

Модуль 3

ПРАВА ТА ГАРАНТІЇ СПОЖИВАЧІВ



Зміст

Вступ.....	5
Чи відрізняються правила захисту прав та гарантій споживачів у країнах-членах ЄС?	8
Чи можу я виключити застосування норм про права та гарантії споживачів?.....	8
Яка сфера застосування правил про гарантії?	8
Чи охоплюються споживчі послуги також?.....	9
Які існують гарантії на товари, що продаються споживачеві?.....	9
Які основні характеристики юридичної гарантії?	10
Коли споживчі товари вважаються невідповідними?	10
Які основні характеристики комерційної гарантії?	12
Чи можу я представити юридичну гарантію як комерційну?	12
Чи існує юридична гарантія на вживані товари?	14
Які права мають споживачі у випадку невідповідності продукції?.....	14
Чи існує обмеження для вільного вибору споживачем засобів правового захисту в рамках ієрархії?	16
Чи можу я вимагати від споживача будь-якої компенсації?	17
Як провести ремонт або заміну?	18
Чи можете ви, як продавець, вимагати компенсацію за використання товару після розірвання договору?	18
У яких випадках продавець не несе відповідальності за невідповідність?.....	18
Хто має доводити невідповідність?	19
Чи можу я перенаправити скаргу споживача до імпортера, дистриб'ютора або виробника? .	21

Чи можу я отримати компенсацію від іншої особи в ланцюгу постачання, яка несе відповідальність за невідповідність?	22
Що відбувається, якщо продукт не тільки не відповідає вимогам, але й є небезпечним?	22
Які наслідки порушення законодавства про права та гарантії споживачів?	23
Що відбувається з транскордонними продажами?	23
Особливий режим продажу, який ви спрямовуєте споживачам, що проживають в інших державах-членах ЄС.	24
За яких умов можна вважати, що ви орієнтуєтеся на споживачів в інших країнах-членах ЄС?	24
Що це означає для вас на практиці?	24
Директива про постачання цифрового контенту та цифрових послуг з першого погляду	27

"Наявність гарантії щонайменше 2 роки на товари, які я купую, підвищує мою впевненість у тому, що я купуватиму нові товари"

Споживач

"Законодавча гарантія зобов'язує виробників досягати певного рівня якості і, таким чином, створює більш чесну конкуренцію"

Треjder

"Їм це подобається, і часто мої продукти обирають саме через це"

Треjder

Вступ

Шановний підприємець,

Цей посібник є частиною проекту "Готові до споживчого права", адресованого мікро-, малим та середнім підприємствам, які взаємодіють зі споживачами.

Проект "Готовність до захисту прав споживачів" - це загальноєвропейський проект, яким керує EUROCHAMBRES (асоціація європейських торгово-промислових палат) у консорціумі з BEUC (Європейська організація споживачів) та SMEunited (Голос МСП в Європі). Проект фінансується Європейським Союзом за підтримки Європейської Комісії.

Мета проекту - допомогти вам у дотриманні вимог законодавства ЄС про захист прав споживачів.

Законодавство ЄС про захист прав споживачів складається з різних законодавчих актів, прийнятих Європейським Союзом за останні 25 років і перенесених кожною країною-членом ЄС у своє національне законодавство. У 2017 році Європейська Комісія завершила оцінку, щоб перевірити, чи відповідають ці правила своєму призначенню¹. Основний висновок полягає в тому, що існуючі правила повинні краще застосовуватися органами влади та бути більш відомими для бізнесу та споживачів. Проект "Готовність до захисту прав споживачів" має на меті підвищити рівень знань торговців, зокрема МСП, про права споживачів та їхні відповідні юридичні обов'язки.

Посібник складається з п'яти модулів. Кожен з них присвячений одній конкретній темі споживчого права ЄС:

- Модуль 1 присвячений правилам щодо вимог до переддоговірної інформації
- Модуль 2 представляє правила щодо права споживача на відмову від дистанційних договорів та договорів, укладених поза межами приміщення
- Модуль 3 зосереджений на засобах правового захисту, які трейдери повинні надавати, коли продукція не відповідає умовам контракту
- Модуль 4 присвячений недобросовісній комерційній практиці та несправедливим умовам контрактів

¹ Ви можете знайти більше інформації про оцінку, її результати та подальші дії на веб-сайті Європейської Комісії: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

- Модуль 5 знайомить з альтернативним вирішенням спорів та платформою ОВС - офіційним веб-сайтом Європейської Комісії, який допомагає споживачам і торговцям вирішувати їхні спори в позасудовому порядку.

Цей посібник - лише один із навчальних матеріалів, створених у рамках проекту "Готовність до захисту прав споживачів". Веб-сайт consumerlawready.eu містить інші навчальні інструменти, такі як відео, вікторини та "електронний тест", за допомогою якого можна отримати сертифікат. Ви також можете поспілкуватися з експертами та іншими МСП на форумі.

Модуль 3 Посібника присвячений правам споживачів та гарантіям, коли товари або цифровий контент і послуги не відповідають умовам договору. У ньому описано, яку інформацію, як і коли ви маєте надати, а також наведено поради, які полегшать вам дотримання закону.

Модуль базується на правилах, встановлених [Директивою \(ЄС\) 2019/771](#)² про деякі аспекти, що стосуються договорів купівлі-продажу товарів ("Нова Директива про продаж товарів") та [Директивою \(ЄС\) 2019/770](#)³ про деякі аспекти, що стосуються договорів про постачання цифрового контенту та цифрових послуг яка тепер охоплює гарантійні права на цифровий контент і цифрові послуги ("Директива про цифровий контент"), як вони були транспоновані в національне законодавство держав-членів ЄС. Ці дві Директиви замінюють з січня 2022 року Директиву ЄС 99/44/ЄС про продаж споживчих товарів та пов'язані з ними гарантії. Щодо вимог до інформації про юридичну гарантію, будь ласка, зверніться до Модулю 1.

Модуль також знайомить зі змінами, внесеними [Директивою \(ЄС\) 2024/825](#) від 28 лютого 2024 року щодо розширення можливостей споживачів для зеленого переходу шляхом кращого захисту від недобросовісної практики та кращого інформування ("Директива ECGT") та [Директиву \(ЄС\) 2024/1799](#) про загальні правила, що сприяють ремонту товарів ("Директива про право на ремонт"). Щоб передбачити законодавчі зміни, цей модуль вже охоплює основні поправки, які можуть мати вплив на вас. Ці нові зміни представлені в даному модулі окремими блоками з назвою "Нові правила з 2026 року".

² Директива (ЄС) 2019/771 Європейського Парламенту та Ради від 20 травня 2019 року про деякі аспекти, що стосуються договорів купівлі-продажу товарів, яка вносить зміни до Регламенту (ЄС) 2017/2394 та Директиви 2009/22/ЄС і скасовує Директиву 1999/44/ЄС (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ.L:2019:136:TOC).

