsumentów. Przepisy te mają zastosowanie w całej Unii Europejskiej.
2. Nawet w przypadku pewnych różnic pomiędzy państwami członkowskimi, nie oznacza to, że wolno zawierać umowy z konsumentami według dowolnego systemu prawnego. Obowiązujące jest prawo konsumenckie państwa zamieszkania konsumenta chyba że przedsiębiorca uzgodnił

⁹ A konkretnie tak zwane Rozporządzenie Rzym I 593/2008.

¹⁰ Więcej informacji przedstawiono w połączonych sprawach C 585/08 i C 144/09 Peter Pammer i Hotel Alpenhof GesmbH

z konsumentem stosowanie innego prawa.

3. W praktyce obowiązkowe przepisy konsumenckie innego państwa członkowskiego mają zastosowanie jedynie, jeżeli ich postanowienia gwarantują większy stopień ochrony niż system prawny przedsiębiorcy lub prawo uzgodnione przez przedsiębiorcę z konsumentem. Sytuacja taka może mieć miejsce na przykład, gdy okres gwarancji prawnej wynikający z prawa konsumenta jest dłuższy niż ten wynikający z prawa przedsiębiorcy.
4. Moduły szkoleniowe ConsumerLaw Ready prezentują dodatkowe wymagania, jakie mogą mieć zastosowanie do innego państwa członkowskiego, do którego przedsiębiorstwa planuje skierować swoją działalność gospodarczą.
5. Kwestia obowiązującego prawa będzie istotna jedynie w razie braku porozumienia z konsumentem. Wiele nieporozumień można rozstrzygnąć polubownie lub poprzez zastosowanie wewnętrznych procedur reklamacyjnych.

Któremu sądowi podlegają spory dotyczące umowy transgranicznej?

W przypadku oferowania produktów lub usług konsumentom w innych krajach UE oraz wystąpienia sporu z konsumentem 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 ścigać konsumenta przed sądem innego kraju, a umieszczenie przez przedsiębiorcę tego typu klauzuli w umowie może grozić sankcjami. Z kolei konsument ma możliwość dochodzenia swoich praw także w kraju ojczystym przedsiębiorcy. W odniesieniu do spraw transgranicznych, aby ułatwić rozstrzyganie sporów, UE stworzyła platformę internetowego rozstrzygania sporów umożliwiającą kontakty pomiędzy systemami alternatywnego rozstrzygania sporów w różnych państwach członkowskich¹¹.

Przykład: Francuski przedsiębiorca z siedzibą w Lille, który sprzedaje swoje produkty konsumentom belgijskim, nie może wprowadzić w swoich umowach postanowienia, że w razie sporu jedynym właściwym sądem do rozstrzygania sporów będzie sąd w Lille.

¹¹Patrz: Moduł 5 podręcznika

Załączniki

ZAŁĄCZNIK 1: Transpozycja dyrektywy w sprawie sprzedaży i gwarancji na przepisy krajowe

Kolor zielony oznacza państwa członkowskie wykraczające poza minimalne standardy dyrektywy 1999/44/WE

Kluczowe postanowienia dyrektywy				
Państwa członkowskie	Czas trwania gwarancji prawnej (lata)	Obowiązek poinformowania konsumentów	Okres odwrócenia 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	dowolny wybór
Cypr	2	Tak	6 miesięcy	Tak
Czechy	2	Tak ¹⁹	6 miesięcy	Tak

¹² Dla uproszczenia w kategorii tej uwzględniono brak obowiązku powiadomienia, chociaż ściśle mówiąc dyrektywa nie przewiduje obowiązku powiadomienia, a raczej pozwala państwom członkowskim na jego uwzględnienie.

¹³ Przedsiębiorca i konsument mogą uzgodnić, że konsument jest zobowiązany zgłosić brak zgodności w ciągu dwóch miesięcy od momentu zorientowania się, że sytuacja taka ma miejsce. Wet betreffende de bescherming van de consumentenbijkverkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), patrz: 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

¹⁴ Patrz art. 126 ustawy o ochronie konsumentów. Jednak istnienie takiej zasady nie zostało formalnie zgłoszone Komisji Europejskiej.

¹⁵ Prawo czeskie wskazuje, że „konsument jest zobowiązany skontaktować się z przedsiębiorcą bez zbędnych opóźnień po wykryciu wady”, ustawa nr 89/2012 Coll., nowy kodeks cywilny („Nový občanský zákoník”, i NCC).

