

Warszawa, 7 kwietnia 2023 r.

Pan Tomasz Chróstny
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
pl. Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa

Dotyczy: projekt stanowiska Rządu do dokumentu: COM (2023) 155 - Wniosek dotyczący dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie wspólnych zasad promujących naprawę towarów, zmieniającej rozporządzenie (UE) 2017/2394 oraz dyrektywy (UE) 2019/771 i (UE) 2020/1828

Szanowny Panie Prezesie,

w związku z otrzymaną prośbą o wkład do stanowiska Rządu COM (2023) 155: Wniosek dotyczący dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie wspólnych zasad promujących naprawę towarów (dalej „Projekt” lub „projekt Dyrektywy”), poniżej przesyłamy nasze wspólne uwagi oraz wnioski.

Nasze uwagi mogą jeszcze zostać uzupełnione, ponieważ czas trzech dni roboczych na przeprowadzenie konsultacji, jaki został przez Państwa nam narzucony to zdecydowanie za krótki termin na ustosunkowanie naszych przemysłów do projektu istotnej dyrektywy unijnej.

Uwagi do oceny skutków regulacji

W projekcie Dyrektywy wykazano straty przedsiębiorstw oraz zysk konsumentów wynikający z wprowadzenia Dyrektywy, jednakże brak jest informacji o metodzie wyliczenia podanych sum lub dane takie nie zostały upublicznione [COM (2023) 155] (strona 9).

W Projekcie nie podano danych/analizy dotyczących strat związanych ze zmniejszoną podażą z wyjątkiem podania ogólnej kwoty w ciągu 15 lat. Nie ma również żadnych kalkulacji dotyczących wyceny wprowadzenia na rynek produktów naprawianych oraz odnowionych, szczególnie z grupy urządzeń będących poza prawnym okresem gwarancyjnym. Takie dane pozwoliłyby zaplanować producentom oraz firmom świadczącym usługi napraw odpowiednie przygotowanie się do proponowanych zmian w okresie transformacji.

W projekcie Dyrektywy nie ma żadnego punktu dotyczącego rynku pracy i zmiany zatrudnienia związanego ze zmniejszoną produkcją nowych przedmiotów oraz z rozwojem sektora usług naprawczych sprzętu wymienionego w Załączniku II Dyrektywy.

W Projekcie nie ma żadnej analizy kosztów związanych ze zmniejszeniem wpływów do budżetu dla poszczególnych krajów zrzeszonych (Istnieje zapis brak wpływu na budżet). Jest to szczególnie ważne w przypadku niesymetrycznego rynku producentów sprzętu wymienionego w Załączniku II Dyrektywy [COM (2023) 155] (strona 10).

W ramach oceny wariantów ukierunkowanych na propagowanie naprawy i ponownego wykorzystania towarów w ramach gwarancji prawnej jest zapis „wydłużenie okresu odpowiedzialności w kontekście naprawy; ujednoczenie okresu odpowiedzialności za towary odnowione z okresem odpowiedzialności za towary nowe oraz wymianę towarów wadliwych na towary odnowione.”. Natomiast brak jest analizy finansowej dla producentów, którzy będą musieli wypełnić prawny obowiązek gwarancyjny w dłuższym okresie. Brak jest również oceny ryzyka i kosztów ujednoczenia okresu gwarancyjnego dla produktów odnowionych z okresem odpowiedzialności dla produktów nowych [COM (2023) 155] (strona 8).

W projekcie Dyrektywy nie ma informacji dotyczącej promowania napraw w okresie pogwarancyjnym, co do których używane komponenty są End Of Life, co jest szczególnie ważne, gdy cykl życia komponentu jest znacznie krótszy od przewidywanego okresu cyklu życia produktu. Brak szacunkowych kosztów związanych z zapewnieniem dostępności oryginalnych komponentów w wydłużonym czasie obowiązków naprawy i regulacji kosztów odpowiednich certyfikacji oraz testów sprzętu.

Naprawa jako podstawa w hierarchii postępowania z wadą

Historycznie, nasz branże od dekad popierają naprawę jako podstawowy element hierarchii postępowania z wadą. Na ryzyko marnotrawstwa zasobów wskazywaliśmy już 10 lat temu podczas zmiany przepisów o sprzedaży konsumenckiej, gdy Polska jako jedyny kraj w UE wprowadzała tzw. prawo do (tylko) jednej naprawy. Cieszymy się, że po dekadzie obowiązywania tego przepisu polska ustawa konsumencka od stycznia 2023 r. zaczęła ponownie promować naprawę jako podstawowe narzędzie do usuwania wady towaru.

