

Ogólne prawo Konsumenckie

Wprowadzenie do podstaw prawa konsumenckiego

Spis treści

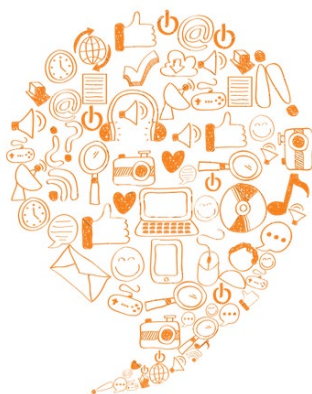
WPROWADZENIE	4
O Consumer PRO	4
1. WPROWADZENIE I HISTORIA POLITYKI KONSUMENCKIEJ	5
2. KLUCZOWE PRAWA I OBOWIĄZKI KONSUMENTA W PIGUŁCE	5
2.1. Wymagania dotyczące informacji przed zawarciem umowy	5
2.2. Prawo do odstąpienia od umowy	6
2.3. Prawa konsumentów i gwarancje	7
2.4. Nieuczciwe praktyki handlowe (rynkowe)	8
2.5. Niedozwolone postanowienia umowne (klauszule abuzywne)	9
3. GŁÓWNE WYZWANIA DOTYCZĄCE OGÓLNEJ POLITYKI KONSUMENCKIEJ	10
3.1. Informacje przedkontraktowe	10
3.2. Prawo do odstąpienia od umowy	11
3.3. Prawa konsumentów i gwarancje	11
3.4. Nieuczciwe praktyki handlowe (rynkowe)	12
3.5. Niedozwolone postanowienia umowne (klauszule abuzywne)	13
4. PRAWO UNIJNE I KRAJOWE	13
4.1. Dyrektywa w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich („UCTD”)	13
4.2. Nieuczciwe praktyki rynkowe („UCPD”)	14
4.4. Sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związane z tym gwarancje	15
4.5. Informacje o nowych dyrektywach: „Omnibus”, „Treści cyfrowe” oraz „Sprzedaż towarów” ..	16
5. ORZECZNICTWO	16
5.1. Nieuczciwe praktyki handlowe (rynkowe)	16
5.2. Niedozwolone postanowienia umowne	16
5.3. Publikacje Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej w sprawach z zakresu prawa konsumenckiego	17
6. CO MOŻE ZROBIĆ KONSUMENT W RAZIE WYSTĄPIENIA PROBLEMU?	17
6.1. Krajowe organizacje konsumenckie	17
6.2. Europejskie Centra Konsumenckie (ECC-NET)	17
6.3. Krajowe postępowania uproszczone i europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń („ESCP”)	17
6.4. Władze publiczne	18

6.5. Instytucje ADR (alternatywnego, pozasądowego rozstrzygania sporów) i ODR (platforma internetowego rozstrzygania sporów)	19
6.6. Zwyczajna procedura krajowa	20
7. <i>INNE PRZYDATNE NARZĘDZIA: BAZY DANYCH ORZECZNICTWA UE</i>	20

Niniejszy materiał powstał w ramach projektu Consumer PRO, który jest inicjatywą Komisji Europejskiej w ramach Europejskiego Programu Konsumenckiego.

Wsparcie Komisji Europejskiej nie stanowi poparcia dla treści niniejszej broszury. Odzwierciedlają one wyłącznie poglądy autora. Komisja nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji zawartych w niniejszym dokumencie.

WPROWADZENIE



Drogi Czytelniku,

Niniejszy dokument wprowadzający do teoretycznych podstaw prawa konsumenckiego, jest częścią zasobów szkoleniowych opracowanych dla potrzeb programu Consumer Pro. Celem tej unijnej inicjatywy jest podnoszenie kompetencji krajowych organizacji konsumenckich oraz innych podobnych podmiotów, w zakresie ochrony konsumentów.

Opracowanie, które przedstawiamy, zawiera wiele przydatnych i istotnych informacji na temat ogólnych podstaw prawa konsumenckiego. Jego treść została przygotowana przez ekspertów BEUC ds. polityki konsumenckiej i zawiera ujęcie prawa z perspektywy europejskiej (unijnej) tak, aby umożliwić Tobie i Twoim współpracownikom zapoznanie się najważniejszymi zagadnieniami w obszarach:

- ułatwionego wyszukiwanie istotnych informacji,
- umożliwienia pracownikom lepszego informowania konsumentów o ich prawach oraz
- zwiększenia świadomości krajowych instytucji i władz na temat praw konsumentów.

Niniejszy dokument wprowadzający stanowi część serii materiałów szkoleniowych. Oferujemy również dokumenty uzupełniające, dotyczące praw cyfrowych oraz zrównoważonego rozwoju.

Consumer PRO

Consumer PRO to inicjatywa Komisji Europejskiej w ramach Europejskiego Programu Konsumenckiego. Program jest realizowany przez BEUC – Europejską Organizację Konsumentów. Jego celem jest budowanie potencjału europejskich organizacji konsumenckich oraz innych instytucji realizujących politykę konsumencką poprzez nieformalną edukację („nauka poprzez praktykę”). Projekt obejmuje państwa członkowskie UE, Islandię i Norwegię.

Aby uzyskać więcej informacji, napisz na adres Info@consumer-pro.eu.