Kluczowe postanowienia dyrektywy				
Państwa członkowskie	Czas trwania gwarancji prawnej (lata)	Obowiązek poinformowania konsumentów	Okres odwrócenia ciężaru dowodu	Hierarchia roszczeń
Dania	2	Tak	6 miesięcy	Tak ²⁰
Estonia	2	Tak	6 miesięcy	Tak ²¹
Dania	2	Tak	6 miesięcy	Tak ²⁰
Francja	2	Nie	2 lata	Tak
Niemcy	2	Nie	6 miesięcy	Tak
Grecja	2	Nie	6 miesięcy	Dowolny wybór
Węgry	2	Tak	6 miesięcy	Tak
Irlandia	6*	Nie	6 miesięcy	Tak + krótkoterminowe prawo do odrzucenia ²²
Włochy	2	Tak	6 miesięcy	Tak
Łotwa	2	Tak	6 miesięcy	Tak ²³
Litwa	2	Tak ²⁴	6 miesięcy	Dowolny wybór
Luksemburg	2	Tak ²⁵	6 miesięcy	Tak ²⁶
Malta	2	Tak	6 miesięcy	Tak
Polska	2	Nie	1 rok	Tak ²⁷
Portugalia	2	Tak	2 lata	Dowolny wybór
Rumunia	2	Tak	6 miesięcy	Tak
Słowacja	2	Tak	6 miesięcy	Tak
Słowenia	2	Tak	6 miesięcy	Dowolny wybór
Hiszpania	2	Tak	6 miesięcy	Tak
Szwecja	3	Tak	6 miesięcy	Tak

¹⁶ W Danii konsument może dochodzić zwrotu, jeżeli wada jest istotna, jednak pod warunkiem że sprzedawca nie oferuje naprawy ani wymiany produktu. art. 78 ustawy o sprzedaży towarów (Købelov): <http://www.sprog.asb.dk/sn/Danish%20Sale%20of%20Goods%20Act.pdf>

¹⁷ Estońskie przepisy oparto na zasadzie wolnego wyboru roszczeń, która daje sprzedawcy jednak możliwość rozwiązania problemu wady poprzez naprawę lub wymianę.

¹⁸ S.I. nr 11/2003 - Przepisy WE (pewne aspekty sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji) z 2003 r., <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

¹⁹ Od zmiany przepisów w 2015 r.

²⁰ Konsument jest zobowiązany dokonać zgłoszenia w rozsądnym terminie zgodnie z art. 6.327 kodeksu cywilnego nr VIII-1864 z 18 lipca 2000 r.

Kluczowe postanowienia dyrektywy				
Państwa członkowskie	Czas trwania gwarancji prawnej (lata)	Obowiązek poinformowania konsumentów	Okres odwrócenia ciężaru dowodu	Hierarchia roszczeń
Holandia	brak ustalonego terminu	Tak	6 miesięcy	Tak
Zjednoczone Królestwo	6 (5 w Szkocji)*	Nie	6 miesięcy	Tak + krótkoterminowe prawo do odrzucenia ²³

* Odpowiedzialność sprzedawcy w tych państwach członkowskich ogranicza się jedynie do wskazanego okresu

- ²¹ Konsument jest zobowiązany poinformować sprzedawcę o niezgodności produktu z umową w „rozsądnym terminie”, ale ponieważ terminu tego nie określono, faktycznie oznacza to dwa lata po dostawie. Zgodnie z art. L. 212-6, pkt. 2 istnieje drugi dwuletni termin na wniesienie pozwu w celu wyegzekwowania gwarancji. Biegnie on od momentu zgłoszenia niezgodności towaru przez konsumenta przedsiębiorcy.
- ²² Sprzedawca powinien zrealizować środki zaradcze w ciągu miesiąca. W przeciwnym razie konsument może żądać wymiany i pełnego zwrotu ceny produktu lub zachować produkt i uzyskać częściowy zwrot. Jednak konsument może uzyskać dalszą obniżkę ceny z tytułu szkód, jeżeli jest w stanie przedstawić dowody, że niezgodność wadliwego towaru przyczyniła się do powstania dodatkowych kosztów lub była groźna dla zdrowia.
- ²³ Polskie przepisy mające zastosowanie od grudnia 2014 roku oparto na zasadzie swobodnego wyboru **roszczenia**, przy czym sprzedawca ma możliwość rozwiązania problemu poprzez naprawę lub wymianę.

ZAŁĄCZNIK 2 - Elementy w przepisach krajowych wykraczające poza postanowienia dyrektywy o sprzedaży konsumenckiej i gwarancjach 1999/44/WE (patrz zielone pola)

Państwa członkowskie	Typ gwarancji i czas trwania gwarancji prawnej (lata)	Zawieszenie gwarancji prawnej w czasie naprawy/wymiany	Dokładny termin naprawy lub wymiany towarów	Części zamienne - obowiązek utrzymywania części zamiennych	Części zamienne - obowiązek informowania konsumentów
Austria	jednolity (2 lata)	Nowy okres	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Nie (odwrócony) ²⁴
Belgia	jednolity (2 lata)	Tak	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Nie
Bułgaria	jednolity (2 lata)	Tak	w ciągu miesiąca	Nie	Nie
Chorwacja	jednolity (2 lata)	Nowy okres	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Nie
Cypr	jednolity (2 lata)	Tak	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Nie
Czechy	jednolity (2 lata)	Nie	30 dni	Nie	Nie
Dania	jednolity (2 lata)	Nowy okres ²⁵	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Nie
Estonia	jednolity (2 lata)	Nowy okres	Rozsądne ramy czasowe ²⁶	Nie	Nie
Finlandia	Zróznicowany	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 ²⁷	15 dni	Nie	Nie
Irlandia	Termin przedawnienia (6 lat)	Tak	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Nie

