



Studio Legale SMAF & Associates [S.T.A. - S.A.S]

Società Multiprofessionale Avvocati Fiscalisti

Roma - Milano - Bologna

Law Firm in Italy

www.smaf-legal.com

info@smaf-legal.com

ROMA
MILANO
BOLOGNA

POLONIA

TUTELA DEL CONSUMATORE IN POLONIA

di

Avv. Francesco Misuraca

www.smaf-legal.com

Premessa

Le fonti della normativa di tutela dei consumatori sono:

- Legge del 16 aprile 1993 contro la concorrenza sleale (e successive modifiche del 28 novembre 2003 e dell'1 maggio 2005), ma non si applica a determinati prodotti quali i farmaci e prodotti chimici in agricoltura;
- Legge del 2 marzo 2000 per la tutela dei diritti dei consumatori e sulla responsabilità per i danni da prodotto;
- Legge del 13 luglio 2000 sulla multiproprietà;
- Legge del 27 luglio 2002 su specifici termini e condizioni della vendita ai consumatori e modifiche al codice civile;
- Legge del 12 dicembre 2003 sulla sicurezza generale dei prodotti;
- Legge del 16 febbraio 2007 sulla competizione e la tutela dei consumatori.

Elementi di base della tutela del consumatore

L'Ufficio per la Competizione e le Tutela dei Consumatori (*Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów*, UOKiK) può iniziare procedimenti amministrativi per violazioni contro gli interessi collettivi dei consumatori che prevedono sanzioni fino al 10% del valore degli utili realizzati negli anni precedenti, inoltre, se una azienda non ottempera alla decisione possono essere applicate sanzioni fino a € 10.000 per ogni giorno di ritardo, oppure, può essere imposto il divieto di distribuire o il ritiro della merce o l'obbligo di apporre sulla etichetta l'avviso ai consumatori sul rischio del prodotto o l'obbligo di eliminare il pericolo.

Per quel che riguarda la violazione di interessi individuali i consumatori possono beneficiare di consulenza gratuita dalla Associazione Polacca dei Consumatori, inoltre, possono rivolgersi alle corti arbitrali dei consumatori (ne esistono 16 nel territorio) le cui decisioni hanno valore di sentenza, a condizione che entrambe le parti in causa accettino di rivolgersi a tale arbitrato. Tali corti hanno competenza per cause relative a

ROMA
Via Savoia, 78, 00198
Ph.: + 39 (0)6 92938008
Fax.: + 39 (0)2 700508100

MILANO
Via Monti 8, 20123
Ph.: + 39 (0)2 00615017
Fax: + 39 (0)2 700508100

BOLOGNA
Via Urbana 5/3, 40123
Ph.: + 39 (0)51 6440543
Fax: + 39 (0)51 0952565



Studio Legale SMAF & Associates [S.T.A. - S.A.S.]

Società Multiprofessionale Avvocati Fiscalisti

Roma - Milano - Bologna

Law Firm in Italy

www.smaf-legal.com

info@smaf-legal.com

ROMA
MILANO
BOLOGNA

contratti di vendita e fornitura di servizi inferiori a 10.000 PLN, solo la corte arbitrale di Varsavia è competente per cause di importo superiore.

Clausole vessatorie

Il codice civile polacco prevede che le clausole contrattuali che non sono state negoziate singolarmente non sono vincolanti per i consumatori, se sono contraddittorie e violano palesemente gli interessi dei consumatori (ad esempio clausole che escludono la possibilità per il consumatore di recedere da un contratto o che subordinano il recesso al pagamento di una penale elevata), per cui, in tale situazione il consumatore dovrà rivolgersi al giudice, se l'azienda controparte non accetta la richiesta del consumatore.

In ogni caso lo UOKiK esegue un regolare controllo sui contratti standard utilizzati nei rapporti tra aziende e consumatori (la Direttiva 1999/44/EC sulle vendite concluse tra aziende e privati, cosiddette Business to Consumers [B2C] è stata recepita dalla Legge del 27 luglio 2002 che ha modificato il codice civile) di molti settori (ad esempio corsi di lingue, servizi turistici, assicurazioni, banche, fornitura di gas e televisione via cavo). Un elenco di tali clausole giudicate non conformi dal Tribunale per la Concorrenza e la Tutela dei Consumatori sono state riportate in un apposito Registro delle Clausole Illecite.

