ul. Włodarzewska 76d; 02-393 Warszawa
+48 22 668 84 95
biuro@applia.pl
www.applia.pl

Warszawa, dn. 30 stycznia 2025 r.

PAN **TOMASZ CHRÓSTNY**

PREZES URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Szanowny Panie Prezesie,

dziękujemy za zaproszenie do prekonsultacji implementacji dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1799 w sprawie wspólnych zasad promujących naprawę towarów oraz zmiany rozporządzenia (UE) 2017/2394 oraz dyrektyw (UE) 2019/771 i (UE) 2020/1828, dalej **Dyrektywy R2R**.

Na wstępie pragnę zaznaczyć, że APPLIA Polska reprezentuje większość producentów i importerów AGD w Polsce (34 firmy, 52 mld przychodów w roku 2023). Posiadamy wiedzę o rynku AGD oraz szerokie doświadczenie w zakresie wsparcia sektora napraw. Wspólnie z naszymi firmami członkowskimi od roku 2013 organizujemy Kongresy serwisów AGD z udziałem przedstawicieli największych firm serwisowych oraz producentów AGD w Polsce. Od roku 2020 promujemy także zawód Technik napraw AGD we współpracy ze szkołami branżowymi – w wyniku współpracy w bieżącym roku szklonym pierwsi uczniowie otrzymają na świadectwach ocenę ze specjalizacji Serwisant AGD.
Firmy sektora AGD sprzedają rocznie w naszym kraju ok. 6,5 mln szt. dużego AGD oraz ok. 14 mln szt. małego AGD. Gospodarstwa domowe użytkują ok. 200 mln szt. AGD, w tym ok. 60 mln sprzętu wielkogabarytowego. W przypadku sektora napraw szacuje się, że ok. 80% napraw gwarancyjnych dokonywanych jest przez serwisy autoryzowane, będące kontrahentami producentów lub importerów. Pozostałe naprawy wykonują technicy zatrudniani bezpośrednio przez producentów.

Z dużym zadowoleniem przyjmujemy otwarcie prawodawstwa Unii Europejskiej na promocję napraw. Dyrektywa R2R jest podstawą do podniesienia świadomości konsumentów oraz jakości usług serwisowych. Liczymy, że państwo polskie przyłączy się do rozwoju sektora napraw poprzez wsparcie finansowe oraz niefinansowe tysięcy firm MŚP realizujących naprawy. Jako branża będąca liderem w gospodarce obiegu zamkniętego oraz realizacji rozszerzonej odpowiedzialności producenta chcemy zaznaczyć, że prawodawstwo stawia sektor producencki w nie łatwiej sytuacji, która wymaga pogodzenia idei *right to repair* z koniecznością realizacji obowiązków zbierania i przetwarzania elektroodpadów (ustawowy wymóg zbierania nie mniej niż 65% masy sprzedanej urządzeń w roku poprzednim). Jednoczenie doświadczamy nierównej konkurencji ze strony firm nieposiadających reprezentacji prawnej w. UE oraz sprzedających swoje produkty poprzez międzynarodowe platformy internetowe bez spełnienia odstawowych wymogów – UOKiK oraz Wojewódzkie Inspekcje Handlowe praktycznie nie przeprowadzają kontroli zgodności wyrobów oferowanych na międzynarodowych platformach internetowych (informacje uzyskane przez APPLIA w styczniu 2025 r. z WIH).

Poniżej przedstawiamy pisemne odpowiedzi na postawione pytania.

1. Dyrektywa R2R przewiduje ustanowienie europejskiej platformy internetowej napraw („aby umożliwić konsumentom znalezienie podmiotów zajmujących się naprawą oraz, w stosownych przypadkach, sprzedawców odnowionych towarów, nabywców wadliwych towarów w celu odnowienia lub inicjatyw naprawczych kierowanych przez społeczność"). Platforma ta ma się składać z sekcji krajowych. Kto, Państwa zdaniem, powinien być odpowiedzialny za funkcjonowanie takiej krajowej platformy?

Odpowiedź APPLIA: dyrektywa pozwala na stworzenie **odrębnej platformy krajowej** bez korzystania z projektu UE. Rekomendujemy takie rozwiązanie z uwagi na większe możliwości promocji napraw w Polsce. Bazując na naszym doświadczeniu jesteśmy zdania, że ogólnoeuropejska platforma będzie mało elastyczna oraz ograniczona w zakresie rozwoju funkcjonalności. Samo prowadzenie projektu przez niezależne podmioty w Polsce byłoby dodatkowym impulsem do dialogu i rozwoju sektora.
Uważamy, że rolę nadzorującą nad rozwojem platformy powinien mieć UOKiK lub Ministerstwo Rozwoju i Technologii. Dolę doradczą należy zapewnić organizacjom konsumenckim jak i producenckim.
W przypadku stworzenia i prowadzenia platformy uważamy, że stworzenie oraz prowadzenie platformy mogłoby być zlecone podmiotom reprezentującym przedsiębiorców. APPLIA byłaby gotowa do podjęcia się takiego zadania pod warunkiem zapewnienia finansowania z budżetu państwa. Uważamy, że projektowana ustawa powinna dawać możliwość wyboru przez administrację państwową sposobu stworzenia platformy.

Niezależnie od decyzji o formie organizacji platformy widzimy duże ryzyko związane z odpowiedzialnością za naprawę w przypadku zapewnienia niekontrolowanego wpisu serwisów. Wyroby AGD jako sprzęt elektryczny wymagają minimalnych kompetencji gwarantujących bezpieczeństwo użytkowania po naprawie. Platforma nie powinna promować serwisów niezapewniających minimalnych standardów bezpieczeństwa. Uważamy, że na samym portalu niezbędna będzie weryfikacja profesjonalnych serwisów (definicję serwisu profesjonalnego wprowadzają przepisy o ekoprojekcie) oraz informacja dla konsumenta o tym, czy dany serwis jest serwisem autoryzowanym bądź nim nie jest. Nie kwestionujemy przy tym jakości usług serwisów nieautoryzowanych, niemniej jednak jako producenci inwestujący w szkolenia i rozwój swoich sieci serwisowych chcemy mieć możliwość informowania konsumenta o tym fakcie na etapie wyboru usługodawcy.
Uważamy, że zapewnienie profesjonalnej oferty platformy napraw sprzyjać będzie aktywnej roli UOKiK na rzecz ochrony konsumentów.

2. Z powyższą kwestią stworzenia krajowych platform internetowych informacji o naprawie wiąże się obowiązek stworzenia krajowego punktu kontaktowego do celów koordynacji europejskiej platformy internetowej o naprawach. Kto, Państwa zdaniem, powinien być zaangażowany w utworzenie takiego punktu kontaktowego?

Odpowiedź APPLIA: zgodnie z Dyrektywą R2R obowiązek powołania punktu kontaktowego dotyczy opcji skorzystania z platformy ogólnoeuropejskiej. Ponieważ postulujemy stworzenie niezależnej platformy zasadność powołania punktu kontaktowego w rozumieniu dyrektywy wydaje się zbędna. W przypadku powołania krajowej platformy niezbędne jednak będzie zapewnienie *call center* do obsługi jej użytkowników, w tym przedsiębiorców i konsumentów.

3. Dyrektywa R2R przewiduje, że państwa członkowskie zapewniają, aby przyjęto odpowiednie i skuteczne środki zapewniające przestrzeganie niniejszej dyrektywy. Jak Państwo widzieliby sposób implementacji tych przepisów? Kto powinien być organem egzekwującym te przepisy? Kto powinien nakładać kary (art. 14)?

.

Odpowiedź APPLIA: implementacja Dyrektywy R2R nie powinna przysparzać dodatkowych obowiązków dla przedsiębiorców poza tymi przewidzianymi w dyrektywie, a także ich nie zaostrzać. Niezbędne jednak będzie zapewnienie nadzoru nad całym rynkiem w celu gwarancji uczciwej konkurencji. Szczególnie mamy tu na myśli nierówne traktowanie przedsiębiorców zarejestrowanych w Polsce oraz przedsiębiorców nieposiadających przedstawicielstwa w kraju lub UE oraz sprzedających towary poprzez międzynarodowe platformy internetowe. Obecnie konsument może bez problemu kupić urządzenie od producenta np. z Chin, które nie realizuje minimalnych wymogów bezpieczeństwa (np. brak instrukcji obsługi w j. polskim) czy rozszerzonej odpowiedzialności producenta (np. brak wpisu podmiotu do Bazy Danych o Odpadach oraz nieponoszenie kosztów systemu recyklingu). Według naszej wiedzy nadzór rynku nawet nie kontroluje takich towarów – potwierdziły to odpowiedzi z Wojewódzkich Inspektoratów Handlowych oraz UOKiK na zapytanie APPLIA w XII 2024 r. i I 2025 r.). Wydaje się, że brak kontroli wynika z ograniczonych możliwości egzekwowania obowiązków od podmiotów spoza UE. Jako przedstawiciele firm starannie wykonujących wszelkie obowiązki nie możemy zgodzić się na takie nierówne traktowanie oraz obniżanie ich konkurencyjności. Dlatego też apelujemy do UOKiK o zapewnienie odpowiednich narzędzi w przepisach. Dla przykładu, można rozważyć obowiązek weryfikacji przez platformy internetowe posiadania przez sprzedawców reprezentacji wymaganej art. 3 dyrektywy (*Art. 3.W przypadku, gdy producent, na którym na podstawie ust. 1 spoczywa obowiązek naprawy, ma siedzibę poza Unią obowiązek producenta realizowany jest przez jego upoważnionego przedstawiciela w Unii. W przypadku gdy producent nie ma upoważnionego przedstawiciela w Unii obowiązek producenta realizowany jest przez importera danego towaru. W przypadku braku importera obowiązek producenta realizowany jest przez dystrybutora danego towaru. Aby spełnić spoczywający na nich obowiązek naprawy, upoważniony przedstawiciel, importer i dystrybutor mogą zlecić jej wykonanie podwykonawcy.).*

Organem egzekwującym przepisy R2R powinien być UOKiK. Pragniemy jednak zwrócić uwagę, iż obecnie w przypadku nadzoru rynku (np. Ustawa o systemie oceny zgodności) UOKiK nie ma wiedzy o kontrolach prowadzonych przez jednostki Inspekcji Handlowych w województwach (odpowiedź na pismo APPLIA ze stycznia 2025 ws. zapytania o ilość kontroli na platformach internetowych). Dlatego też projektując system nadzoru rekomendujemy zapewnienie przepływu informacji pozwalających na regularną ocenę stanu rynku w zakresie przestrzegania w/w przepisów w całym kraju (np. ustawowy obowiązek raportu o przestrzeganiu przepisów publikowanych przez UOKiK).
Kary powinien wymierzać UOKiK. Kary powinny być odstraszające, egzekwowalne oraz proporcjonalne do wielkości naruszeń oraz rozmiaru przedsiębiorcy, przy zapewnieniu równego traktowania podmiotów na rynku.

4. Kto, Państwa zdaniem, powinien podejmować działania promujące naprawę towarów, zgodnie z wymogami dyrektywy?

Odpowiedź APPLIA: działania promujące naprawę powinny leżeć w kompetencji państwa oraz podmiotu odpowiedzialnego za te przepisy. Może to być UOKiK lub MRIT. Należy zapewnić środki budżetowe na te działania.

Implementacja dyrektywy zakłada wymóg wprowadzenia jednego środka promocji. Mając na uwadze cel ustawodawcy jakim niewątpliwie jest pobudzenie sektora napraw, w naszej ocenie warto rozważyć zapewnienie jednego środka finansowego oraz jednego środka niefinansowego.

W przypadku środków finansowych interesującym rozwiązaniem byłoby wprowadzenie ulg podatkowych dla przedsiębiorców rozwijających własne autoryzowane sieci serwisowe. Firmy takie inwestują znaczące środki w promocję zawodu serwisanta, szkolenia zawodowe pracowników (w tym niezbędne kompetencje miękkie, jak obsługa klienta) z myślą o budowaniu zaufania do usługi naprawy oraz niezawodności systemu napraw na terenie całego kraju. Rozwiązaniem wspierającym rozwój napraw z punktu widzenia konsumenta byłoby obniżenie podatku VAT. Nie popieramy rozwiązań typu bon na naprawę z uwagi na skomplikowany proces realizacji takiej zachęty.

W ramach środków niefinansowych można rozważyć dedykowane kampanie edukacyjne oraz system gwarancji bezpieczeństwa usług przez serwisy umieszczane na platformie napraw. Warto rozważyć możliwość zapewnienia systemu konkursów na kampanie edukacyjne dla podmiotów zainteresowanych budowaniem świadomości konsumentów w zakresie naprawy.

Popierając ideę kierowanych przez społeczność inicjatyw naprawczych (np. kafejki naprawcze), pragniemy zwrócić uwagę na odpowiedzialność za naprawę produktu oraz odpowiedzialności za towar w przypadku przeprowadzania przygotowania do ponownego użycia. W prawodawstwie polskim (Ustawa o zużytym sprężcie) produkty niechciane stają się elektroodpadami i ich ocenę przydatności do użycia oraz proces przywracania funkcji użytkowych może wykonywać tylko zakład przetwarzania (zmiana statusu odpadu). W przypadku promocji towarów odnowionych należy zapewnić klarowność definicji towarów odnowionych, których sprzedaż będzie umożliwiona poprzez platformę.