³ Директива (ЄС) 2019/770 Європейського Парламенту та Ради від 20 травня 2019 року про деякі аспекти, що стосуються контрактів на постачання цифрового контенту та цифрових послуг (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

Споживачі тепер мають можливість реалізувати ці права в рамках колективних проваджень за допомогою [Директиви \(ЄС\) 2020/1828](#)⁴ про представницькі дії для захисту колективних інтересів споживачів ("RAD") .⁵

[База даних споживчого права](#)⁶ та [бізнес-портал "Твоя Європа"](#)⁷ допоможуть вам знайти необхідну інформацію або ж ви можете звернутися до своєї бізнес-організації.

Сподіваємося, що інформація, надана в Посібнику, буде для вас корисною.

⁴ Директива (ЄС) 2020/1828 Європейського Парламенту та Ради від 25 листопада 2020 року про представницькі дії для захисту колективних інтересів споживачів та скасування Директиви 2009/22/ЄС (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

⁵ Див. модуль 5.

⁶ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁷ <http://europa.eu/youreurope/business>

Чи відрізняються правила щодо прав та гарантій споживачів у країнах-членах ЄС?

Відповідь на це питання: так, принаймні до певної міри. Метою нової Директиви про продаж товарів та Директиви про цифровий контент є забезпечення спільного рівня захисту прав споживачів у всьому ЄС, а також надання можливості окремим державам-членам ЄС встановлювати більш високі стандарти щодо конкретних положень. Будь ласка, зверніться до ДОДАТКУ 1, щоб отримати огляд ситуації в кожній державі-члені ЄС, коли йдеться про юридичний гарантійний строк, перерозподіл тягаря доказування та інші концепції, які розглядаються в цьому модулі.

Чи можу я виключити застосування правил про права та гарантії споживачів?

Ні, ви не можете виключити застосування норм про права та гарантії споживачів.

Правила щодо прав споживачів та гарантій у випадку продуктів, цифрового контенту або послуг, які не відповідають умовам договору, є обов'язковими для виконання, і їх застосування не може бути виключено сторонами договору. Це стосується, зокрема, юридичної гарантії, яка ніколи не може бути виключена або обмежена. Тільки у випадку товарів, що були у вжитку, і тільки

якщо це дозволено національним законодавством відповідної держави-члена (тобто Австрії, Бельгії, Республіки Кіпр, Чеської Республіки, Німеччини, Угорщини, Італії, Люксембургу, Польщі, Португалії, Словаччини, Словенії та Іспанії), продавець і споживач можуть домовитися про коротший термін дії юридичної гарантії, але не менше 1 року. 🇵🇹

Пункт у споживчому договорі, який має на меті обмежити або повністю виключити юридичну гарантію, не є законним.

Яка сфера застосування правил про гарантії?

Правила про гарантії поширюються на будь-які матеріальні рухомі предмети, продані споживачам, за винятком:

- товари, що реалізуються в порядку примусового виконання або іншим чином на підставі закону
- вода та газ, якщо вони не виставлені на продаж в обмеженому обсязі або у встановленій кількості
- електрику.

Крім того, національне законодавство держави-члена може виключити застосування правил про гарантії до вживаних товарів, що продаються на публічному аукціоні, на якому споживач може бути присутнім особисто: Фінляндія,

Франція, Німеччина та Угорщина скористалися цією можливістю. Іспанія запровадила більш обмежений виняток, посилаючись лише на "адміністративні аукціони". Данія, Італія та Швеція не скористалися цією можливістю, натомість вони обмежують відповідальність продавця за такі товари, продані на публічних аукціонах. 🇵🇹

споживачем, встановлений споживачем, а неправильне встановлення пов'язане з недоліком в інструкції з монтажу. Крім цих випадків, національне законодавство держав-членів ЄС визначає права у випадку надання послуг, які не відповідають умовам договору. Тому, якщо ви надаєте послуги, ми рекомендуємо вам ознайомитися з відповідними національними правилами. 🇵🇹

Пам'ятайте, що з січня 2022 року та набуттям чинності Директиви (ЄС) 2019/770 про деякі аспекти, що стосуються договорів про постачання цифрового контенту та цифрових послуг, **застосовуватимуться аналогічні права та правила для цифрового контенту та послуг.**

Чи покриваються також споживчі послуги?

Ні, це не так. Споживчі послуги, наприклад, сантехнічні або садівничі послуги, не підпадають під дію цієї Директиви.

Однак, будь ласка, зверніть увагу, що будь-яка невідповідність, що виникла внаслідок неправильної установки товару, буде вважатися еквівалентною невідповідності товару, якщо установка є частиною договору купівлі-продажу і товар був встановлений продавцем або під його відповідальність. Це правило також застосовуватиметься, якщо товар, призначений для встановлення

З січня 2022 року на цифрові послуги (наприклад, інтернет-магазини музики) та цифровий контент (наприклад, мобільні додатки) також поширюються правила щодо прав та гарантій споживачів (наприклад, мінімальний гарантійний строк, гармонізація засобів правового захисту).

Які існують різні гарантії для товарів, цифрового контенту або послуг, що продаються споживачеві?

Що стосується продажу споживчих товарів, цифрового контенту та послуг, одним з найважливіших питань є юридична гарантія відповідності, тобто відповідальність продавця за дефекти товарів, цифрового контенту або послуг, які він продає. У законодавстві ЄС існує чітке розмежування між юридичною (або встановленою законом) гарантією та комерційною гарантією.

Юридична гарантія - це обов'язкова гарантія, яка охоплює мінімум два роки для нових товарів, цифрових послуг та контенту⁸ і захищає споживачів від дефектів, які вже існували на момент доставки товару і стали очевидними пізніше. Законну гарантію не можна виключити за договором, і вона діє в усіх країнах ЄС.

Комерційна гарантія - це додаткова гарантія до юридичної гарантії, що надається продавцем або виробником безкоштовно або за певну плату. Вона може покривати також дефекти, які не існують на момент поставки товару, і на довший термін, ніж юридична гарантія.

Які основні характеристики юридичної гарантії?

Законна гарантія - це обов'язкова гарантія. Вона надає споживачеві низку засобів захисту у випадку, якщо товар не відповідає обіцяному продавцем протягом двох років (або, залежно від країни-члена ЄС, протягом більш тривалого періоду, як в Ірландії, Фінляндії, Нідерландах, Швеції, як описано в додатку 1).

Він надає споживачеві засоби правового захисту в разі виявлення невідповідності.

Наприклад, якщо фен перестає працювати лише через кілька місяців, і це пов'язано з невідповідністю, що існувала на момент поставки, продавець повинен відремонтувати його, замінити, або надати споживачеві відповідне зниження ціни, або ж договір купівлі-продажу може бути розірваний.

Коли споживчі товари, цифрові послуги або контент вважаються невідповідними?

"Нова директива про продаж товарів" пояснює, які товари вважаються такими, що відповідають договору купівлі-продажу споживчих товарів. Вважається, що споживчі товари відповідають договору купівлі-продажу, якщо вони:

- відповідають опису, наданому продавцем, і мати якості товару, який продавець запропонував споживачеві як зразок або модель;
Приклад: взуття, описане і показане споживачеві як водонепроникне, дійсно

⁸ Більш детальну інформацію про країни, які застосовують довший термін дії юридичної гарантії, див. у Додатках 1 і 2.