Conformità dei beni al contratto

Un prodotto è considerato conforme al contratto di vendita, quando è conforme alla descrizione del venditore o al modello mostrato al consumatore, quando è adatto allo scopo del consumatore e quando possiede i requisiti che sono normalmente richiesti per questo tipo di prodotti.

Vizi del prodotto

Si presume come già esistente al momento della consegna ogni difetto riscontrato su un prodotto entro 6 mesi dalla data della consegna di esso; in molti casi sarà necessario presentare un perizia per dimostrare il difetto del prodotto.

Il compratore dovrà denunciare i difetti dei beni venduti entro 2 mesi dal momento della scoperta. Se il vizio del prodotto viene rilevato dopo 6 mesi dal momento dell'acquisto il compratore dovrà fornire la prova di ciò, mentre, se viene rilevato nei primi 6 mesi esiste la presunzione di esistenza del vizio.

ROMA
Via Savoia, 78, 00198
Ph.: + 39 (0)6 92938008
Fax.: + 39 (0)2 700508100

MILANO
Via Monti 8, 20123
Ph.: + 39 (0)2 00615017
Fax: + 39 (0)2 700508100

BOLOGNA
Via Urbana 5/3, 40123
Ph.: + 39 (0)51 6440543
Fax: + 39 (0)51 0952565



Studio Legale SMAF & Associates [S.T.A. - S.A.S.]

Società Multiprofessionale Avvocati Fiscalisti

Roma - Milano - Bologna

Law Firm in Italy

www.smaf-legal.com

info@smaf-legal.com

ROMA
MILANO
BOLOGNA

Il venditore che riceve la contestazione del vizio del bene venduto da parte del consumatore ha 14 giorni di tempo a disposizione per risolvere il difetto, altrimenti, la contestazione viene considerata come giustificata.

Termine di garanzia del prodotto

Il venditore è responsabile per il vizio e la mancata conformità del prodotto per almeno 2 anni dalla data di consegna; per i beni usati la garanzia potrà essere di 1 anno, salvo il previo consenso dell'acquirente.

La garanzia deve indicare almeno i dati e domicilio del garante, l'ambito territoriale, la durata, gli obblighi del garante, tempi di riparazione o sostituzione ed altro; essa deve avere forma scritta o altra forma di comunicazione permanente.

Azioni legali per difetti del prodotto

Il consumatore ha diritto alla riparazione o alla sostituzione dei beni difettosi. Tale riparazione o sostituzione deve essere eseguita entro un tempo ragionevole e non deve provocare disagio al consumatore. Nel caso in cui i beni non possano essere riparati o sostituiti, il consumatore ha diritto ad una riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto.

Responsabilità da prodotto

La normativa polacca disciplina in modo specifico i requisiti di sicurezza richiesti per molti prodotti, mentre per i prodotti che non sono disciplinati in modo specifico (ad esempio accendini, culle per bambini, arredamenti) si applica la Legge del 12 dicembre 2003 sulla sicurezza generale dei prodotti.

I prodotti commercializzati in Polonia devono riportare le informazioni ai consumatori in lingua polacca, il nome e l'indirizzo del produttore. I produttori ed i distributori sono obbligati a informare lo UOKiK nel caso in cui abbiano rilevato di aver distribuito prodotti pericolosi; le aziende che distribuiscono prodotti che sono elencati nel Registro dei Prodotti Pericolosi possono subire sanzioni fino a 100.000 PLN se non ottemperano all'obbligo di informare lo UOKiK; un prodotto iscritto nel registro potrà essere rimosso a seguito di dimostrazione da parte dell'interessato che il prodotto non è pericoloso. Tramite il sistema *Rapex* introdotto con la Direttiva 2001/95/EC i paesi della UE possono scambiarsi velocemente informazioni sui prodotti pericolosi messi in circolazione.

ROMA
Via Savoia, 78, 00198
Ph.: + 39 (0)6 92938008
Fax.: + 39 (0)2 700508100

MILANO
Via Monti 8, 20123
Ph.: + 39 (0)2 00615017
Fax: + 39 (0)2 700508100

BOLOGNA
Via Urbana 5/3, 40123
Ph.: + 39 (0)51 6440543
Fax: + 39 (0)51 0952565



Studio Legale SMAF & Associates [S.T.A. - S.A.S.]