1. WPROWADZENIE I HISTORIA POLITYKI KONSUMENCKIEJ

Po utworzeniu europejskiego „jednolitego rynku” konieczne stało się wdrożenie odpowiedniej polityki ochrony konsumentów oraz zapewnienie 500 milionom europejskich konsumentów skutecznego prawa.

Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE) przewiduje ochronę konsumentów w art. 169:

„(...)Unia przyczynia się do ochrony zdrowia, bezpieczeństwa i interesów gospodarczych konsumentów, jak również wspierania ich prawa do informacji, edukacji organizowania się w celu zachowania ich interesów.”

Polityka ochrony konsumentów zmaterializowała się w konkretny sposób, biorąc pod uwagę rozwój sytuacji na rynku.

Konsumentom są obecnie chronieni przed nieuczciwymi praktykami handlowymi, nieuczciwymi warunkami umownymi, jak również muszą otrzymywać jasne i zrozumiałe informacje przed zawarciem umowy.

Pomimo, że prawa konsumenta są jasne i proste, często są trudne do wyegzekwowania przez konsumentów.

2. KLUCZOWE PRAWA I OBOWIĄZKI KONSUMENTA W PIGUŁCE

2.1. Wymagania dotyczące informacji przed zawarciem umowy

Przed związaniem się umową konsumentowi przekazywane są pewne informacje, aby umożliwić mu dokonanie świadomego wyboru. Informacje muszą być czytelne i zrozumiałe dla konsumenta, a także przekazane mu w sposób jasny i niewprowadzający w błąd.

Lista wymaganych informacji jest w szczególności ujęta w dyrektywie 2011/83/UE dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów¹(Consumer Right Directive) i uzależnione jest od sposobu zawarcia umowy:

- Artykuł 5 zawiera wykaz informacji, które należy przekazać w sklepach stacjonarnych, przed zawarciem umowy.
- W artykule 6 wskazano informacje, jakie konsument powinien otrzymać w przypadku umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (tj. zakupy online, istnienie prawa do odstąpienia od umowy).
- Artykuł 7 określa wymogi formalne dotyczące umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.
- Artykuł 8 zawiera wykaz wymogów formalnych dotyczących umów zawieranych na odległość.

¹<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

- Niektóre umowy, takie jak usługi socjalne, opieka społeczna, gry hazardowe, umowy typu timeshare, są wyłączone z obowiązku informacyjnego przed zawarciem umowy. Pełna lista wyłączeń została ujęta w artykule 3 ust. 3 dyrektywy w sprawie praw konsumentów.
- W przypadku niektórych umów informacje przed zawarciem umowy są określane przez przepisy sektorowe. Dotyczy to np. umowy o kredyt konsumencki².
- Ponadto artykuł 3 ust. 4 dyrektywy w sprawie praw konsumentów wprowadził możliwość wyłączenia transakcji o niskiej wartości (poniżej 50 EUR) z obowiązku udzielania informacji przed zawarciem umowy. Zwolnienie to dotyczy wyłącznie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.

Zgodnie z dyrektywą, państwa członkowskie mogą wprowadzić dodatkowe wymagania informacyjne. Aby sprawdzić, które państwa członkowskie zdecydowały się na takie rozszerzenie, można zapoznać się z raportem³ ze stosowania dyrektywy w sprawie praw konsumentów oraz dodatkową tabelą porównawczą⁴.

Dyrektywa pozwala państwom członkowskim na włączenie dodatkowych wymogów informacyjnych, ale tylko w przypadku umów, które nie są zawierane na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa. W przypadku umów zawieranych na odległość i zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa dyrektywa zakazuje wprowadzania odstępstw.

Informacje o sposobie transpozycji dyrektywy o prawach konsumenta przez kraje UE można znaleźć w Bazie danych prawa konsumenckiego⁵.

2.2. Prawo do odstąpienia od umowy

Prawo do odstąpienia od umowy jest bardzo ważnym i silnym narzędziem przyznanym konsumentowi przez prawo Unii Europejskiej. Pozwala ono konsumentowi na odstąpienie od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od otrzymania towaru, lub – w przypadku zawarcia przez konsumenta umowy o świadczenie usług lub dostarczania treści cyfrowych – od daty zawarcia umowy.

- Zgodnie z art. 9 dyrektywy UE 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów („Dyrektywa o prawach konsumentów” – CRD), konsumenci mają prawo do odstąpienia od umów zawieranych na odległość oraz umów konsumenckich zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.

Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych została zmieniona Dyrektywą (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta. Stanowi ona część „Nowego Ładu dla konsumentów” i jest zwana także „Dyrektywą Omnibus”.

²Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG

³http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

⁴https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf

⁵https://e-justice.europa.eu/591/PL/consumer_law_database?init=true

- Art. 11 dyrektywy określa wymogi informacyjne, dotyczące istnienia i sposobu skorzystania prawa do odstąpienia od umowy
- Art. 12 dotyczy skutków realizacji przez konsumenta prawa do odstąpienia od umowy.
- Art. 13 i 14 określają odpowiednio obowiązki przedsiębiorcy i konsumentów w przypadku odstąpienia.
- Art. 15 określa skutki wykonania prawa do odstąpienia od umowy w odniesieniu do umów dodatkowych.
- Wreszcie, art. 10 dyrektywy określa konsekwencje, jakie dla przedsiębiorcy wywołuje zaniechanie udzielenia konsumentowi wymaganych informacji przed zawarciem umowy o prawie odstąpienia (tj. wydłużenie terminu na odstąpienie o nawet o 12 miesięcy).