має бути водонепроникним.



- Як продавець, ви повинні подбати про те, щоб опис товару, який ви продаєте, завжди був коректним. Інакше споживач може притягнути вас до відповідальності.
- придатні для конкретної мети, для якої вони потрібні споживачеві, про яку він повідомив продавця під час укладення договору і яку продавець прийняв;
Приклад: велосипед, про який на момент продажу було заявлено, що він придатний для катання в горах, повинен бути дійсно придатним для такої мети.



- придатні для цілей, для яких зазвичай використовуються товари того ж типу;

Приклад: мобільний телефон, який можна використовувати для здійснення телефонних дзвінків.

- показувати якість та експлуатаційні характеристики, які є звичайними для товарів того самого типу і на які споживач може обґрунтовано розраховувати, зважаючи на характер товару та беручи до уваги будь-які публічні заяви про специфічні характеристики товару, зроблені про нього продавцем, виробником або його



представником, зокрема в рекламі чи на маркуванні.

Приклад: етикетка, на якій зазначено рівень енергоспоживання холодильника, має відповідати його реальному рівню енергоспоживання.

3 січня 2022 року, згідно з двома новими директивами, суб'єктивні та

об'єктивні критерії оцінки відповідності товарів, цифрового контенту та послуг повинні розглядатися на рівних засадах.

а) Суб'єктивні критерії.

Для того, щоб відповідати договору, цифровий контент, цифрова послуга або товар повинні, зокрема, відповідати умовам договору:

- (1) **відповідати опису**, кількості та якості, а також мати функціональність, сумісність, інтероперабельність та інші характеристики, передбачені контрактом.
- (2) **бути придатним для будь-якої конкретної мети, для якої споживач вимагає його**, і про яку споживач повідомив вас не пізніше, ніж під час укладення договору, і щодо якої ви дали згоду.
- (3) постачатися з усіма аксесуарами, інструкціями, в тому числі з монтажу, та підтримкою клієнтів, як це передбачено **контрактом**; і
- (4) **оновлюватися відповідно до умов контракту в порядку, передбаченому контрактом**.

Які основні характеристики комерційної гарантії?

Комерційна гарантія - це додаткова гарантія, яка виходить за межі юридичної гарантії продавця і не впливає на неї. Вона може бути надана продавцем або виробником. Вона може охоплювати довший період, ніж юридична гарантія (2 роки), покривати інші дефекти, крім тих, що існували на момент поставки товару, та/або надавати інші переваги. Може надаватися як безкоштовно, так і за певну плату.

Виробники можуть пропонувати комерційні гарантії, які дозволяють споживачеві відремонтувати товар у низці ліцензованих майстерень по всьому світу, а не лише в магазині продавця. Наприклад, портативний комп'ютер може мати таку комерційну гарантію, що дозволяє споживачеві безкоштовно відремонтувати його в низці майстерень.

Чи можу я представити юридичну гарантію як комерційну?

Ні, ви не можете представити юридичну гарантію як комерційну. Якщо ви хочете запропонувати комерційну гарантію, вона повинна пропонувати більше, ніж те, що вже покривається юридичною гарантією.

Тому, коли ви пропонуєте споживачеві комерційну гарантію, дуже важливо, щоб ви також інформували споживача про

існування юридичної гарантії. Будь ласка, майте на увазі, що інформування споживача про існування юридичної гарантії вимагається законом (Директива про права споживачів 2011/83/ЄС).

Якщо ви подаєте юридичну гарантію як відмінну рису вашої пропозиції або змушуєте споживача платити за неї, вас можуть звинуватити в недобросовісній комерційній практиці та застосувати санкції.

Нові правила з вересня 2026 року

Гармонізоване повідомлення та гармонізована етикетка:

Директива (ЄС) 2024/825 щодо розширення прав і можливостей споживачів для зеленого переходу ("Директива ECGT") запровадить нові вимоги до переддоговірної інформації для трейдерів, зокрема, щодо юридичної гарантії відповідності та комерційної гарантії виробника щодо довговічності.⁹

Конкретно, на переддоговірній стадії, як для дистанційних, так і для виїзних та внутрішньомагазинних договорів, ви повинні будете надати споживачам інформацію:

- нагадування про існування правової гарантії відповідності та її основних

елементів за допомогою гармонізованого повідомлення та,

- де це можливо, наявність комерційної гарантії виробника щодо довговічності за допомогою стандартного маркування (див. спеціальну вставку нижче).

Гармонізоване повідомлення буде обов'язковим для магазинів, що продають споживчі товари, щоб нагадати споживачам про існування та основні елементи юридичної гарантії, включаючи її мінімальну тривалість у два роки, як це передбачено Директивою (ЄС) 2019/771 (див. модуль 3), а також загальне посилання на можливість того, що тривалість юридичної гарантії відповідності може бути більшою відповідно до національного законодавства.

Гармонізоване маркування буде добровільним маркуванням, яке розміщуватиметься на видному місці на товарі (наприклад, на упаковці товару) або поруч із товаром (наприклад, на полицях або поруч із зображенням товару, виставленого на продаж, у разі продажу через Інтернет), щоб дозволити споживачам легко ідентифікувати, на який саме товар поширюється комерційна гарантія довговічності, запропонована виробником без додаткових витрат, яка охоплює весь товар і має термін дії понад

⁹ Згідно з новим пунктом (14а) статті 2 КПД, "комерційна гарантія довговічності" означає комерційну гарантію довговічності виробника, зазначену в статті 17 Директиви (ЄС) 2019/771, відповідно до якої виробник несе пряму відповідальність перед споживачем протягом усього періоду дії комерційної гарантії довговічності за ремонт або

заміну товару відповідно до статті 14 Директиви (ЄС) 2019/771, якщо товар не зберігає свою довговічність.

два роки. Крім того, гармонізоване маркування також міститиме нагадування про існування юридичної гарантії відповідності (дворічної), щоб уникнути плутанини у споживачів.

І гармонізована етикетка, і гармонізоване повідомлення наразі розробляються Європейською Комісією і мають бути готові до вересня 2025 року.

Однією з їхніх головних цілей є також допомогти споживачам не змішувати різні типи гарантій (юридичні та комерційні гарантії виробників на довговічність).

Чи існує юридична гарантія на вживані товари?

Так, є. Правила про юридичну гарантію також застосовуються до продажу товарів, що були у вжитку. Однак держави-члени ЄС мають право приймати правила для товарів, що були у вжитку, які дозволяють продавцю і споживачу домовитися про коротший період часу, ніж два роки для відповідальності продавця. Цей період, однак, не може бути меншим за один рік. Нижче наведено перелік держав-членів ЄС, де споживачі та продавці мають можливість домовитися про коротший гарантійний термін на вживані товари: Австрія, Бельгія, Кіпрська Республіка, Чеська Республіка,

Німеччина, Угорщина, Італія, Люксембург, Польща, Португалія, Словаччина, Словенія, Іспанія та Чехія. 

Тільки там, де національне законодавство передбачає таку можливість, ви можете домовитися зі споживачем про скорочення терміну дії юридичної гарантії на товари, що були у вжитку, наприклад, на вживаний автомобіль.