W branży AGD naprawa to już dziś rzeczywistość. Według danych zebranych od członków APPLiA, „81% wniosków skierowanych do producentów o naprawę produktu skutkowało faktyczną naprawą w 2016 r., a liczba ta wzrosła do 91% w 2018 r. Uczynienie naprawy podstawowym środkiem w usuwaniu tzw. wad towaru przyczyni się do ograniczenia ilości wytwarzanych elektroodpadów i stworzy nowe miejsca pracy w UE w sektorze napraw. W przeszłości często oferowano rozwiązania zastępcze bez uprzedniej naprawy.

Mając na uwadze cele zrównoważonej produkcji i konsumpcji popieramy dalsze umacnianie naprawy w hierarchii usuwania niezgodności towaru z umową. Należy jednak podkreślić, że naprawa nie powinna być dokonywana za wszelką cenę, tzn. powinna być racjonalna także z ekonomicznego i środowiskowego punktu widzenia.

W sytuacjach, gdy naprawa nie jest optymalnym rozwiązaniem, należy rozważyć wymianę wadliwego produktu na towar odnowiony. Renowacja (ang. *refurbishment*) to nabierający na znaczeniu model biznesowy, który ma wiele zalet w zakresie zrównoważonego rozwoju. Chociaż zgodnie z obowiązującymi przepisami konsumenckimi nie jest to środek zaradczy, to jednak naszym zdaniem wymiana produktów na odnowione powinna być promowanym rozwiązaniem pomiędzy naprawą a wymianą na nowy towar. Byłoby to nie tylko zgodne ze zrównoważoną konsumpcją towarów, ale także znacząco przyczyniłoby się do przejścia w kierunku gospodarki obiegu zamkniętego, utrzymującej pod kontrolą rosnące ilości elektroodpadów i wielkość cennych zasobów w obiegu.

Użytkowanie produktów przez konsumentów

Zgodnie z definicją trwałości towarów konsumenci, aby cieszyć się niezawodnością swojego sprzętu powinni dokonywać regularnych konserwacji urządzeń, a także niezbędnych napraw. Współcześnie coraz częściej z niewiedzy konsumentów awarie są zrównywane z wadami towaru w momencie zakupu. Jednak awarie pojawiają się w urządzeniach z wielu przyczyn, na które producenci nie mają wpływu (np. brak należytej konserwacji, niewłaściwa eksploatacja, nieprofesjonalna naprawa, instalacja wbrew instrukcji producenta). Dlatego też uważamy, że wraz z promocją idei naprawy urządzeń należy uczyć konsumentów o czynnikach decydujących o sprawności produktów. Pierwszym krokiem w tym kierunku jest czytanie instrukcji obsługi – niestety zdecydowana większość użytkowników urządzeń wyrzuca instrukcje zaraz po zakupie. Widzimy potrzebę społecznych oraz państwowych działań edukacyjnych w tym kierunku.

Zużyty sprzęt i oszczędność zasobów

Odnosząc się do założeń przyświecających projektowi Dyrektywy pragniemy zwrócić uwagę, że sprzęt obecnie uznawany przez konsumentów za zużyty, to w wielu przypadkach sprzęt poprawnie działający. Fakt wymiany sprzętu na nowy coraz częściej wynika z wielu czynników, w tym pojawienia się nowszych, wydajniejszych, bardziej przyjaznych środowisku czy po prostu modniejszych urządzeń. Aż 80% wpływu urządzeń gospodarstw domowych na środowisko jest generowanych na etapie ich użytkowania. W pełni popierając promocję naprawy urządzeń pragniemy podkreślić, że w przypadku wymiany przestarzałych urządzeń dużego AGD korzyści w postaci zaoszczędzonej energii są nadal znaczące. Według analiz APPLIA Polska wymiana urządzeń na najwydajniejsze energetycznie pozwoliłaby zaoszczędzić nawet między 10% a 20% konsumpcji energii elektrycznej w domach. Sam zużyty sprzęt w Polsce trafia do najnowocześniejszych zakładów przetwarzania, które zapewniają odzysk ponad 90% surowców z przestarzałych urządzeń. Na system elektrorecyklingu (tylko w Polsce) producenci sprzętu elektrycznego wydają rocznie ponad 200 mln zł.