Niektóre rodzaje umów zawieranych na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa zostały objęte wyłączeniem spod prawa do odstąpienia od umowy. Wyłączenie obejmuje 13 kategorii umów. Są to np.:

- towary, które zostały spersonalizowane na życzenie konsumenta,
- umowy o świadczenie usług, po wykonaniu usługi w całości, jeżeli świadczenie rozpoczęło się za uprzednią wyraźną zgodą konsumenta i za jego potwierdzeniem, że będzie to powodowało utratę prawa do odstąpienia od umowy z chwilą pełnego wykonania umowy przez przedsiębiorcę,
- umowy o dostawę zapieczętowanych towarów, które nie nadają się do zwrotu ze względu na ochronę zdrowia lubze względów higienicznych, a które i zostały rozpieczętowane po dostarczeniu,
- umowy zawarte na aukcji publicznej.

Pełna lista wyłączeń znajduje się w art. 16 dyrektywy.

Więcej praktycznych wyjaśnień można znaleźć w wytycznych interpretacyjnych do dyrektywy, które znajdują się na stronach Komisji Europejskiej⁶.

2.3. Prawa konsumentów i gwarancje



Dyrektywa 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji jest ważnym elementem systemu ochrony konsumentów w UE, albowiem tworzy prawną gwarancję zgodności na okres dwóch lat. Kryteria określające, czy produkt jest zgodny z umową, są zdefiniowane w art. 2 ust. 2 dyrektywy.

Dyrektywa 1999/44 jest dyrektywą minimalnej harmonizacji, co oznacza, że krajowe przepisy nie są w pełni zharmonizowane

⁶DG JusticeGuidanceDocumentconcerning Directive 2011/83/EU of the EuropeanParliament and of the Council of 25 October 2011 on Consumer rights, amendingCouncil Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the EuropeanParliament and of the Council and repealingCouncil Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the EuropeanParliament and of the Council (2014), https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/crd_guidance_en_0.pdf

(pozwala na to art. 8a dyrektywy). Tym samym poziom ochrony konsumentów i odpowiedzialności przedsiębiorców różni się pomiędzy poszczególnymi krajami członkowskimi UE⁷.

Strona internetowa Komisji Europejskiej zapewnia szybki i kompletny wgląd w obowiązujące w danym kraju unijne prawo, w aspekcie zakresu gwarancji prawnej⁸⁹.

Poniżej znajduje się zestawienie najważniejszych reguł przewidzianych dyrektywą:

- Wszystkie towary nowe i używane objęte są dwuletnią prawną gwarancją zgodności (art. 5).
- Aby zapewnić zgodność produktu, konsument może, zgodnie z art. 3, zażądać naprawy lub wymiany, a jeśli jest to niemożliwe lub nieproporcjonalne, zmniejszyć cenę lub odstąpić od umowy.
- Doprowadzenie produktu do zgodności – zgodnie z art. 3 – jest bezpłatne dla konsumentów.
- Dyrektywa stanowi, że jeśli wada pojawi się w ciągu pierwszych 6 miesięcy, sprzedawca jest automatycznie odpowiedzialny. Jeśli jednak wada pojawi się po pierwszych 6 miesiącach, sprzedawca może poprosić konsumenta o udowodnienie, że jest to wada produkcyjna. Niektóre państwa członkowskie postanowiły przedłużyć okres 6 miesięcy do pełnych 2 lat.
- Art. 7 stanowi, że państwa członkowskie mogą umożliwić skracanie terminu ustawowej gwarancji do roku w przypadku towarów używanych.

Od 1 stycznia 2022 r. dyrektywa o sprzedaży konsumenckiej i gwarancjach zostanie uchylona i będzie zastąpiona dyrektywą (UE) 2019/771 z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów sprzedaży towarów. Prawa wynikające z gwarancji prawnej będą również miały zastosowanie do treści cyfrowych i usług zgodnie z najnowszą dyrektywą o treściach cyfrowych (Digital Content Directive)¹⁰.

2.4. Nieuczciwe praktyki handlowe (rynkowe)

Praktyka rynkowa jest nieuczciwa w świetle prawa UE, gdy uniemożliwia konsumentowi podjęcie świadomej i wolnej decyzji gospodarczej (zniekształca zwykłe zachowanie przeciętnego konsumenta). Nieuczciwe praktyki handlowe są zakazane w całej UE.

Ponieważ dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych („UCPD”) jest dyrektywą o maksymalnej harmonizacji (jeden wyjątek dotyczy usług finansowych i dotyczących nieruchomości, gdzie państwa członkowskie mogą nałożyć bardziej rygorystyczne wymagania), każde państwo członkowskie ma takie same standardy ochrony konsumentów przed nieuczciwymi praktykami handlowymi. W praktyce oznacza to, że zasady muszą być takie same w całej UE.

⁷Dyrektywa o charakterze minimalnej harmonizacji zapewnia wspólną podstawę minimalnych praw, umożliwiając jednocześnie państwom członkowskim wprowadzenie korzystniejszych dyspozycji dla konsumentów.