Які права мають споживачі у випадку невідповідності продукції?

У разі невідповідності товарів нова Директива про продаж товарів передбачає наступні засоби правового захисту у визначеному порядку ("ієрархія" засобів захисту):

1. **ремонт або заміна** як засіб 1st рівня
2. **розірвання договору або надання знижки** як 2nd засоби правового захисту.

По-перше, споживач може вимагати ремонту або заміни товару, що не відповідає вимогам. Споживач може вибирати між цими двома способами, якщо тільки ремонт або заміна не є неможливими або непропорційними по відношенню до іншого засобу правового захисту. Наприклад, споживач може попросити відремонтувати зламаний фотоапарат або замінити його на інший. Однак, торговець може бути в змозі забезпечити ремонт лише

в тому випадку, якщо заміна не є співмірною з ремонтом, наприклад, якщо ремонт полягає лише в заміні невеликого компоненту фотоапарата без значних незручностей для споживача.

По-друге:

- якщо споживач не має права ні на ремонт, ні на заміну, або
- якщо продавець не завершив усунення недоліків протягом розумного строку, або
- якщо продавець не завершив усунення недоліків без істотних незручностей для споживача.

Тоді споживач може вимагати розірвання договору або знижки ціни, сплаченої за придбаний товар.



Наприклад, якщо продавець пропонує відремонтувати несправний автомобіль лише протягом кількох місяців, споживач може вимагати розірвання договору та повернення несправного автомобіля. Або, якщо автомобіль ще можна використовувати, споживач може вимагати грошову компенсацію (частину вартості автомобіля) в якості зниження ціни, залишаючи собі автомобіль.

Майте на увазі, що з 2022 року та набуттям чинності нових Директив існує **сувора та повністю узгоджена ієрархія засобів правового** захисту для споживачів у разі невідповідності товару, цифрового контенту або послуг.

Відповідно, держави-члени, які не мають ієрархії засобів правового захисту (Португалія та ін.), повинні були адаптувати своє національне законодавство.

Для вас це означає, що правила щодо засобів правового захисту будуть однаковими в усіх країнах Європейського Союзу.

Ірландія пропонує короткострокове право відмовитися від товару і вважати контракт розірваним.

Чи існує обмеження для вільного вибору споживачем засобів правового захисту в рамках ієрархії?

Право споживачів обирати на першому етапі між ремонтом та заміною, а на другому етапі - між розірванням договору та зниженням ціни - обмежене.

По-перше, споживач може безоплатно вибрати між ремонтом і заміною, якщо тільки його вибір не є неможливим або непропорційним порівняно з альтернативним засобом правового захисту. Це матиме місце, якщо вибір споживача покладе на продавця необґрунтовані витрати, зважаючи на обставини, що склалися:

- 1) вартість товару, якщо вона відповідає умовам договору. Наприклад, якщо вартість цього товару менша за вартість ремонту;
- 2) значущість невідповідності в кожному конкретному випадку;
- 3) чи може невідповідність бути виправлена альтернативним

засобом без значних незручностей для споживача.

Наприклад, якщо ціна ремонту товару перевищує вартість його заміни, ремонт, ймовірно, не є належним засобом захисту. Однак наявність непропорційного тягара завжди має бути доведена продавцем, саме тому необхідна оцінка в кожному конкретному випадку.

Якщо ремонт або заміна не можуть бути здійснені без значних незручностей для споживачів або якщо дефект не може бути усунутий у розумні строки, ваші споживачі можуть вимагати відшкодування вартості дефектного товару або зниження ціни.

Споживач не може вільно обирати між розірванням договору та зменшенням ціни, якщо дефект придбаного товару є незначним. У такому випадку споживач може вимагати лише зменшення ціни. Питання про те, чи вважається дефект неістотним, вирішується в кожному конкретному випадку окремо.

Приклад: автомобіль, у якого не працює фара. Такий дефект є незначним у порівнянні з вартістю всього автомобіля. У цьому випадку розірвання договору не буде дозволено з огляду на незначний характер дефекту товару.

Нові правила від липня 2026 року .

З новою [Директивою \(ЄС\) 2024/1799](#) про загальні правила, що сприяють ремонту товарів ("Директива про право на ремонт") у разі виявлення дефекту товару в **межах встановленої законом гарантії**, споживачі матимуть можливість скористатися подовженою юридичною гарантією на один рік, якщо вони вирішать відремонтувати свій товар. Відповідно до цієї Директиви, ви, як торговець, будете зобов'язані інформувати споживачів про вибір між засобами правового захисту та продовженням терміну законної гарантії, якщо споживачі оберуть ремонт. Метою є сприяння ремонту продукції в Європейському Союзі.

Згідно з Директивою про право на ремонт, **після закінчення терміну гарантії** споживачі також зможуть вимагати простішого та дешевшого ремонту дефектів товарів, які мають бути технічно ремонтпридатними (таких як планшети, смартфони, а також пральні та посудомийні машини тощо). Виробники будуть зобов'язані публікувати інформацію про свої ремонтні послуги, включаючи орієнтовні ціни на найпоширеніші види ремонту.

Нові правила також передбачають створення **європейської ремонтної платформи**, яка дозволить споживачам легше знайти відповідного ремонтника. Ця платформа буде у розпорядженні

ремонтників, серед яких багато малих та середніх підприємств, для реклами своїх послуг.

Ремонтники можуть надавати споживачам **європейську форму інформації про ремонт** для всіх продуктів, на які поширюється дія Директиви про право на ремонт. У разі використання, ця форма повинна бути надана споживачам до того, як споживач буде зобов'язаний укласти договір про надання послуг з ремонту. Мета цієї форми - забезпечити основу для пропозицій щодо ремонту з точки зору ціни та умов ремонту. Там, де це можливо, форма буде дійсною протягом 30 днів, щоб споживачі могли порівняти пропозиції від різних ремонтників.

Чи можу я вимагати від споживача будь-якої компенсації?

Ремонт і заміна у разі невідповідності товару завжди повинні здійснюватися безкоштовно для споживача. Це означає, що від споживача не можна вимагати жодної компенсації за усунення невідповідності товару. Продавець не має права вимагати будь-яку плату за заміну або ремонт, наприклад, за:

- поштові витрати на повернення товару;
- витрати на робочу силу;

- вартість матеріалів, використаних для ремонту товару.

Як провести ремонт або заміну?

Ремонт або заміна товару, який не відповідає вимогам, завжди має здійснюватися в розумні строки, безкоштовно та без значних незручностей для споживача.

На практиці може статися так, що продавець наполягає на ремонті товару як єдиному доступному засобі захисту і стверджує, що заміна товару неможлива, оскільки у нього закінчився товар або він більше не може його придбати. У таких випадках продавець повинен довести, що заміна товару неможлива, і в такому випадку споживачеві можуть бути запропоновані інші способи захисту (зниження ціни або розірвання договору).

Чи можете ви, як продавець, вимагати компенсацію за використання товару після розірвання договору?

Продавець не може вимагати компенсації за використання неякісного товару, який був замінений на новий (оскільки це має бути зроблено безкоштовно). У разі розірвання договору розмір відшкодування, що підлягає виплаті споживачеві, може бути зменшений залежно від норм чинного національного законодавства.