Bezpieczeństwo naprawy przed wszystkim

W czasach, gdy rośnie liczba wniosków o samodzielną naprawę, zachowanie bezpieczeństwa domu i ludzi w nim mieszkających pozostaje kluczowym priorytetem dla naszej branży. Nie wszystkie naprawy mogą być przeprowadzane bezpiecznie i skutecznie przez samych konsumentów, ponieważ mogą one naruszyć integralność lub funkcjonalność urządzenia. Szczególnie w przypadku bardzo złożonych urządzeń umiejętności zawodowe i związane z nimi ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej są kluczowe, aby upewnić się, że konsument nie zostanie pozbawiony jakichkolwiek praw w przypadku nieudanej naprawy. Konsumentom mają nie tylko prawo do naprawy, ale przede wszystkim prawo do profesjonalnej naprawy swoich produktów. Jeśli urządzenie nie zostanie odpowiednio naprawione, bezpieczeństwo w domu może być zagrożone. Dobrym oraz kompromisowym rozwiązaniem są obowiązujące od 2019 roku przepisy aktów wykonawczych w zakresie ekoprojektowania lodówek, pralek oraz zmywarek. Wprowadzają one podział na części zamienne, których wymiana nie ma wpływu na bezpieczeństwo produktu oraz takie, których wymiana wymaga profesjonalnej obsługi z uwagi na ingerencję w elementy decydujące o bezpieczeństwie urządzenia. Z kolei udostępnianie informacji o naprawie jest dokonywane na żądanie niezależnych firm serwisowych, gdzie producent przed zgodą na udostępnienie takiego pakietu ma prawa do weryfikacji wiarygodności firmy naprawczej pod względem posiadanych uprawnień oraz ubezpieczeń. Warto przy tej okazji rozważyć stworzenie rejestru profesjonalistów napraw urządzeń, co znacząco ułatwiłoby proces weryfikacji takich firm przy jednoczesnym zapewnieniu neutralności całego procesu.

Kadra techników napraw

Dla nas jako producentów ważniejsze od prawa do naprawy jest to, aby urządzenia naprawiać dobrze oraz były bezpieczne dla użytkownika. Do tego niezbędni są profesjonalni technicy napraw, a o tych jest dzisiaj coraz trudniej. Dlatego już dzisiaj musimy pracować nad tym, aby w przyszłości w ogóle miał kto naprawiać urządzenia.

W Polsce tylko w branży AGD działa około 1 tys. firm zatrudniających łącznie ok 2 tys. osób. APPLIA Polska od 10-ciu lat organizuje ogólnopolski Kongres serwisów AGD, którego celem jest wsparcie mikro i drobnych przedsiębiorców realizujących ok. 80 napraw gwarancyjnych w Polsce. Podobnie działa KIGEiT w zakresie kas fiskalnych. Firmy te ponoszą odpowiedzialność za swoje usługi, jednak coraz częściej nie nadążają ze przeszkoleniem swoich pracowników w zakresie zbyt wielu zmian przepisów konsumenckich.

Technik napraw urządzeń musi dzisiaj znać nie tylko budowę i zasady działania produktu, ale także mieć dobrą znajomość zasad obsługi klienta, bezpieczeństwa, prawa konsumenckiego, zasad bezpieczeństwa

danych osobowych czy podstawową wiedzę z zakresu ochrony środowiska (np. certyfikaty f-gazowe). Tak szeroki zakres niezbędnej wiedzy często odstrasza młodzież od zawodu i sprawia, że rynek ten jest zagrożony brakiem nowych osób do wymiany starzejącej się kadry. W ramach APPLiA producenci AGD od kilku lat realizują projekt „Zostań Technikiem AGD” (www.zostanTechnikiemAGD.pl), który ma zachęcić młodzież do podejmowania pracy w tym zawodzie. Podobnie KIGEiT wspiera szkolnictwo zawodowe w zakresie montażu elektronicznego. Stworzone zostały kompleksowe narzędzia szkoleniowe, które pilotażowo wdrażamy w kilku szkołach technicznych w Polsce jako specjalizację z zawodu mechatronik. To tylko jeden z przykładów promocji napraw urządzeń. Kolejną dobrą praktyką mogłyby być ułatwienia fiskalne dla firm prowadzących naprawę urządzeń.