²⁴ W Austrii sprzedawca jest zobowiązany poinformować kupującego, że nie ma części zamiennych, jeżeli jest to istotne (jeżeli konsument mógłby skorzystać z tej informacji, by wybrać produkt, dla którego części zamienne są dostępne).

²⁵ Dwa lata na wymianę, trzy lata na naprawę.

²⁶ W Estonii należy odpowiedzieć na pytanie lub skargę konsumenta w ciągu 15 dni, jednak nie wprowadzono terminu dla samego środka zaradczego.

²⁷ Zawieszenie gwarancji prawnej na czas naprawy, nowy okres w przypadku wymiany

Państwa członkowskie	Typ gwarancji i czas trwania gwarancji prawnej (lata)	Zawieszenie gwarancji prawnej w czasie naprawy/wymiany	Dokładny termin naprawy lub wymiany towarów	Części zamienne - obowiązek utrzymywania części zamiennych	Części zamienne - obowiązek informowania konsumentów
Włochy	jednolity (2 lata)	Tak	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Częściowo
Łotwa	jednolity (2 lata)	Tak	Rozsądne ramy czasowe ²⁸	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 ²⁹	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Nie
Portugalia	jednolity (2 lata)	Nowy okres ³⁰	30 dni	Tak	Nie
Rumunia	jednolity (2 lata)	Tak	15 dni	Tak (producenci)	Nie
Słowacja	jednolity (2 lata)	Nowy okres ³¹	30 dni	Nie	Nie
Słowenia	jednolity (2 lata)	Nowy okres ³²	8 dni	Tak	Tak
Hiszpania	jednolity (2 lata)	Nowy okres ³³	Rozsądne ramy czasowe	Tak	Nie
Szwecja	jednolity (3 lata)	Nie	Rozsądne ramy czasowe	Tak (pewne przypadki) ³⁴	Nie
	Zróznicowany	Tak	Rozsądny	Nie	Nie

²⁸ Ponieważ rozsądne ramy czasowe to z zasady 30 dni, nie podano dokładnych ram czasowych.

²⁹ Tylko dla wymiany, nie dla naprawy.

³⁰ Tylko dla wymiany, nie dla naprawy.

³¹ Tylko dla wymiany, nie dla naprawy.

³² Tylko dla wymiany lub istotnych komponentów produktu.

³³ Zawieszenie gwarancji prawnej na czas naprawy, nowy okres w przypadku wymiany

³⁴ Jeżeli brak części zamiennych lub towarów eksploatacyjnych uniemożliwia użytkowanie towarów, a konsument w momencie zakupu miał podstawy, by wierzyć, że produkt będzie użyteczny, produkt taki uznaje się za wadliwy zgodnie z przepisami dotyczącymi faktycznych wad towarów określonych w ustawie o sprzedaży konsumenckiej (1990:932).

Państwa członkowskie	Typ gwarancji i czas trwania gwarancji prawnej (lata)	Zawieszenie gwarancji prawnej w czasie naprawy/wymiany	Dokładny termin naprawy lub wymiany towarów	Części zamienne - obowiązek utrzymywania części zamiennych	Części zamienne - obowiązek informowania konsumentów
Holandia			ramy czasowe		
Zjednoczone Królestwo	Termin przedawnienia (6 lat 6, 5 w Szkocji)	Nie	Rozsądne ramy czasowe	Nie	Nie

ZRZECZENIE SIĘ ODPOWIEDZIALNOŚCI:

Niniejszy dokument został sporządzony dla Komisji Europejskiej, przy czym odzwierciedla on poglądy wyłącznie jego autorów, a Komisja i autorzy nie ponoszą odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie zawartych w nim informacji.

Niniejszy dokument nie ma mocy prawnej i nie stanowi formalnej interpretacji prawa unijnego lub krajowego. Nie może być także traktowany jako kompleksowa lub kompletna porada prawna. Celem dokumentu nie jest zastąpienie profesjonalnej porady prawnej w konkretnej sprawie. Czytelnicy powinni pamiętać, że na szczecelu UE i poszczególnych krajów negocjowane są aktualnie propozycje legislacyjne i każdą z wersji papierowych modułu należy sprawdzić pod kątem ewentualnych zmian na stronie internetowej www.consumerlawready.eu.



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