Будь ласка, майте на увазі, що якщо ви несеєте відповідальність перед споживачем через невідповідність, яка виникла внаслідок дії або бездіяльності попереднього продавця в ланцюгу або виробника, ви маєте право вимагати відшкодування збитків від особи (осіб), відповідальної (відповідальних) у договірному ланцюгу (право на відшкодування збитків). Особливості визначаються національним законодавством. 

У яких випадках продавець не несе відповідальності за невідповідність?

У деяких випадках претензії споживача не можуть бути обґрунтованими.

По-перше, коли споживач знав або, якщо це неможливо, не знав про невідповідність товару. Наприклад, споживач, який знає, що купує футболку з певними дефектами, наприклад, з маленькою діркою на спині, не може потім стверджувати, що товар був бракованим.

Так само, коли споживач купує книгу в магазині в секції, яка чітко позначена як "пошкоджені книги - за півціни", зрозуміло, що книга може мати певні дефекти. Якщо виявляється, що в книзі відсутні деякі сторінки, продавець не може вважатися відповідальним за це.

Крім того, продавець також не нестиме відповідальності за товар, який став невідповідним внаслідок використання матеріалу, наданого продавцю споживачем. Це стосується, наприклад, кравця, який шиє костюм з матеріалу, наданого споживачем. Якщо через кілька днів костюм розірветься без причини, відмінної від поганої якості матеріалу, кравець не нестиме за це відповідальності.

У таких випадках споживач не має права вимагати дотримання прав, пов'язаних з невідповідністю товару.

Однак, якщо продавець стверджує, що його продукція відповідає вимогам, він нестиме відповідальність за невідповідність незалежно від того, чи міг споживач легко помітити дефект. Наприклад, продавець продає новий автомобіль, який не працює належним чином, але стверджує, що це тому, що на ньому ще ніхто не їздив. Коли після деякого часу їзди на автомобілі покупець бачить, що автомобіль все ще не працює належним чином, відповідальність за це несе продавець.

З іншого боку, продавець не нестиме відповідальності за невідповідність характеристик товару заявам, зробленим іншими торговцями, якщо він не знав або не міг знати про такі заяви. Наприклад, якщо споживач заходить до магазину, де продавець каже йому/їй, що певний вид взуття є водонепроникним, а потім цей

споживач йде до іншого магазину і купує таке саме взуття, хоча продавець цього магазину ніколи не стверджував, що воно є водонепроникним; тоді споживач не може стверджувати, що має місце невідповідність.

Те саме стосується випадків, коли торговець може довести, що він виправив такі твердження до укладення договору. Наприклад, використовуючи попередній приклад, продавець може поінформувати споживача про те, що, незважаючи на те, що виробник рекламує взуття як водонепроникне, насправді воно не є водонепроникним, і таким чином переконатися, що споживач знає про це. У такому випадку продавець звільняється від відповідальності, але йому все одно потрібно довести, що він виправив заяву.

Хто має доводити невідповідність?

Відповідальність продавця за невідповідність нового товару договору триває щонайменше два роки, починаючи з моменту передачі товару споживачеві. Продавець несе відповідальність лише за недоліки, які існували вже на момент передачі товару і стали очевидними пізніше. Тому питання про те, коли виник дефект, є дуже важливим на практиці. Протягом першого року презумпція полягає в тому, що невідповідність договору існувала вже на момент поставки. Якщо,

наприклад, духовка шафа перестає працювати через шість тижнів після її доставки додому споживачеві, вважається, що дефект існував на момент доставки. 🇺🇦

Однак після закінчення першого року тягар доказування переходить до споживача. Це означає, що він або вона повинні довести, що дефект придбаного товару існував на момент доставки 🇺🇦. Хоча це правова ситуація, торговці можуть вирішити подбати про експертизу товару і після закінчення першого року, щоб допомогти споживачеві визначити причину дефекту.



_____ День покупки

Юридична гарантія не поширюється на дефекти, які не існували на момент доставки, але виникли пізніше. Наприклад, продавець не несе відповідальності за мобільний телефон, який не працює через те, що він впав у воду, а не через виробничий брак.

Для того, щоб мати справу з такими випадками, ми радимо завжди мати стратегію та механізми для перевірки того, хто насправді несе відповідальність за невідповідність. Наприклад, якщо ваш магазин продає мобільні телефони, гарною моделлю буде співпраця з виробником, який зможе перевірити, чому мобільний телефон, принесений споживачем, не працює, тобто чи пов'язано це з виробничими проблемами, чи з тим, що споживач впустив його на підлогу або у воду.

3 січня 2022 року нова Директива про договори купівлі-продажу товарів продовжила вищеописаний період перекладання тягара доказування на користь споживача (реверс тягара доказування) до **1 року**.

Це означає, що всі держави-члени повинні були запровадити перерозподіл тягара

доказування строком на 1 рік. Однак держави-члени мали можливість піти далі і вибрати 2-річний період.

Крім того, існують **нові правила щодо тягара доказування для цифрового контенту та послуг**, запроваджені "Директивою про цифровий контент". Правила можуть відрізнятися залежно від типу цифрового контенту або послуги, яку ви надаєте споживачам:

- Якщо ваш договір зі споживачем **стосується одного акта постачання або серії окремих актів** постачання, тягар доведення того, чи відповідав поставлений цифровий контент або цифрова послуга вимогам на момент постачання, покладається на вас, якщо невідповідність стає очевидною протягом одного року з моменту постачання цифрового контенту або цифрової послуги.
- Якщо договір передбачає безперервне постачання протягом певного періоду (наприклад, 4 роки), тягар доведення відповідності цифрового контенту або цифрової послуги лежить на вас **протягом часу, протягом якого цифровий контент або цифрова послуга має постачатися за договором**.

Однак, за певних умов тягар доказування тепер може бути покладений на споживача:

- Якщо ви можете продемонструвати, що цифрове середовище споживача не сумісне з технічними вимогами цифрового контенту/послуги, яку ви надаєте, і ви чітко проінформували споживача про ці вимоги до укладення договору, тягар доказування перекладається на споживача.
- Нарешті, споживачі повинні співпрацювати, наскільки це можливо, надавати технічну інформацію, яка допоможе встановити причину та час невідповідності. Якщо споживач не співпрацює, і якщо ви поінформували його про таку вимогу в чіткий і зрозумілий спосіб до укладення договору, саме споживач повинен довести, що проблема існувала на момент поставки.

Чи можу я перенаправити скаргу споживача до імпортера, дистриб'ютора або виробника?

Ні, не можете. Якщо ви продали споживачеві товар, який виявився невідповідним договору купівлі-продажу, ви, як продавець, повинні вирішити цю проблему відповідно до застосовних

національних правил щодо споживчих продажів.

Продавець несе відповідальність за невідповідність товару незалежно від наявності вини чи недбалості. Відповідальність продавця за невідповідність товару не може бути звільнена на тій підставі, що хтось інший несе відповідальність за невідповідність, наприклад, виробник або імпортер.