Europejski formularz informacji o naprawie i usługi transgraniczne

Według projektu Dyrektywy należy zachęcić konsumentów do korzystania z usług naprawczych w wymiarze transgranicznym. Służyć temu ma europejski formularz informacji o naprawie. Nie negując tej koncepcji pragniemy zwrócić uwagę, że obowiązek obsługi takich formularzy będzie dodatkowym obciążeniem administracyjnym dla tysięcy mikro i małych przedsiębiorstw. W naszej ocenie dodatkowo osłabi to dostępność do napraw dla polskich konsumentów. Zachęcenie do transgranicznych napraw niewątpliwie podniesie także koszty takich napraw w Polsce z uwagi na bardziej konkurencyjne rynki napraw np. w Niemczech.

Niejasne lub niejednoznaczne są wytyczne co do zobowiązania podmiotów zajmujących się naprawą do wystawienia oferty naprawy obejmującej cenę i warunki naprawy oraz zobowiązanie producentów do naprawy towarów podlegających wymogom związanym z możliwością naprawy wynikającym z prawa Unii lub do naprawy wszystkich produktów za określoną cenę. Nie ma informacji czy taki obowiązek będzie w relacjach B2C, czy B2B. Uwaga: dla takiego podejścia brak analizy, czy i jak wpłynie taki obowiązek na zrównanie cen napraw w różnych krajach europejskich oraz czy może on powodować niekontrolowany transgraniczny przepływ sprzętu, który później może stać się odpadem.

Platforma firm serwisowych

Widząc możliwe zalety takiego rozwiązania wnoskujemy o zapewnienie finansowania oraz neutralności takiej platformy, np. poprzez przekazanie jej tworzenia i zarządzania organizacjom samorządu gospodarczego.

Norma międzynarodowa dotycząca jakości naprawy

APPLiA Polska od 11-stu lat prowadzi Kodeks dobrych praktyk napraw AGD. Ideą przyświecającą tej inicjatywie była chęć podniesienia standardu naprawy. Jej kluczowym elementem jest obsługa klienta. W naszej ocenie warto już na etapie dyrektywy zawrzeć wstępne założenia zakresu standardu napraw. Bazując na naszym doświadczeniu - o standardzie jakości decyduje także wiedza praktyczna oraz świadomość tematyki związanej z bezpieczeństwem danych osobowych.

W projekcie Dyrektywy jako pakiet wariantów preferowanych wylicza się „*dobrowolne stosowanie unijnej normy łatwej naprawy*”. Podejście dobrowolności może skutkować różnym prawem konsumentów w różnych krajach członkowskich i utrudniać transgraniczne podejście do promowania naprawy jako głównego sposobu obsługi sprzętu zarówno w okresie gwarancji prawnej, jak i po jej wygaśnięciu [COM (2023) 155] (strona 9).

Definicja serwisu napraw

W naszej ocenie definicja podmiotu zajmującego się naprawą powinna zawierać elementy pozwalające zweryfikować poziom profesjonalności danej firmy, co jest warunkiem koniecznym w zapewnieniu bezpieczeństwa napraw urządzeń elektrycznych.

Ryzyko nieuczciwej konkurencji

W art. 5 ust. 2 uregulowano sytuację, w której konsumenci nabywają towar od producenta z państwa trzeciego mającego siedzibę poza Unią. Zakres oferowanego wsparcia posprzedażowego różni się i profesjonalny serwis z infolinią 24h jest przewagą konkurencyjną firm producenckich, które w ten sposób budują zaufanie do własnej marki. Przykład zakupów na zagranicznych portalach internetowych pokazuje, że producenci spoza UE są w stanie sprzedawać z Polsce urządzenia bez podstawowego wsparcia serwisowego. Ponadto obawiamy się, że odejście od systemu sieci autoryzowanych profesjonalnych finansowanych przez indywidualnych producentów w kierunku niezależnych oraz trudnych do zweryfikowania firm serwisowych, obniży standardy serwisu dla konsumenta.

Uwagi ogólne

W projekcie Dyrektyw nie są określone akty normatywne, które mają zobowiązać producenta do obowiązku naprawy oraz firmy świadczące usługi do odpowiedzi zgodnie z Załącznikiem do Dyrektywy nr II.

Na obecnym etapie brak jest wykładni co do normy unijnej „*łatwej naprawy*” która jest przywoływana i wyliczana w Dyrektywie jako pakiet wariantów preferowanych [COM (2023) 155] (strona 9).

Projekt Dyrektywy zgodnie z zapisem tworzy środki, które będą stanowić zachętę do wyboru naprawy, natomiast nie gwarantuje ona wprowadzenie narzędzi gwarantujących, ich realizację.