Società Multiprofessionale Avvocati Fiscalisti

Roma - Milano - Bologna

Law Firm in Italy

www.smaf-legal.com

info@smaf-legal.com

ROMA
MILANO
BOLOGNA

Se il produttore è una azienda che ha sede fuori della U.E., sarà ritenuto responsabile chi rappresenta lo stesso in Polonia o l'importatore.

Il codice civile (libro V, titolo VII) fornisce una definizione di prodotto dannoso, che è più ampia di quella della Legge del 12 dicembre 2003 sulla sicurezza generale dei prodotti, ricomprendendovi anche gli animali e l'energia elettrica. Il consumatore, che ha subito un danno dal prodotto acquistato, ha il diritto di richiedere il risarcimento al produttore, agendo in sede civile senza dovere provare la responsabilità del produttore, essendo sufficiente la dimostrazione della relazione tra il danno subito ed la circostanza che il prodotto era dannoso.

Nonostante l'azione civile il consumatore potrà fare notifica del danno da prodotto allo UKOIK e le due procedure procederanno parallelamente; già in corso di causa potrà essere ordinato al produttore di adottare misure per eliminare il pericolo derivante dal prodotto.

Nel caso in cui si verifichi un danno, a seguito assemblaggio di prodotto venduto smontato, ci sarà responsabilità del venditore, se le istruzioni sul montaggio erano errate.

E-commerce e consumatore

La disciplina della vendita a distanza contenuta da apposita Direttiva della U.E. 97/7 è stata recepita dalla Legge del 2 marzo 2000 sulla "Tutela di determinati consumatori e la responsabilità da danno da prodotto". Al riguardo, il sistema legale così realizzato, tutela sia le persone fisiche sia le persone giuridiche in forma di associazioni private e non di società, senza scopi commerciali (come Grecia, Danimarca, Francia, Repubblica Ceca, Ungheria, Irlanda e Spagna). Non solo, alcuni professionisti che effettuino acquisti al di fuori della professione possono godere di protezione (in tal senso anche Grecia e Francia).

Un contratto di vendita a distanza è tale quando è concluso attraverso mezzi di comunicazione a distanza (fax, *e-mail*, telefono), senza la simultanea presenza delle parti.

In questi casi il venditore deve fornire in anticipo informazioni complete relative a: nome del venditore e in caso di pagamento anticipato anche l'indirizzo, le caratteristiche principali del prodotto o del servizio, il prezzo dei beni comprese le imposte, i costi di spedizione, la modalità di pagamento e di consegna, il diritto del consumatore di revocare il contratto, costi del mezzo usato per la comunicazione a

ROMA
Via Savoia, 78, 00198
Ph.: + 39 (0)6 92938008
Fax.: + 39 (0)2 700508100

MILANO
Via Monti 8, 20123
Ph.: + 39 (0)2 00615017
Fax: + 39 (0)2 700508100

BOLOGNA
Via Urbana 5/3, 40123
Ph.: + 39 (0)51 6440543
Fax: + 39 (0)51 0952565



Studio Legale SMAF & Associates [S.T.A. - S.A.S.]

Società Multiprofessionale Avvocati Fiscalisti

Roma - Milano - Bologna

Law Firm in Italy

www.smaf-legal.com

info@smaf-legal.com

ROMA
MILANO
BOLOGNA

distanza, la durata della validità dell'offerta o per quanto tempo il prezzo rimarrà valido, il periodo minimo di durata di un servizio.

La proposta commerciale rivolta al consumatore deve essere chiara e senza ambiguità, soprattutto nel caso di proposta telefonica, caso in cui il venditore deve previamente presentarsi chiaramente e spiegare l'oggetto. Infine, l'informazione sull'identità del fornitore deve sempre essere data, anche se il pagamento non è richiesto in anticipo (*idem* Repubblica Ceca, Francia, Danimarca, Spagna, Danimarca, Slovacchia, e Svezia). Dopo la conclusione del contratto il consumatore deve ottenere copia scritta o in altro formato durevole delle suddette informazioni ricevute.

Indipendentemente da ogni circostanza, il venditore deve dare informazioni scritte sui termini e procedure su come recedere dal contratto, luogo in cui il consumatore potrà inviare un reclamo, informazioni sul servizio di assistenza post-vendita e sulla validità della garanzia, condizioni dei contratti a tempo indeterminato o di durata superiore ad un anno.