Чи можу я отримати компенсацію від іншої особи в ланцюгу постачання, яка несе відповідальність за невідповідність?

Так, ви можете. Після того, як ви, як продавець, усунули невідповідність, ви маєте право вимагати компенсацію від особи в ланцюгу постачання, яка несе відповідальність за невідповідність. Директива ЄС про продажі та гарантії надає продавцю право вимагати компенсацію від виробника, посередника або попереднього продавця.

Наприклад, якщо ви несете відповідальність перед споживачем через те, що кросівки, які ви продаєте у своєму магазині, виявилися неякісними внаслідок використання виробником неякісного матеріалу, ви маєте право вимагати компенсації від виробника.

Аналогічно, за товари, які стали невідповідними під час імпорту, імпортер

може нести відповідальність перед продавцем у вигляді компенсації.

Умови та спосіб реалізації цих прав продавця визначаються національним законодавством держав-членів ЄС та договором, укладеним з постачальником.

Наші поради

Щоб перестрахуватися, ми рекомендуємо вам з'ясувати у ваших постачальників, якою є їхня політика повернення невідповідної продукції, і узгодити це в контракті, який ви укладаєте з постачальником. Однак такі контракти рідко підлягають обговоренню, і на практиці у вас часто не буде іншого вибору, окрім як прийняти умови постачальника.

Що відбувається, якщо продукт не тільки не відповідає вимогам, але й є небезпечним?

У цьому модулі розглядаються лише правила захисту прав споживачів та гарантії у випадку невідповідності товару, наприклад, куртки, яка зносилася через тиждень після покупки. Однак слід пам'ятати, що існують спеціальні правила, які стосуються товарів, що виявляються небезпечними, наприклад, праска, яка загоряється під час прасування сорочки без жодних зовнішніх причин.

У таких випадках для відшкодування збитків, завданих тілесними ушкодженнями або пошкодженням інших предметів, окрім продукції, яка не відповідає вимогам, застосовується інший набір правил, які стосуються відповідальності за якість та безпеку продукції. На європейському рівні найважливішими законодавчими актами є Директива 85/374/ЄЕС про відповідальність за дефектну продукцію та низка загальних і галузевих правил щодо безпечності продукції.¹⁰

У деяких випадках, згідно з національним законодавством країн-членів ЄС, навіть продавець може нести солідарну відповідальність разом з виробником або імпортером за небезпечну продукцію, тому, будь ласка, зверніть увагу на цей набір правил. 

Які наслідки порушення правил про права та гарантії споживачів?

Якщо продавець не дотримується правил щодо прав і гарантій споживачів, визначених новими Директивами про продаж товарів і цифровий контент та національним законодавством про транспозицію, до нього можуть бути застосовані санкції.

Директиви не роблять різниці між тим, чи було порушення її положень навмисним, чи ні.

Якщо споживач вирішує вимагати усунення недоліків товару, продавець зобов'язаний поважати вибір споживача відповідно до вимог законодавства та сприяти йому в усуненні недоліків. Продавець не має права створювати будь-які перешкоди, які б ускладнювали реалізацію прав споживача на ремонт або заміну товару більше, ніж це необхідно.

Наприклад, продавець не може попросити споживача прийти через тиждень до магазину, щоб замінити ноутбук, тому що він не готовий розглядати скаргу в цей день.

Що відбувається з транскордонними продажами ?

Оскільки рівень захисту прав споживачів може відрізнятись в різних країнах-членах ЄС, існують спеціальні правила ЄС, які визначають застосовне законодавство, якщо ви продаєте через кордон.

На практиці завжди слід перевіряти правову ситуацію у відповідній країні, коли ви орієнтуєтесь на споживачів в іншій країні (наприклад, через рекламу, адресовану цим споживачам, або адаптовані до їхньої мови веб-сайти).

¹⁰ Зверніть увагу, що ця Директива була переглянута і що нова Директива про відповідальність за продукцію буде застосовуватися до продукції, розміщеної на ринку через 24 місяці після набуття нею

чинності. На момент написання цих рядків Директива ще не була опублікована в Офіційному віснику ЄС.

Наприклад, встановлений законом гарантійний термін, протягом якого продавець несе відповідальність за дефекти проданих нових товарів, може бути довшим, ніж два роки, передбачені новою Директивою про продаж товарів. Хоча більшість країн-членів ЄС вирішили зберегти дворічний термін, деякі з них (Ірландія, Фінляндія, Нідерланди, Швеція, як описано в Додатку 1) встановили довші терміни.

Особливий режим продажу, який ви спрямовуєте споживачам, що проживають в інших державах-членах ЄС.

Якщо ви спрямовуєте свою підприємницьку діяльність на споживачів у країнах ЄС, відмінних від вашої власної, до вашого договору з іноземним споживачем застосовується право країни, в якій споживач зазвичай проживає¹¹. Ви можете обрати інше право в якості застосовного права, але цей вибір не може позбавити вашого іноземного споживача захисту, що надається обов'язковими положеннями країни його проживання.

Тому, якщо ваш веб-сайт орієнтований на споживачів в іншій державі-члені ЄС, і взагалі, коли ви рекламуєте або пропонуєте свої товари або послуги в інших державах-членах ЄС, ви повинні дотримуватися

стандартів захисту прав споживачів у країнах, на які ви орієнтуєтеся.

За яких умов можна вважати, що ви орієнтуєтеся на споживачів в інших країнах-членах ЄС?

Суд Європейського Союзу встановив низку невичерпних критеріїв для визначення того, чи є ваша комерційна або професійна діяльність "спрямованою" на конкретну державу-члена ЄС. Такі критерії передбачають, наприклад, використання мов або валют, відмінних від тих, що зазвичай використовуються в державі-члені, де заснована ваша компанія, згадування телефонних номерів з міжнародним кодом, використання доменного імені верхнього рівня, відмінного від імені держави-члена, в якій заснована ваша компанія.¹²

Якщо ви не спрямовуєте свою діяльність на інші країни ЄС, але споживач з іншої країни-члена ЄС звертається до вас за власною ініціативою, то застосовується ваше національне законодавство.

Що це означає для вас на практиці?

Яке право застосовуватиметься до ваших транскордонних контрактів?

На перший погляд може здатися, що малому підприємцю складно дотримуватися законодавства країни різних

¹¹ Зокрема, так званий Регламент 593/2008 "Рим I".

¹² Для отримання додаткової інформації див. об'єднані справи C 585/08 та C 144/09 Peter Pammer та Hotel Alpenhof GesmbH Суд

споживачів у різних країнах. Це може завадити деяким трейдерам пропонувати свої товари чи послуги через кордон. Однак на практиці

1. Законодавство ЄС гармонізує важливу частину законодавства про захист прав споживачів. Це означає, що в принципі однакові правила застосовуються на всій території ЄС.
2. Навіть якщо в деяких питаннях між державами-членами ЄС залишаються відмінності, це не означає, що ви не можете укласти договори зі споживачами відповідно до власного законодавства: як пояснювалося вище, ви можете домовитися зі споживачем про застосування іншого законодавства, і в цьому випадку ви повинні дотримуватися обов'язкового законодавства про захист прав споживачів тієї держави-члена ЄС, де проживає споживач.
3. На практиці обов'язкове законодавство про захист прав споживачів іншої держави-члена ЄС матиме значення лише в тому випадку, якщо його норми є більш захисними, ніж норми вашої правової системи або закону, про який ви домовилися зі споживачем. Це може бути у випадку, коли, наприклад, гарантійний строк, передбачений

законодавством споживача, довший, ніж у вашому законодавстві.