Projekt Dyrektyw w dziale 5 nie podaje, chociażby podstawowych wskaźników, jakie będą zbierane oraz mierzone do określenia czy cel został osiągnięty. Jest tylko mowa o „*zbiorze wskaźników*” co nie daje podstawy do określenia czy cel został osiągnięty [COM (2023) 155] (strona 11).

Jako organizacje skupiające członków, które mogą być objęte w/w Dyrektywą zgadzamy się z wskazanymi problemami. Zgadzamy się również, że obowiązek producenta w zakresie zapewnienia co najmniej odpłatnej naprawy powinien mieć miejsce po wygaśnięciu gwarancji prawnej lub naprawy wynikającej ze zużycia sprzętu (wina użytkownika).

Popieramy wariant, w którym priorytetem jest naprawa, jeżeli jest ona tańsza, niż wymiana lub kosztuje tyle samo, co wymiana w kontekście gwarancji prawnej. W odniesieniu do obowiązku naprawy, taki obowiązek należy wypełniać za określoną opłatą. Popieramy wariant dotyczący dobrowolnego zobowiązania ukierunkowanego na promowanie naprawy.

Dyrektywa 2023/0083 (COD) – dodatkowe pytania

Pkt 8 (strona 18) mówi o Europejskim formularzu oraz że „*Podmioty zajmujące się naprawą powinny dostarczyć europejski formularz informacji o naprawie wyłącznie wówczas, gdy konsument się o niego zwróci, a dany podmiot zamierza świadczyć usługi naprawcze lub jest do ich świadczenia zobowiązany*”.

Jaka jest definicja zobowiązania do świadczenia danej usługi?

Pkt 11 (strona 19) Zmienia obowiązek naprawy sprzętu ze sprzedawcy na producenta. **Czy zapis ten oznacza ze sprzedawca nie będzie już gwarantem sprawności sprzętu?**

Pkt 17 (strona 21) **Czy znana jest roadmapa co do wprowadzenie innych kategorii sprzętu do wykazu ze złącznika II?**

Pkt 18/21 (strona 21-22) **Czy jest dostępna analiza konieczności utworzenia internetowej platformy naprawczej. Kto ponosi koszty oraz administruje danymi zawartymi w tej platformie?**

Art 5 PKT 3 (strona 28) mówiący o zapewnieniu przez producentów dostęp do części dla niezależnych podmiotów zajmujących się napraw – **w jaki sposób ma być egzekwowane takie zobowiązanie?**

Stefan Kamiński

Wojciech Konecki

Prezes Zarządu KIGEiT

Prezes Zarządu APPLIA Polska

Do wiadomości:

Departament Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów
Wydział Polityki Konsumenckiej w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów

APPLIA – Producenci AGD to organizacja zrzeszająca producentów i importerów AGD w Polsce. Od utworzenia w 2004 roku działa jako jedyna reprezentacja firm z dużego i małego AGD oraz wentylatorów i klimatyzacji. Naszymi członkami są 33 firmy: Amica, Ariston, Atlantic, Beko, Biazet, BSH, Candy/Haier, Ciarko, Daikin, De'Longhi, Dyson, Electrolux, Fore, Franke, Gorenje/Hisense, Jura, Kärcher, Liebherr, Miele, MPM, P&G, Panasonic, Philips, SEB Group, Samsung, Sharp, Smeg, Solgaz, Teka, Versuni, Vestel, Vorwerk, Whirlpool. Firmy członkowskie APPLIA to duże, średnie oraz małe przedsiębiorstwa zatrudniające 35 tys. osób w Polsce, a ich łączny przychód przekroczył 50 mld zł w roku 2021.

KIGEiT, Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji jest niezależną organizacją zrzeszającą podmioty gospodarcze zajmujące się produkcją, eksportem, importem, handlem, usługami, a także pracami badawczo-rozwojowymi w zakresie lub na rzecz elektroniki, telekomunikacji, informatyki, teleinformatyki, energetyki, elektrotechniki, automatyki przemysłowej, a także w zakresie audiowizualnych mediów elektronicznych. Izba została założona w listopadzie 1992 roku. Obecnie zrzesza 153 członków, którzy mają obroty (rocznie) na poziomie ponad 68 mld zł i zatrudniają (bezpośrednio) ponad 58,7 tys. osób. Są to przedsiębiorstwa o różnej wielkości i obszarach działania - od globalnych koncernów po małe i średnie przedsiębiorstwa.