5. Propozycji wdrożenia art. 12 dyrektywy R2R Informowanie konsumentów, zgodnie z którym „Państwa członkowskie podejmują odpowiednie działania w celu zapewnienia konsumentom dostępu do informacji o prawach przysługujących im na podstawie niniejszej dyrektywy oraz o środkach ich egzekwowania, w tym za pośrednictwem krajowych stron internetowych połączonych z jednolitym portalem cyfrowym".

Odpowiedź APPLIA: podobnie jak wskazaliśmy w pytaniu powyższym (nr 4), uważamy, że to państwo powinno odpowiadać za prowadzenie kampanii informacyjno-edukacyjnych. System powinien zapewnić możliwość delegowania obowiązku w trybie konkursowym organizacjom z doświadczeniem w zakresie kampanii informacyjnych oraz związanych z rynkiem napraw. Miejscem zbiorczym działań powinna być krajowa platforma serwisów/napraw. W przypadku obowiązku informacyjnego po stronie producenta lub dystrybutora rekomendujemy wykorzystanie stron internetowych. Należy jednak zapewnić producentom oraz dystrybutorom swobodę w wyborze narzędzia do informowania konsumentów. W naszej ocenie krajowe wymagania dotyczące np. dodatkowego oznakowania urządzeń przez producentów lub w punkcie sprzedaży będą ograniczały unijny wspólny rynek poprzez stworzenie odmiennych krajowych wymagań w tym zakresie.

6. Jak duża część Państwa produktów jest w stanie efektywnie zostać naprawiona i ponownie wykorzystana?

Odpowiedź APPLIA: nasza organizacja nie prowadzi badań ani nie posiada danych statystycznych w zakresie napraw pogwarancyjnych. Bazując jednak na naszym doświadczeniu uważamy, iż ocena efektywności naprawy jest zadaniem trudnym do przeprowadzenia z uwagi na bardzo dużą ilość zmiennych występujących w procesie naprawy, a które mogą zakłócić ostateczny rezultat. Kwalifikacje techników dokonujących naprawy, koszty związane z naprawą, staranność w użytkowaniu towaru (regularne przeglądy i konserwacje), sama chęć konsumenta do przeprowadzenia naprawy to tylko część czynników decydujących o dokonaniu naprawy.

7. Jak liczbowo wygląda ilość zgłoszeń naprawy skierowanych przez konsumentów na danym rynku?

Odpowiedź APPLIA: nasza organizacja nie posiada informacji o ilości napraw. Ilość zgłoszeń napraw gwarancyjnych jest monitorowana przez producentów i importerów (APPLIA nie zbiera takich informacji), natomiast nie mają oni wiedzy o ilości napraw pogwarancyjnych, dokonywanych w większości przez niezależne podmioty.

Chcąc pokazać statystyczne rzędy wielkości zrobiliśmy hipotetyczną analizę. Przy założeniu na przykład, że 5% urządzeń dużego AGD w Polsce wymagało naprawy każdego roku, to ilość napraw wyniosłaby ok. 3 mln / rok (5% z 60 mln szt. dużego AGD w gospodarstwach domowych), czyli ok. 12 tys. napraw dziennie. Do obsługi tego zadania potrzeba min. 2,5 tys.

techników (przy założeniu, że naprawa jest rozwiązana podczas jednej wizyty, Technicy pracują 251 dni w roku, a Technik naprawia 5 urządzeń dziennie).

8. **Jak dużym wyzwaniem jest dla konsumentów lub przedsiębiorców transport produktu do punktu naprawy**?

Odpowiedź APPLIA: koszty transportu są wyzwaniem dla konsumentów oraz przedsiębiorców. Dotyczy to wszystkich urządzeń, czyli dużego AGD (waga ok. 50 kg) oraz małego AGD.

9. Jak proponują Państwo dokonywać interpretacji pojęć rozsądnego czasu (np. na dokonanie naprawy) czy rozsądnej ceny (np. za naprawę, za oferowane części zamienne), których używa dyrektywa R2R?

Odpowiedź APPLIA: uważamy, że interpretacja tych pojęć zawsze zależeć będzie od indywidualnej oceny danego przypadku.
Pojęcie czasu naprawy pogwarancyjnej wymaga uwzględnienia aspektów wpływających na ilość dni naprawy, w tym m.in. rodzaju urządzenia, rodzaju usterki, złożoności naprawy, czasu dostępności części, koszty pracy i części zamiennych, prowadzenia zakładu naprawczego, a także zwyczajową marżę.
Podobna uwaga tyczy się pojęcia rozsądnej ceny. W tym przypadku przypis 16 do Dyrektywy R2R wskazuje, że cena powinna być ustalana w taki sposób, aby konsumenci nie byli celowo zniechęcani do korzystania z obowiązku naprawy spoczywającego na producentach. System wprowadzany formularzem naprawy ma na celu wprowadzenie możliwości porównywania kosztów oraz czasu tej samej naprawy. Ponieważ to ostatecznie konsument będzie podejmował decyzję jakie usługi wybrać uważamy, że nie należy definiować obu tych pojęć oraz zostawić możliwość ich oceny konsumentom. Podobny wniosek wydaje się wypływać z dyrektywy, gdzie ten sam przypis (16) mówi, że „cenę i warunki naprawy należy uzgodnić w umowie między konsumentem a producentem, a konsumentowi należy pozostawić swobodę decydowania, czy taka cena i takie warunki są dla niego akceptowalne".

10. Jak duża jest dostępność punktów naprawy dla Państwa branży? Jak wygląda to w wymiarze geograficznym (poszczególne województwa, relacja duże ośrodki miejskie, małe ośrodki, wieś)?

Odpowiedź APPLIA: nie posiadamy danych w zakresie pogwarancyjnej naprawy. Punkty autoryzowane realizujące naprawę w ramach gwarancji lub ustawowej zgodności towaru z umową" obejmują swym zasięgiem cały obszar Polski. Szacujemy, że jest to 200 firm zatrudniających ok. 2 tys. techników. Serwisy autoryzowane przeprowadzają także naprawy pogwarancyjne.

11. Czy byliby Państwo zainteresowani oferowaniem swych usług naprawczych na europejskiej platformie naprawczej, której stworzenie przewiduje dyrektywa R2R?

Odpowiedź APPLIA: nie dotyczy

Ponadto pragniemy wskazać dodatkowo dodatkowe kwestie wymagające doprecyzowania w nowej ustawie.

Odpowiedzialność za sprzęt odnowiony

Pragniemy zwrócić uwagę na odpowiedzialność za naprawę produktu oraz odpowiedzialności za towar w przypadku przeprowadzania przygotowania do ponownego użycia. W prawodawstwie polskim (Ustawa o zużytym sprężcie) produkty niechciane stają się elektroodpadami i ich ocenę przydatności do użycia oraz proces przywracania funkcji użytkowych może wykonywać tylko zakład przetwarzania (podmioty te są uprawnione do zmiany statusu odpadu). W przypadku promocji towarów odnowionych należy zapewnić klarowność definicji towarów odnowionych, których sprzedaż będzie umożliwiona poprzez platformę oraz zakres odpowiedzialności za oferowany produkt.

Identyfikacja urządzeń zgłaszanych do naprawy

Producenci spotykają się wielokrotnie z żądaniami naprawy przy braku możliwości weryfikacji zgłaszanego urządzenia. Należy upewnić się, że formularz zgłoszeniowy będący zapytaniem o wycenę naprawy będzie określał podane przez konsumenta obowiązkowe dane, czyli numer seryjny oraz numer produktu (model) zawarty na tabliczce znamionowej dostępnej na każdym urządzeniu. Niezbędne będzie także opisanie usterki.

Warunki odmowy naprawy.

Dyrektywa ogranicza możliwość odmowy naprawy w sytuacji naprawy urządzenia przez inny serwis. W naszej ocenie należy doprecyzować listę możliwych odmów naprawy. Przykładowo, w obowiązek naprawy po naprawie, która zniszczyła urządzenie powinien dawać producentowi możliwość odmowy naprawy w sytuacji istotnego uszkodzenia sprzętu podczas nieprofesjonalnej naprawy.

Dziękując za zapoznanie się z naszymi postulatami deklaruję gotowość do prac na kolejnych etapach konsultacji.

Z wyrazami szacunku,

Wojciech Konecki, Prezes Zarządu *APPLiA Producenci AGD i HVAC*

APPLiA – od utworzenia w 2004 roku działa jako jedyna reprezentacja firm z dużego i małego AGD oraz klimatyzacji i pomp ciepła. Naszymi członkami są 34 firmy: Amica, Ariston, Atlantic, Beko Europe, Biazet, BSH, Candy/Haier, Ciarko, Daikin, De'Longhi, Dyson, Electrolux, Elica, Fore, Franke, Gorenje/Hisense, Jura, Kärcher, Liebherr, Miele, MPM, P&G, Panasonic, Philips, SEB Group, Samsung, Sharp, Smeg, Solgaz, Teka, Versuni, Vestel, Vorwerk, Zelmer.