4. За допомогою навчальних модулів Consumer Law Ready ви зможете заздалегідь дізнатися, які додаткові вимоги можуть застосовуватися в іншій державі-члені ЄС, до якої ви плануєте спрямувати свою бізнес-діяльність.
5. Питання застосовного права часто буде актуальним лише в разі виникнення розбіжностей зі споживачем. Багато непорозумінь можна вирішити мирним шляхом або за допомогою внутрішньої служби розгляду скарг.

Який суд є компетентним у разі виникнення спору за таким транскордонним договором?

Якщо ви пропонуєте свої товари або послуги споживачам в іншій країні ЄС і у вас виникла суперечка зі споживачем у цій країні ЄС, знайте, що компетентним судом для вирішення такої суперечки завжди буде суд країни, в якій проживає споживач. Ви не можете подати позов проти споживача до суду іншої країни, і якщо ви передбачите таку можливість у своїх умовах, ви ризикуєте бути оштрафованим на значну суму. Споживач, навпаки, має можливість подати на вас позов до суду своєї країни. Для транскордонних справ, щоб полегшити вирішення спорів, ЄС створив платформу

УСО , яка дозволяє підтримувати зв'язок між системами УСО в різних державах-членах .¹³

Приклад: якщо ви - французький трейдер, який базується в Ліллі і продає свою

продукцію споживачам у Бельгії, ви не можете встановлювати у своїх комерційних умовах, що у разі виникнення спору, єдиними компетентними судами для його вирішення є суди на півночі Франції.

¹³ Див. модуль 5

Директива про постачання цифрового контенту та цифрових послуг з першого погляду

Директива (ЄС) 2019/770 про деякі аспекти, що стосуються договорів про постачання цифрового контенту та цифрових послуг, набула чинності в січні 2022 року. Нижче ви можете ознайомитися з її основними елементами:

1) Сфера застосування

Цифровий контент та послуги включають широкий спектр продуктів, таких як відео, музичні файли, програмне забезпечення, події в реальному часі, чат-додатки, соціальні мережі тощо.

Нові правила захищатимуть споживачів у випадку, якщо **цифровий контент** та **послуги** мають дефекти або іншим чином не відповідають тому, що було узгоджено в договорі, наприклад, якщо вони не відповідають умовам договору:

- завантажена музика, мобільний додаток для стрімінгової платформи, який не працює на мобільному телефоні споживача,
- програмне забезпечення раптово перестає працювати тощо.

У таких випадках споживач має право на наступні засоби захисту:

- попросити вас вирішити проблему,
- якщо проблема не зникне:
 - отримати від вас зниження ціни, або,
 - розірвати договір і отримати відшкодування.

До січня 2022 року такий захист існував лише для матеріальних товарів на рівні ЄС через Директиву 1999/44/ЄС про деякі аспекти продажу споживчих товарів та пов'язані з ними гарантії, яка зараз скасована.

Більше того, у багатьох випадках споживачі не платили за доступ до численних цифрових контентів чи послуг, а надавали свої персональні дані (наприклад, при створенні облікового запису в соціальних мережах). Згідно з новими правилами Директиви про цифровий контент, споживачі тепер мають право на засіб правового захисту у випадку неякісного цифрового контенту або послуг, навіть якщо вони не платили за них, але надали свої персональні дані.

2) Однакові правила по всьому ЄС

Директива повністю гармонізована:

- критерії відповідності,
- засоби правового захисту в разі невідповідності,
- правила, що стосуються відповідальності трейдерів,
- правила щодо тягаря доказування та відповідних зобов'язань сторін у разі невідповідності, а також,
- модифікація цифрового контенту або цифрової послуги.

Інші елементи регулюються на національному рівні. Для отримання додаткової інформації, будь ласка, зверніться до відповідного національного законодавства, що транспонує Директиви. Ви можете знайти їх на веб-сайті Європейської Комісії.

Додатки

ДОДАТОК 1: Національна транспозиція Директиви про споживчі продажі та гарантії

Зеленим кольором позначені держави-члени, які виходять за рамки мінімальних стандартів Директиви 1999/44/ЄС

Ключові положення Директиви з корпоративного управління				
Держави-члени	Тривалість правової гарантії (роки)	Зобов'язання щодо повідомлення споживачів ¹⁴	Зміна строку покладення тягара доказування	Ієрархія засобів захисту
Австрія	2	Ні.	1 рік	Так.
Бельгія	2	Так. ¹⁵	1 рік	Так.
Болгарія	2	Так. ¹⁶	1 рік	Так.
Хорватія	2	Так.	1 рік	Вільний вибір
Кіпр	2	Так.	1 рік	Так.
Чеська Республіка	2	Так. ¹⁷	1 рік	Так.
Данія	2	Так.	1 рік	Так. ¹⁸
Естонія	2	Так.	1 рік	Так. ¹⁹
Франція	2	Ні.	2 роки	Так.
Німеччина	2	Ні.	1 рік	Так.
Греція	2	Ні.	1 рік	Вільний вибір
Угорщина	2	Так.	1 рік	Так.
Ірландія	6*	Ні.	1 рік	Так + короткострокове право на відмову ²⁰
Італія	2	Так.	1 рік	Так.
Латвія	2	Так.	1 рік	Так. ²¹
Литва	2	Так. ²²	1 рік	Вільний вибір

¹⁴ З міркувань простоти відсутність зобов'язання щодо повідомлення включено до цієї категорії, хоча, строго кажучи, Директива не передбачає зобов'язання щодо повідомлення, а скоріше дозволяє державам-членам включати зобов'язання щодо повідомлення.

¹⁵ Торговець і споживач можуть домовитися про те, що споживач повинен повідомити про невідповідність протягом двох місяців з моменту, коли він дізнався про неї. 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), див.: 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

¹⁶ Див. статтю 126 Закону про захист прав споживачів. Однак про існування цієї норми не було офіційно повідомлено Європейську Комісію.

¹⁷ У чеському законодавстві зазначено, що "споживач повинен звернутися до продавця без невинуватої затримки після виявлення дефекту". Закон № 89/2012 Зб. законів, Новий Цивільний кодекс ("Nový občanský zákoník", NCC).

¹⁸ У Данії споживач може вимагати повернення коштів, якщо дефект є суттєвим, але не якщо продавець пропонує відремонтувати або замінити товар - див. статтю 78 Закону про продаж товарів (Købelov)

¹⁹ Естонські правила ґрунтуються на ідеї вільного вибору засобу правового захисту, надаючи, однак, продавцю можливість усунути несправність шляхом ремонту або заміни.

²⁰ S.I. № 11/2003 - Регламент Європейського Співтовариства (Деякі аспекти продажу споживчих товарів та пов'язані з ними гарантії) 2003 року, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

²¹ Після законодавчих змін у 2015 році.