⁸https://ec.europa.eu/info/article-8a-consumer-sales-and-guarantees-directive_en

⁹https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/consumer-contracts-guarantees/consumer-guarantees/index_en.htm

¹⁰Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/770 z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów o dostarczanie treści cyfrowych i usług cyfrowych

- Dyrektywa zakazuje wprowadzających w błąd praktyk handlowych. Zostały one podzielone na działania wprowadzające w błąd (art. 6) i wprowadzające w błąd zaniechania (art. 7).
- Dyrektywa zakazuje również tak zwanych agresywnych praktyk handlowych. Agresywne praktyki są zdefiniowane w art. 8 i art. 9 dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych.
- Na czarnej liście znajduje się 31 praktyk, w tym zachowania handlowe zarówno online, jak i offline, jakie mogą negatywnie wpłynąć na dobrowolną i w pełni świadomą decyzję gospodarczą konsumenta (Załącznik 1 do dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych). Pierwsze 23 praktyki z czarnej listy dotyczą wprowadzającego w błąd zachowaniaprzedsiebiorcy, a ostatnie 8 to zabronione agresywne praktyki. Wszystkie te praktyki są uznawane za nieuczciwe w każdych okolicznościach.

2.5. Niedozwolone postanowienia umowne (klauzule abuzywne)

Dyrektywa w sprawie nieuczciwych warunków umownych („UCTD”)¹¹ chroni konsumentów przed nieuczciwymi warunkami umownymi. Powodują one zachwianie równowagi kontraktowej pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, pozwalając temu ostatniemu na kształtowanie swojej pozycji umownej w sposób uprzywilejowany, na szkodę konsumenta (art. 3 UCTD).

- Załącznik do dyrektywy w sprawie nieuczciwych warunków umownych zawiera orientacyjną i niewyczerpującą listę klauzul, które można uznać za nieuczciwe.
- Warunki umowne oferowane konsumentom muszą być zawsze sporządzone w sposób „jasny i zrozumiały”. W przypadku wątpliwości co do interpretacji postanowienia, zastosowanie ma interpretacja najkorzystniejsza dla konsumenta – (art. 5).
- Postanowienia umowne uznane za nieuczciwe nie są wiążące dla konsumentów zgodnie z warunkami określonych w krajowym prawie umów. Umowa wiąże w pozostałym zakresie, jeżeli jej istnienie jest możliwe bez abuzywnych klauzul.

UCTD umożliwia państwom członkowskim przyjęcie lub utrzymanie bardziej rygorystycznych przepisów krajowych w celu zapewnienia wyższego poziomu ochrony konsumentów (art. 8). Ten może być osiągnięty np. poprzez wprowadzenie tzw. „czarnej listy” nieuczciwych warunków umownych (np. we Francji) lub rozszerzenie regulacji na umowy, które były negocjowane między konsumentem a przedsiębiorcą. Pełny przegląd krajowej transpozycji każdego z państw członkowskich znajduje się na stronach Komisji Europejskiej¹².

Dyrektywa została zmieniona Dyrektywą (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta. Stanowi ona część „Nowego Ładu dla konsumentów” (zwana również dyrektywą „Omnibus”).

¹¹Dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich

¹²<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/NIM/?uri=CELEX%3A31993L0013>

3. GŁÓWNE WYZWANIA DOTYCZĄCE OGÓLNEJ POLITYKI KONSUMENCKIEJ

3.1. Informacje przedkontraktowe

Obowiązek udzielania informacji przed zawarciem umowy, to jedno z najważniejszych praw konsumentów. Obecnie, zanim konsument zostanie związany umową z przedsiębiorcą, musi uzyskać pewne informacje, aby wybór był świadomy. W szczególności może to dotyczyć głównych cech towarów lub usług, ceny czy tożsamości przedsiębiorcy. Te wymagania są określone przede wszystkim dyrektywie w sprawie praw konsumentów¹³.

Niestety, liczne sondaże, badania i orzeczenia sądów krajowych i europejskich podkreślają, że wielu profesjonalistów nie przestrzega swoich obowiązków w zakresie udzielania informacji przed zawarciem umowy z konsumentami¹⁴.

Kącik Eksperta

Nowa dyrektywa (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta (tzw. Dyrektywa Omnibus)¹⁵ wprowadza dodatkowe obowiązki informacyjne dla przedsiębiorców przed zawarciem umowy, w tym także dla platform internetowych. Na przykład handlowcy online będą teraz zobowiązani do informowania konsumentów w sposób jasny i wyczerpujący o każdej spersonalizowanej cenie (ofercie) opartej na automatycznym podejmowaniu decyzji. Platformy internetowe będą również zobowiązane do wskazania głównych parametrów dotyczących rankingu wyników wyświetlanych konsumentom oraz podziału odpowiedzialności między sprzedawcę a platformą, w razie wystąpienia roszczeń konsumenckich.

¹³Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady
Tekst mający znaczenie dla EOG

¹⁴ W 2015 r. szeroko zakrojona kontrola koordynowana przez Komisję Europejską („SWEEP”) wykazała, że na 743 skontrolowanych stronach internetowych stwierdzono nieprawidłowości potwierdzone w 436 przypadkach (63%). [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en]

¹⁵Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 98/6/WE, 2005/29/WE oraz 2011/83/UE w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta

3.2. Prawo do odstąpienia od umowy

Prawo to umożliwia konsumentowi sprawdzenie i przetestowanie produktów zakupionych na odległość. Pozwala również konsumentowi na odstąpienie od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru (w przypadku produktu) lub zawarcia umowy (usługi). Jest to najbardziej rozpoznawalne przez obywateli UE prawo konsumenckie¹⁶, zaś 95% kupujących w UE uważa je za ważne¹⁷.

Prawo to zostało wprowadzone dyrektywą o prawach konsumenta (art. 9), aby zachować równowagę kontraktową stron. Konsumenti zawierając umowę na odległość nie mają możliwości sprawdzenia produktów, tak jak ma to miejsce w przypadku zakupów tradycyjnych – powoduje to zachwianie równowagi i stawia konsumentów w trudniejszym położeniu.

Pomimo, że prawo to jest powszechnie znane i jednoznaczne, w praktyce konsumenci spotykają się z wielomaprzeshkody w jego egzekwowaniu, np.:

- Niektórzy przedsiębiorcy odmawiają stosowania dyrektywy,
- Niektórzy przedsiębiorcy odmawiają zwrotu kosztów konsumentom,
- Niekiedy konsument otrzymuje tylko częściowy zwrot pieniędzy na podstawie twierdzenia sprzedawcy, że niewłaściwie korzystał z produktu; sprzedawca przy tym nie przedstawia żadnego dowodu (np. zdjęcia),
- Niektórzy sprzedawcy twierdzą, że nie otrzymali produktu zwróconego przez konsumenta.

Niektórzy przedsiębiorcy odmawiają konsumentowi zwrotu ceny za pomocą tych samych środków płatności, z których konsument skorzystał, zamiast tego oferując np. bony.

3.3. Prawa konsumentów i gwarancje

Konsumentowi kupującemu towar od europejskiego sprzedawcy przysługuje 2-letnia gwarancja prawna. Ta gwarancja jest przewidziana w dyrektywie 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych związanych z tym gwarancji.

Odpowiedzialnym z tytułu gwarancji prawnej jest wyłącznie sprzedawca. Gwarancję prawną należy odróżnić od tzw. „gwarancji handlowej” (komercyjnej). Ta ostatnia, to gwarancja dodatkowa. Nie jest obowiązkowa z mocy prawa, może być oferowana np. przez sprzedawcę lub producenta i może podlegać opłacie. Te dwa rodzaje gwarancji prowadzą do licznych sporów dla europejskich konsumentów:

- Konsumenti często mylą gwarancję prawną i gwarancję handlową. W praktyce bardzo często sprzedawcy nie informują konsumentów o prawnej gwarancji, mimo że jest ona



¹⁶https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf

¹⁷Study on the application of the Consumer Rights Directive (2017), 160.

odpowiedzialnością podstawową (o charakterze bezwzględny), ale odnoszą się tylko do gwarancji handlowych (np. przypadku Apple).

- Niektórzy przedsiębiorcy odmawiają uznawania reklamacji z tytułu gwarancji prawnej, co często zmusza konsumentów do zapłaty za kosztowną kontr-ekspertyzę przy dochodzeniu roszczeń.
- Niektórzy przedsiębiorcy żądają od konsumenta zapłaty za naprawę w ramach gwarancji prawnej, co jest zabronione przez prawo UE.
- Niektórzy przedsiębiorcy proszą konsumentów o poniesienie kosztów dostarczenia reklamowanej rzeczy, ale następnie ich nie zwracają.
- Zgodnie z prawem, jeśli niezgodność pojawi się w ciągu pierwszych 6 miesięcy, sprzedawca jest automatycznie odpowiedzialny. Musi uznać reklamację w ramach gwarancji prawnej, o ile nie udowodni, że za powstanie wady odpowiedzialny jest konsument. Po pierwszych 6 miesiącach ciężar dowodu zmienia się i to do konsumenta należy udowodnienie, że towar był wadliwy w momencie zakupu, co jest często niemożliwe.
- W przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy w ramach gwarancji prawnej, zwrot ceny jest dokonywany często po długim czasie (lub w ogóle nie są dokonywane przez nieuczciwych przedsiębiorców).
- Zasadniczo okres gwarancji prawnej wynosi 2 lata na wszystkie towary, niezależnie od tego, czy towary są nowe lub używane. Jednak w kilku państwach członkowskich gwarancja prawna w przypadku produktów używanych może zostać umownie skrócona do 1 roku. Warto sprawdzić jak ten termin jest kształtowany w interesującym nas kraju członkowskim.

NADCHODZĄCE ZMIANY

Od 1 stycznia 2022 r. dyrektywa w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji została uchylona i zastąpiona przez Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/771 z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów sprzedaży towarów, zmieniająca rozporządzenie (UE) 2017/2394 oraz dyrektywę 2009/22/WE i uchylająca dyrektywę 1999/44/WE.

3.4. Nieuczciwe praktyki handlowe (rynkowe)

Praktyka handlowa jest nieuczciwa, gdy jest sprzeczna z wymogami staranności zawodowej i w sposób istotny zniekształca lub może w sposób istotny zniekształcić zachowanie gospodarcze względem produktu przeciętnego konsumenta, do którego dociera bądź do którego jest skierowana, lub przeciętnego członka grupy konsumentów, jeżeli praktyka handlowa skierowana jest do określonej grupy konsumentów.

Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych¹⁸ przewiduje harmonizację maksymalną i ma zastosowanie do wszystkich sektorów (ma charakter horyzontalny dla rynku). Między innymi z

¹⁸Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu

powodu szerokiego adresowania, stanowi bardzo dobre narzędzie strażnicze w ochronie konsumentów.

Niestety, wdrożenie dyrektywy jest dalekie od jednolitego. Na przykład:

- Konsumentci spotykają się z nieuczciwymi praktykami handlowymi w wielu obszarach, a coraz częściej w usługach cyfrowych (sieci społecznościowe, platformy internetowe itp.).
- Wprowadzające w błąd twierdzenia dotyczące ochrony środowiska. Jest to jeszcze bardziej istotne właśnie teraz, w momencie startu Europejskiego Zielonego Ładu. Niektóre nowe nieuczciwe praktyki handlowe zostały dodane do załącznika w dyrektywie „Omnibus”, takie jak ukryte reklamy lub fałszywe recenzje konsumenckie.

3.5. Niedozwolone postanowienia umowne (klauzule abuzywne)

Dyrektywa w sprawie nieuczciwych warunków umownych (93/13/EWG) chroni konsumentów przed nieuczciwymi postanowieniami umownymi, narzucanymi przez przedsiębiorców. Dotyczy ona wszystkich umów nabywania towarów i usług, niezależnie od tego, czy są to zakupy online czy offline. Tak wyglądają niektóre niedozwolone postanowienia, pojawiające się w umowach konsumenckich:

- Konsumentci spotykają się z warunkami umowy, które w niewłaściwy sposób wyłączają lub ograniczają prawa konsumentów do odszkodowania, jeśli przedsiębiorca nie wypełni swojej części umowy.
- Niektórzy handlowcy umieszczają w swoich kontraktach klauzule, które pozwalają im na rozwiązanie umowy jednostronnie, bez przyznania konsumentowi tego samego prawa.
- Niektórzy handlowcy zastrzegają sobie prawo do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny i bez powiadomienia konsumenta.
- Niektórzy przedsiębiorcy umieszczają w swoich umowach klauzule ograniczające prawa konsumentów do egzekwowania swoich roszczeń.

4. PRAWO UNIJNE I KRAJOWE

4.1. Dyrektywa w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich („UCTD”)

- Dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich.
- Wytyczne dotyczące interpretacji i stosowania dyrektywy Rady 93/13/EWG w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich¹⁹.

Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”)

¹⁹https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.2019.323.01.0004.01.ENG&toc=OJ:C:2019:323:TOC

Na poziomie krajowym

- Sprawdź swoje prawo krajowe, które wdraża dyrektywę o nieuczciwych warunkach umownych na poziomie krajowym. Transpozycja jest dostępna na stronie internetowej: <http://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/home.xsp> lub <https://dziennikustaw.gov.pl>.
- Sprawdź, czy Twój organ krajowy wydał konkretne wytyczne, zalecenia lub decyzje oparte na dyrektywie w sprawie nieuczciwych warunków umownych.
- Zgodnie z art. 8a dyrektywy w sprawie nieuczciwych warunków umownych państwa członkowskie mogą przyjmować krajowe środki wykraczające poza wymogi UCTD. Poniższa tabela odzwierciedla informacje przekazane przez państwa członkowskie (31.05.2019).

Dokumentacja uzupełniająca:

- Praktyczne informacje na temat dyrektywy w sprawie nieuczciwych warunków umownych dostępne są tutaj.

4.2. Nieuczciwe praktyki rynkowe („UCPD”)

- Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”)
- Wytyczne dotyczące interpretacji i stosowania dyrektywy dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych.

Na poziomie krajowym

- Sprawdź przepisy krajowe, które wdrażają dyrektywę o nieuczciwych praktykach handlowych na poziomie krajowym. Transpozycja jest dostępna na stronie internetowej: <http://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/home.xsp> lub <https://dziennikustaw.gov.pl>.
- Sprawdź, czy władze krajowe wydały określone wytyczne, zalecenia lub decyzje oparte na dyrektywie o nieuczciwych praktykach handlowych.

Dokumentacja uzupełniająca:

- Sprawozdanie Komisji Europejskiej na temat stosowania dyrektywy²⁰.
- Komunikat Komisji Europejskiej w sprawie stosowania dyrektywy²¹.

²⁰<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52013DC0139>

²¹<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52013DC0138>

4.3. Dyrektywa o prawach konsumenta („CRD”)

- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady
- Wytyczne UE dotyczące dyrektywy w sprawie praw konsumentów

Na poziomie krajowym

- Sprawdź swoje prawo krajowe, które implementuje dyrektywę w sprawie praw konsumentów na poziomie krajowym. Transpozycja jest dostępna na stronie internetowej: <http://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/home.xsp> lub <https://dziennikustaw.gov.pl>.
- Sprawdź, czy Twój organ krajowy wydał konkretne wytyczne, zalecenia lub decyzje oparte na dyrektywie o prawach konsumentów.

Dokumentacja uzupełniająca:

- Szablony produktów cyfrowych²².
- Arkusze informacyjne na temat kluczowych faktów dotyczących dyrektywy w sprawie praw konsumentów znajdują się tutaj (w języku angielskim)²³.

4.4. Sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związane z tym gwarancje

Dyrektywa 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji.

Na poziomie krajowym

- Sprawdź swoje prawo krajowe, które implementuje dyrektywę w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji na poziomie krajowym. Transpozycja jest dostępna na stronie internetowej: <http://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/home.xsp> lub <https://dziennikustaw.gov.pl>.
- Sprawdź, czy Twój organ krajowy wydał konkretne wytyczne, zalecenia lub decyzje oparte na dyrektywie w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji.

Dokumentacja uzupełniająca:

²²https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en

²³https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/crd_arc_factsheet-consumer_en.pdf

- Gwarancje prawne i handlowe na towary konsumpcyjne w UE, Islandii i Norwegii „Czy są warte swojej ceny?” – Raport ECC-NET (aktualizacja w kwietniu 2019 r.)²⁴.
- Gwarancja i zwroty – Informacje praktyczne²⁵.

4.5. Informacje o nowych dyrektywach: „Omnibus”, „Treści cyfrowe” oraz „Sprzedaż towarów”

Nowa dyrektywa „Omnibus”

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EEG i dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 98/6/WE, 2005/29/WE oraz 2011/83/UE w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta.

Nowa dyrektywa o treściach cyfrowych

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/770 z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów o dostarczanie treści cyfrowych i usług cyfrowych („DCD”).

Nowa dyrektywa o sprzedaży towarów („SoG”)

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/771 z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów sprzedaży towarów, zmieniająca rozporządzenie (UE) 2017/2394 oraz dyrektywę 2009/22/WE i uchylająca dyrektywę 1999/44/WE

5. ORZECZNICTWO

5.1. Nieuczciwe praktyki handlowe (rynkowe)

Załącznik 1 do Wytycznych w sprawie wdrażania/stosowania dyrektywy 2005/29/WE w sprawie nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów (2016) zawiera wykaz odpowiedniego orzecznictwa UE dotyczących nieuczciwych praktyk handlowych²⁶.

5.2. Niedozwolone postanowienia umowne

²⁴https://www.europe-consommateurs.eu/fileadmin/user_upload/eu-consommateurs/PDFs/PDF_EN/REPORT-GUARANTEE/garanties_update_2019.pdf

²⁵https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/guarantees-returns/index_en.htm

²⁶<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016SC0163&from=EN>

Załącznik 1 do Wytycznych dotyczących wykładni i stosowania dyrektywy Rady w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich zawiera listę odpowiedniego orzecznictwa UE dotyczącego niedozwolonych postanowień umownych²⁷.

5.3. Publikacje Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej w sprawach z zakresu prawa konsumenckiego

W 2018 r. Europejski Trybunał Sprawiedliwości opublikował broszurę (w języku angielskim)²⁸ przywołującą główne sprawy toczące się w obszar prawa konsumenckiego (UCTD, UCPD itp.).

6. CO MOŻE ZROBIĆ KONSUMENT W RAZIE WYSTĄPIENIA PROBLEMU?

6.1. Krajowe organizacje konsumenckie

Stowarzyszenia konsumenckie mają do odegrania niezwykle ważną rolę w przypadku sporów pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. Na stronie Komisji Europejskiej można znaleźć wykaz krajowych instytucji konsumenckich według krajów²⁹.



6.2. Europejskie Centra Konsumenckie (ECC-NET)

ECC-NET to sieć centrów konsumenckich. Są one właściwe do zajmowania się sprawami transgranicznymi, w sporach pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. W każdym kraju członkowskim, a także w Norwegii i Islandii, znajduje się jedno Centrum (ECC). Lista wszystkich ECK jest dostępna na stronach Komisji Europejskiej³⁰.

6.3. Krajowe postępowania uproszczone i europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń („ESCP”)

²⁷[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX:52019XC0927\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX:52019XC0927(01))

²⁸<https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2019-05/qd-05-17-118-en-n.pdf>

²⁹https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/our-partners-consumer-issues/national-consumer-bodies_pl

³⁰https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en

W wielu krajach konsumenci mogą skorzystać z procedury drobnych roszczeń w razie sporów z przedsiębiorcami. Procedury te są zazwyczaj tańsze i szybsze niż zwykłe procedury sądowe. Zwykle istnieje górna granica wartości roszczenia (np. w Polsce 20 tys. zł).

Jeżeli przedsiębiorca ma siedzibę w innym kraju członkowskim, konsument może skorzystać z europejskiego postępowania w sprawie drobnych roszczeń. Europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń to uproszczona procedura sądowa oparta na standardowym formularzu dostępnym we wszystkich 28 językach UE. Jego celem jest uproszczenie i przyspieszenie dochodzenia roszczeń transgranicznych do kwoty 5000 euro.

Procedura jest dostępna we wszystkich państwach członkowskich UE z wyjątkiem Danii.

- Prawo
 - Rozporządzenie (WE) nr 861/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. ustanawiające europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń.
 - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1215/2012 z dnia 12 grudnia 2012 r. w sprawie jurysdykcji i uznawania orzeczeń sądowych oraz ich wykonywania w sprawach cywilnych i handlowych – nazywane zwyczajowo „Bruksela I”.
- Jak znaleźć właściwy sąd i krajowe koszty postępowania?
 - Narzędzie do określenia odpowiedniego organu orzeczniczego jest dostępne na stronie Komisji Europejskiej³¹.
 - Narzędzie do określenia kosztów krajowej procedury jest dostępne na stronie Komisji Europejskiej³².
- Dokumentacja uzupełniająca dotycząca ESCP (przewodnik praktyczny dotyczący stosowania ESCP, infografika dla konsumentów, ulotka dla prawników itp.) dostępna jest na stronach Komisji Europejskiej³³.

6.4. Władze publiczne

W niektórych przypadkach konsumenci mogą składać skargi do krajowych organów publicznych, takich jak organy nadzoru rynku lub regulatorzy poszczególnych sektorów. Jednak nie wszystkie instytucje akceptują reklamacje od konsumentów indywidualnych. Organy takie nie zajmują się również kwestiami dochodzenia roszczeń, np.: organ może ukarać firmę za nieuczciwe praktyki, ale nie rozstrzygnie, czy konsument ma prawo do odszkodowania.

Gdy podobne naruszenia praw konsumentów pojawiają się w kilku krajach UE, władze tych krajów współpracują i pomagają sobie nawzajem w badaniach za pośrednictwem specjalnej sieci (współpraca w zakresie ochrony konsumentów, Consumer Protection Cooperation – CPC).

³¹https://e-justice.europa.eu/354/PL/small_claims?init=true

³²https://e-justice.europa.eu/306/PL/court_fees_concerning_small_claims_procedure?init=true

³³https://e-justice.europa.eu/42/PL/small_claims?init=true

- Prawo

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2394 z dnia 12 grudnia 2017 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów i uchylające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004.

6.5. Instytucje ADR (alternatywnego, pozasądowego rozstrzygania sporów) i ODR (platforma internetowego rozstrzygania sporów)

Alternatywne rozstrzyganie sporów może być skutecznym sposobem dla indywidualnych konsumentów na rozwiązanie ich sporów z przedsiębiorcami oraz w celu uzyskania zadośćuczynienia. We wszystkich krajach UE istnieją instytucje ADR. Mają one ułatwić konsumentom dochodzenie roszczeń – taniej i szybciej.

Instytucje ADR

Definicja: Alternatywne Rozstrzyganie Sporów (ADR) to pozasądowy proces rozwiązywania sporów między konsumentem a przedsiębiorcą przy pomocy organu ADR.

Prawo

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE.

Na stronach Komisji Europejskiej znajduje się lista instytucji ADR z podziałem na kraje³⁴.

Platforma ODR

Definicja: Platforma internetowego rozstrzygania sporów to oficjalna strona internetowa UE zarządzana przez Komisję Europejską. Zadaniem platformy jest pomoc konsumentom i przedsiębiorcom w znalezieniu pozasądowego rozstrzygnięcia ich sporu. Platforma ODR została zaprojektowana w celu ułatwienia komunikacji między konsumentem, przedsiębiorcą i instytucją ADR.

Prawo

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE

³⁴<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

6.6. Zwyczajna procedura krajowa

Konsumenci zawsze mogą skorzystać z krajowych procedur sądowych, ponieważ dostęp do wymiaru sprawiedliwości jest prawem podstawowym. W praktyce jednak bardzo mała liczba konsumentów decyduje się na proces sądowy z powodu przewlekłości, kosztów i skomplikowanej procedury.

7. INNE PRZYDATNE NARZĘDZIA: BAZY DANYCH ORZECZNICTWA UE

Poniżej wskazane zostały różne narzędzia, które mogą pomóc w szybkim znalezieniu odpowiedniego orzecznictwa.

- Baza orzeczeń Trybunału Sprawiedliwości UE (Curia) dostępna we wszystkich językach UE³⁵.
- Baza danych Eur-Lex: prawnicza baza danych Unii Europejskiej, orzecznictwo UE we wszystkich językach urzędowych UE, w tym orzecznictwo z okresu przed 17.06.1997³⁶.
- Baza danych JURIFAST: ta ostatnia jest prowadzona przez Stowarzyszenie Rad Stanu i Najwyższych Sądów Administracyjnych Unii Europejskiej (ACA Europe), które zawiera orzeczenia w trybie prejudycjalnym Trybunału Sprawiedliwości UE oraz odpowiednie pytania prejudycjalne zadane przez sądy państw członkowskich (ta baza danych działa w języku angielskim i francuskim)³⁷.
- Baza danych orzecznictwa JURE: baza została utworzona przez Komisję Europejską. Zawiera orzecznictwo dotyczące jurysdykcji w sprawach cywilnych i handlowych oraz uznawania i wykonywania orzeczeń w państwie innym niż to, w którym orzeczenie zostało wydane.

Obejmuje orzecznictwo dotyczące odpowiednich konwencji międzynarodowych (np. konwencji brukselskiej z 1968 r., Konwencji z Lugano z 1988 r. oraz orzecznictwo UE i państw członkowskich)³⁸.

³⁵<https://curia.europa.eu/juris/recherche.jsf?cid=3182802>

³⁶<https://eur-lex.europa.eu/collection/eu-law/eu-case-law.html>

³⁷<http://www.aca-europe.eu/index.php/en/jurifast-en>

³⁸<https://eur-lex.europa.eu/collection/n-law/jure.html>



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.