Nella gran parte dei casi il prodotto acquistato con vendita a distanza può essere restituito entro il tempo limite prestabilito di 10 giorni lavorativi (diversamente da molti altri paesi della U.E. che prevedono 7 giorni), senza precisare il motivo di ciò.

Il tempo viene contato a partire dalla data di consegna del prodotto o di conclusione del contratto, se si tratta di fornitura servizio, a condizione che siano state fornite le informazioni scritte, ed in mancanza di ciò il termine per scegliere di recedere diventa di 3 mesi.

Quando il consumatore decide di recedere dal contratto a distanza, nel termine previsto non potrà essere assoggettato a costi, tranne a quelli di restituzione del prodotto; in tale caso il danaro pagato dal consumatore dovrà essere rimborsato entro 14 giorni.

Salvo diversa disposizione delle parti, il venditore deve consegnare i prodotti, o erogare i servizi, acquistati almeno entro 30 giorni dal giorno del ricevimento dell'ordine dal consumatore; ma se i prodotti o i servizi ordinati non sono disponibili, il venditore deve informare subito il consumatore e rimborsare i soldi pagati almeno entro 30 giorni; è comunque possibile per il venditore adempiere alla propria obbligazione fornendo beni o servizi di prezzo e qualità simile, se tale possibilità fu prevista dalle parti nel contratto.

Il venditore non può imporre una clausola con cui prevede che il consumatore possa ritirarsi dopo il pagamento di una penale. Nel caso di ricevimento di beni non richiesti, il consumatore non ha nessun obbligo di acquistare tali beni, anche se sulla lettera di

ROMA
Via Savoia, 78, 00198
Ph.: + 39 (0)6 92938008
Fax.: + 39 (0)2 700508100

MILANO
Via Monti 8, 20123
Ph.: + 39 (0)2 00615017
Fax: + 39 (0)2 700508100

BOLOGNA
Via Urbana 5/3, 40123
Ph.: + 39 (0)51 6440543
Fax: + 39 (0)51 0952565



Studio Legale SMAF & Associates [S.T.A. - S.A.S]

Società Multiprofessionale Avvocati Fiscalisti

Roma - Milano - Bologna

Law Firm in Italy

www.smaf-legal.com

info@smaf-legal.com

ROMA
MILANO
BOLOGNA

accompagnamento compare una dicitura che prevede che *"...in caso di mancata risposta la consegna sarà considerata accettata"*.

D'altro lato, la legge del 2 marzo 2000 ha recepito la Direttiva 85/577/EEC sulla protezione dei consumatori per i contratti negoziati al di fuori dei locali dell'impresa.

Ciò si verifica nel caso di contratti a distanza conclusi a seguito di trattativa organizzata dal venditore, al di fuori della propria sede oppure effettuando una chiamata a casa del consumatore o nel posto di lavoro.

Ciò da diritto al consumatore di richiedere al venditore di rivelare la sua identità, esibendo un documento identificativo e chi agisce a nome del venditore deve presentare sua autorizzazione. Prima della conclusione del contratto, il venditore deve informare per iscritto il consumatore che egli ha diritto a recedere dal contratto, dato che il consumatore può esercitare il diritto di recesso entro 10 giorni dalla firma del contratto e, se, tale comunicazione scritta non avviene il consumatore potrà recedere nel termine più lungo di 30 giorni.

Il venditore, inoltre, deve dare conferma scritta della conclusione del contratto con l'indicazione della data, con la precisazione che si tratta di contratto concluso fuori della sede, dell'oggetto, del prezzo ed altro. Il beni acquistati dal consumatore devono essere restituiti al venditore entro 14 giorni.

Non è consentita la clausola che prevede che il consumatore possa recedere solo a seguito del pagamento di una somma a titolo di penale; tale clausola rende il contratto invalido.

ROMA
Via Savoia, 78, 00198
Ph.: + 39 (0)6 92938008
Fax.: + 39 (0)2 700508100

MILANO
Via Monti 8, 20123
Ph.: + 39 (0)2 00615017
Fax: + 39 (0)2 700508100

BOLOGNA
Via Urbana 5/3, 40123
Ph.: + 39 (0)51 6440543
Fax: + 39 (0)51 0952565