²² Споживач повинен повідомити про це протягом розумного строку, відповідно до статті 6.327 Цивільного кодексу № VIII-1864 від 18 липня 2000 року.

Ключові положення Директиви з корпоративного управління				
Держави-члени	Тривалість правової гарантії (роки)	Зобов'язання щодо повідомлення споживачів ¹⁴	Зміна строку покладення тягара доказування	Ієрархія засобів захисту
Люксембург	2	Так. ²³	1 рік	Так. ²⁴
Мальта	2	Так.	1 рік	Так.
Польща	2	Ні.	1 рік	Так. ²⁵
Португалія	2	Так.	2 роки	Вільний вибір
Румунія	2	Так.	1 рік	Так.
Словаччина	2	Так.	1 рік	Так.
Словенія	2	Так.	1 рік	Вільний вибір
Іспанія	2	Так.	1 рік	Так.
Швеція	3	Так.	1 рік	Так.
Нідерланди	Немає фіксованих часових обмежень	Так.	1 рік	Так.

**Відповідальність продавця в цих країнах-членах ЄС обмежується лише терміном придатності.*

²³ Споживач повинен повідомити продавця про будь-яку невідповідність товару протягом "розумного строку", але оскільки цей строк не визначений, він фактично означає два роки з моменту поставки. Відповідно до ст. L. 212-6, абзац 2, існує другий дворічний строк для подання позову про виконання гарантійних зобов'язань; він починається з моменту, коли споживач повідомив продавця про невідповідність товару.

²⁴ Продавець повинен усунути недоліки протягом одного місяця. Якщо цього не зроблено, споживач може вимагати заміни товару та отримати повне відшкодування вартості товару або залишити товар собі та отримати часткове відшкодування. Однак, споживач може отримати подальше зниження ціни для відшкодування збитків, якщо споживач може надати докази того, що невідповідність дефектного товару призвела до додаткових витрат або була небезпечною для здоров'я.

²⁵ Польські правила, що застосовуються з грудня 2014 року, ґрунтуються на ідеї вільного вибору засобу правового захисту, надаючи, однак, продавцю можливість усунути несправність шляхом ремонту або заміни.

ДОДАТОК 2 - Елементи національного законодавства, які виходять за рамки Директиви про захист прав споживачів 1999/44/ЄС (див. знову зелене затінення).

Держави-члени	Тип гарантії та строк дії юридичної гарантії (роки)	Призупинення юридичної гарантії на час ремонту/заміни	Точні терміни, в які необхідно відремонтувати або замінити товар	Зapasні частини - зобов'язання підтримувати запасні частини	Зapasні частини - зобов'язання інформувати споживачів
Австрія	Уніформа (2 роки)	Новий період	Розумні часові рамки	Ні.	Ні (змінено на протилежне) ²⁶
Бельгія	Уніформа (2 роки)	Так.	Розумні часові рамки	Ні.	Ні.
Болгарія	Уніформа (2 роки)	Так.	Протягом одного місяця	Ні.	Ні.
Хорватія	Уніформа (2 роки)	Новий період	Розумні часові рамки	Ні.	Ні.
Кіпр	Уніформа (2 роки)	Так.	Розумні часові рамки	Ні.	Ні.
Чеська Республіка	Уніформа (2 роки)	Ні.	30 днів	Ні.	Ні.
Данія	Уніформа (2 роки)	Новий період ²⁷	Розумні часові рамки	Ні.	Ні.
Естонія	Уніформа (2 роки)	Новий період	Розумні часові рамки ²⁸	Ні.	Ні.
Фінляндія	Диференційований	Ні.	Розумні часові рамки	Ні.	Ні.
Франція	Уніформа (2 роки)	Ні.	1 місяць	Так.	Так.
Німеччина	Уніформа (2 роки)	Ні.	Розумні часові рамки	Ні.	Ні.
Греція	Уніформа (2 роки)	Новий період	Розумні часові рамки	Так.	Ні.

²⁶ В Австрії продавець зобов'язаний повідомити покупця про відсутність запасних частин, якщо це важливо (коли споживач може використати цю інформацію для вибору товару, до якого є запасні частини).

²⁷ Два роки на заміну, три роки на ремонт.

²⁸ В Естонії необхідно відповісти на питання або скаргу споживача протягом 15 днів, але немає строку для самого засобу правового захисту.

Угорщина	Уніформа (2 роки)	Новий період ²⁹	15 днів	Ні.	Ні.
Ірландія	Строк позовної давності (6 років)	Так.	Розумні часові рамки	Ні.	Ні.

²⁹ Призупинення законної гарантії на ремонт, новий термін для заміни.

Держави-члени	Тип гарантії та термін дії юридичної гарантії (роки)	Призупинення юридичної гарантії на час ремонту/заміни	Точні часові рамки, в які потрібно відремонтувати або замінити товар	Запасні частини - обов'язок утримувати запасні частини	Запасні частини - зобов'язання інформувати споживачів інформувати споживачів
Італія	Уніформа (2 роки)	Так.	Розумні часові рамки	Ні.	Частково
Латвія	Уніформа (2 роки)	Так.	Розумні часові рамки ³⁰	Ні.	Ні.
Литва	Уніформа (2 роки)	Так.	Розумні часові рамки	Ні.	Ні.
Люксембург	Уніформа (2 роки)	Так.	1 місяць	Ні.	Ні.
Мальта	Уніформа (2 роки)	Так.	Розумні часові рамки	Так.	Ні.
Польща	Уніформа (2 роки)	Новий період ³¹	Розумні часові рамки	Ні.	Ні.
Португалія	Уніформа (2 роки)	Новий період ³²	30 днів	Так.	Ні.
Румунія	Уніформа (2 роки)	Так.	15 днів	Так (виробники)	Ні.
Словаччина	Уніформа (2 роки)	Новий період ³³	30 днів	Ні.	Ні.
Словенія	Уніформа (2 роки)	Новий період ³⁴	8 днів	Так.	Так.
Іспанія	Уніформа (2 роки)	Новий період ³⁵	Розумні часові рамки	Так.	Ні.
Швеція	Уніформа	Ні.	Розумні	Так (у	Ні.

³⁰ Хоча розумним строком, як правило, вважається 30 днів, точного законодавчо встановленого строку не існує.

³¹ Тільки для заміни, а не для ремонту.

³² Тільки для заміни, а не для ремонту.

³³ Тільки для заміни, а не для ремонту.

³⁴ Тільки для заміни або основних компонентів виробу.

³⁵ Призупинення законної гарантії на ремонт, новий термін для заміни.

	(3 роки)		часові рамки	деяких випадках) 36	
Нідерланди	Диференційований	Так.	Розумні часові рамки	Ні.	Ні.

³⁶ Якщо відсутність запасних частин або витратних матеріалів перешкоджає використанню товару, а споживач на момент придбання мав вагомій підставі вважати, що товар буде придатним для використання, товар буде вважатися дефектним відповідно до правил про фактичні дефекти товарів, що містяться в Законі про продаж товарів споживачам (1990:932).



Consumer Law Training for European SMEs



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu