

دستورالعمل EC/1999/44 پارلمان و شورای اروپا به تاریخ ۲۵ می ۱۹۹۹
در رابطه با

«برخی جنبه‌های فروش کالاهای مصرفی و ضمانت‌های مربوطه»*

مختار نعم**

مجلس اروپائی و شورای اتحادیه اروپا، با عنایت به معاهده موسس جامعه اروپایی به خصوص ماده ۹۵ معاهده مذکور و با توجه به پیش‌نویس کمیسیون، با عنایت به نظریات کمیته اقتصادی و اجتماعی، و طبق رویه مقرر در ماده ۲۵۱ از معاهده و در سایه متن الصاقی مصوب کمیته سازش به تاریخ ۱۸ می ۱۹۹۹، و (۱) از آنجا که بندهای ۱ و ۳ از ماده ۱۵۳ معاهده مقرر می‌دارد که جامعه باید با توسل به طرق مذکور در ماده ۹۵ به بعد در دستیابی به سطح بالاتری از حمایت برای مصرف‌کنندگان مشارکت نماید؛

(۲) از آنجا که بازار داخلی محدوده‌ای عاری از مرزهای داخلی را شامل می‌شود که در آن رد و بدل شدن آزاد کالا، اشخاص، خدمات و سرمایه تضمین شده است؛ از آنجا که رد و بدل شدن آزاد کالا نه تنها معاملات اشخاصی را شامل می‌شود که به عنوان تجارت معامله می‌کنند، بلکه معامله افراد خصوصی^۲ را نیز شامل می‌شود؛ از آنجا که بر مبنای حداقل مقررات منصفانه حاکم بر خرید کالاهای مصرفی، مصرف‌کنندگان مقیم یک دولت عضو، باید در خرید از دول دیگر عضو نیز آزاد باشند؛

* Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council on 25th May 1999 on Certain Aspects of the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees. available at: http://eurlex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc.

** دانشجوی دکتری حقوق خصوصی دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه تهران

^۲ اصطلاح افراد خصوصی نارساست و می‌بایست همچون برخی دیگر از دستورالعمل‌های اتحادیه اروپا عبارت اشخاص غیرحرفه‌ای «Non professional» به کار گرفته می‌شد.

(۳) از آنجا که حقوق دول عضو در رابطه با فروش کالاهای مصرفی تا حدودی متفاوت است و به این نتیجه منجر می‌شود که بازار کالاهای مصرفی وضعیت حقوقی متفاوتی پیدا کنند و تبعاً رقابت بین فروشندگان از حالت طبیعی بیرون آید؛

(۴) از آنجا که اشتیاق مصرف‌کنندگان به بازار وسیع و خرید کالا نه صرفاً از دولت محل اقامت خود بلکه از همه دول عضو نقش مهمی در توسعه بازار داخلی دارد؛ از آنجا که بازسازی مرزها و انحصاری کردن بازار باید منع شود؛ از آنجا که به تبع فناوری اطلاعات دسترسی مصرف‌کنندگان به سیستم توزیع در دیگر دول عضو و یا در کشورهای ثالث، توسعه عمده‌ای یافته است، از آنجا که به هنگام فقدان هماهنگی بین مقررات حاکم بر فروش کالاهای مصرفی، فروش کالاهای مذکور از طریق فناوریهای تازه ارتباط از راه دور با خطر توقف روبرو می‌شود؛

(۵) از آنجا که فارغ از اینکه کالا در کجای جامعه اروپا خریداری می‌شود، ایجاد مجموعه مشترکی از مقررات حقوق مصرف، اعتماد مصرف‌کنندگان را بالا می‌برد و موجب می‌شود که بازار داخلی از آن اعتماد نفع ببرد؛

(۶) از آنجا که عمده‌ترین مشکل موجود برای مصرف‌کنندگان و اصلی‌ترین منبع اختلاف آنان با فروشندگان به عدم مطابقت کالا با قرارداد بر می‌گردد؛ از آنجا که نزدیک ساختن مقررات ملی حاکم بر فروش کالاهای مصرفی - البته بدون تخطی از مقررات و اصول حقوق ملی در رابطه با مسئولیت قراردادی و غیرقراردادی - ضروری به نظر می‌رسد؛

(۷) طبق همه آنچه که در بالا ذکر شد، از آنجا که کالا باید با مندرجات قرارداد مطابق باشد؛ از آنجا که قاعده لزوم مطابقت کالا با قرارداد اصلی، در نظام‌های حقوقی مختلف رایج محسوب می‌شود؛ از آنجا که در برخی از نظام‌های حقوقی، تأمین حداقل سطحی از حمایت برای مصرف‌کنندگان، صرفاً با توسل به این اصل ممکن نیست؛

از آنجا که در برخی از نظام‌های حقوقی خاص، صرفاً قانونگذار می‌تواند از مصرف‌کنندگان در قبال دو حالت حمایت نماید: در قبال حالتی که طرفین بر شروط قراردادی خاص توافق نکرده‌اند یا در مقابل حالتی که آنان شروطی را مورد توافق قرار داده‌اند که به طور مستقیم یا غیرمستقیم حقوق مصرف‌کننده را - حتی آن حقوقی را که از این دستورالعمل ناشی می‌شود - ساقط یا محدود می‌کند که البته شرط اسقاط یا تحدید حقوق مذکور در این دستورالعمل برای مصرف‌کننده الزام‌آور نیست؛

(۸) از آنجا که در راستای رعایت قاعده لزوم مطابقت کالا با قرارداد، تاسیس اماره مطابقت - که اکثر مسائل را شامل می‌شود و خلافتش قابل اثبات است - مفید می‌باشد؛ از آنجا که اماره مذکور اصل آزادی قراردادی را محدود نمی‌کند؛ به علاوه از آنجا که به هنگام نبود شروط قراردادی خاص و نیز به هنگامی که درصدد حمایت از مصرف کننده هستیم، این احتمال وجود دارد که اماره مذکور معکوس گردد و اثبات عدم مطابقت کالا با قرارداد را تسهیل نماید؛ از آنجا که انتظار معقول مصرف‌کنندگان از کیفیت و کارایی کالا حسب مورد به دست اول یا دست دوم بودن آن بستگی دارد؛ از آنجا که اماره مطابقت مطلق نیست بدین جهت اگر اوضاع و احوال خاص قراردادی، به طور واضح اعمال اماره مذکور را غیرمتناسب نشان دهد، عکس آن را می‌توان اعمال نمود؛

(۹) از آنجا که فروشنده باید به طور مستقیم در قبال مصرف‌کننده نسبت به مطابقت کالا با قرارداد مسئول باشد؛ و این مسئولیت سنتی است که در نظام حقوقی دول عضو باقی مانده است؛ از آنجا که این حق بر فروشنده وجود دارد که طبق قوانین حقوق‌های ملی بتواند جهت اخذ خسارت خود علیه تولیدکننده، فروشنده قبلی در همان زنجیره قراردادی و یا علیه هر واسطه دیگری طرح دعوا کند مگر اینکه این حق ساقط گردیده باشد؛ از آنجا که این دستورالعمل اصل آزادی قراردادی را بین فروشنده، تولیدکننده و یا هر واسطه دیگری منع نمی‌کند؛ از آنجا که تعیین اشخاصی که حق مراجعه فروشنده علیه آنان قابل اعمال است و اینکه چطور فروشنده می‌تواند بدان جبران‌ها دست یازد، به حقوق ملی بستگی دارد؛

(۱۰) از آنجا که به هنگام عدم مطابقت کالا با قرارداد، باید این حق به مصرف‌کنندگان اعطا شود که از طریق درخواست تعمیر و یا تعویض کالا، مطابق ساختن آن با قرارداد را بدون هزینه بخواهد و در صورت عدم امکان تعمیر و تعویض، ثمن را تقلیل دهد یا قرارداد را فسخ کند؛

(۱۱) از آنجا که مصرف‌کننده حق دارد در بادی امر از فروشنده تعمیر کالا و یا تعویض آن را مطالبه نماید، مگر اینکه این دو روش جبران غیرممکن یا غیرمتناسب باشد؛ از آنجا که تناسب یا عدم تناسب روش جبران باید به طور نوعی ارزیابی شود؛ از آنجا که عدم تناسب روش جبران مورد نظر، زمانی ثابت می‌شود که در مقایسه با روش‌های دیگر هزینه غیرمعقولی را بر فروشنده تحمیل کند؛

- از آنجا که برای تعیین غیرمعقول بودن هزینه‌ها باید دید که هزینه‌های یک شیوه جبران در مقایسه با شیوه‌های دیگر به طور قابل توجهی بالاتر است یا خیر،
- (۱۲) از آنجا که به هنگام عدم مطابقت این احتمال وجود دارد که فروشنده از طریق سازش، شیوه‌های جبران مختلفی را پیشنهاد دهد و مصرف‌کننده حق دارد که آن‌ها را رد یا قبول کند؛
- (۱۳) از آنجا که به منظور قادر ساختن مصرف‌کنندگان جهت برخورداری از بازار داخلی و خرید کالاهای مصرفی از دیگر دول عضو، باید به تولیدکنندگان کالاهای مصرفی که در دول مختلف عضو عرضه شده‌اند، توصیه گردد که در راستای نفع مصرف‌کنندگان، لیستی را حاوی حداقل یک آدرس تماس در هر دولت عضوی که کالا در آن عرضه شده است، به کالا ضمیمه کند؛
- (۱۴) از آنجا که مداخلت زمان تحویل کالا به معنای این نیست که دول عضو باید مقررات خود در رابطه با زمان انتقال خطر را تغییر دهند.
- (۱۵) از آنجا که دول عضو می‌توانند مقرر کنند که به میزان استفاده‌ای که مصرف‌کننده توانسته از زمان تحویل کالا از آن ببرد، خسارت قابل پرداخت به وی را تقلیل دهند؛ از این رو که امکان دارد جزئیات فسخ قرارداد در حقوق ملی هم آمده باشد؛
- (۱۶) از آنجا که طبیعت خاص کالاهای دست دوم به طور معمول تعویض آنها را غیرممکن می‌سازد؛ از آنجا که تبعاً حق مصرف‌کنندگان بر مطالبه تعویض این نوع کالاها علی‌الاصول منتفی است، از آنجا که برای این نوع کالاها، دول عضو می‌توانند توافق طرفین را بر محدودتر کردن مدت مسئولیت تجویز نمایند؛
- (۱۷) از آنجا که محدود کردن مدتی که فروشنده در آن مدت در قبال هر نوع عدم مطابقت کالا مسئولیت دارد، مناسب است؛ از آنجا که امکان دارد دول عضو مدت زمان اعمال حق از جانب مصرف‌کنندگان را نیز محدود کنند، این محدودیت نباید از تاریخ تحویل کالا کمتر از دو سال باشد و حتی به هنگامی که طبق حقوق ملی مسئولیت فروشنده از لحظه تحویل کالا شروع نمی‌شود، کل آن مدت نباید از تاریخ تحویل کالا کمتر از دو سال باشد؛
- (۱۸) از آنجا که دول عضو می‌توانند با توجه به تعمیر یا تعویض کالا و یا انجام گرفتن مذاکره بین فروشنده و مصرف‌کننده به منظور سازش، مدت زمانی را که هر نوع

عدم مطابقت باید در آن مدت ظاهر گردد و یا محدودیت زمانی مذکور را تعلیق یا قطع نمایند؛

(۱۹) از آنجا که دول عضو می توانند مدتی را تعیین کنند تا مصرف کننده در آن مدت بر آگاه نمودن فروشنده از هرگونه عدم مطابقت ملزم باشد یا بالعکس بخواهند با امتناع از الزامی نمودن اعلام در مدت معین، درصدد تأمین سطح بالاتری از حمایت برای مصرف کنندگان باشند؛

از آنجا که در هر موردی در سراسر جامعه اروپا مصرف کننده باید حداقل دو ماه فرصت داشته باشد تا بتواند فروشنده را از عدم مطابقت کالا آگاه نماید؛

(۲۰) از آنجا که دول عضو باید از اثر سوء این مدت زمان برای مصرف کنندگانی که در خارج از مرزهای خود خرید می کنند، حمایت کند؛ از آنجا که همه دول عضو باید استفاده خود از این مقرر را به اطلاع کمیسیون برسانند؛ از آنجا که کمیسیون باید اثر به کارگیری متفاوت این مقررات بر مصرف کنندگان و بازار داخلی را منعکس نماید؛ از آنجا که اطلاعات مربوط به استفاده دول عضو از این مقررات باید در سراسر جامعه اروپا به دیگر دول عضو، به مصرف کنندگان، و نیز به سازمان های حمایت از مصرف کننده ارائه شود؛ از آنجا که خلاصه ای از وضعیت تمام دول عضو باید در مجله رسمی جوامع اروپائی منتشر گردد؛

(۲۱) از آنجا که ضمانت نمودن کالا در قبال هر نوع عیب ظهور یافته در مدت زمان معین، رویه جاری فروشندگان و تولیدکنندگان در رابطه با برخی از انواع کالاها می باشد؛

از آنجا که این رویه می تواند رقابت را افزایش دهد؛ از آنجا که اعطای ضمانت نوعی ابزار بازاریابی نیز محسوب می شود، نباید به گمراهی مصرف کنندگان منجر گردد؛ از آنجا که در راستای اطمینان از گمراه نشدن مصرف کنندگان، ضمانت نامه باید حاوی این امر باشد که حقوق قانونی مصرف کننده را خدشه دار نمی کند؛

(۲۲) از آنجا که طرفین قرارداد نمی توانند از طریق توافق، حقوق اعطا شده به مصرف کننده را ساقط یا محدود نمایند والا حمایت های قانونی اعطا شده به مصرف کنندگان بی اثر می شود؛ از آنجا که حکم فوق باید شامل شروطی نیز بشود که مصرف کننده را در قبال هر نوع عدم مطابقت کالا که در زمان انعقاد قرارداد وجود داشته، آگاه

فرض می کند؛ از آنجا که حمایت‌های صورت گرفته در این دستورالعمل نباید به سبب انتخاب حقوق کشور غیرعضو به عنوان قانون قابل اعمال بر قرارداد کاهش یابد؛ (۲۳) از آنجا که قوانین و رویه قضائی دول عضو نشان می دهد که توجه فزاینده‌ای به تأمین سطح بالاتری از حمایت برای مصرف‌کنندگان وجود دارد؛ از آنجا که در سایه تمایل مذکور و نیز تجربه کسب شده در اتخاذ این دستورالعمل، به نظر می‌رسد که توافق دول عضو در رابطه با تحمیل مسئولیت مستقیم بر تولیدکننده در قبال عیوبی که به او منتسب است، ضروری باشد؛

(۲۴) از آنجا که دول عضو باید در اتخاذ یا حفظ مقررات شدیدتر جهت تأمین سطح بالاتری از حمایت برای مصرف‌کنندگان مجاز باشند؛

(۲۵) از آنجا که مطابق توصیه‌نامه کمیسیون به تاریخ ۳۰ مارس سال ۱۹۹۸ در رابطه با احکام مربوط به نهادهای مسئول نسبت به حل و فصل اختلافات مصرف‌کنندگان در خارج از دادگاه، دول عضو می‌توانند نهادهایی را به وجود آورند که اقامه دعوا از سوی مصرف‌کنندگان را به صورت بی‌طرفانه و مؤثر در مراجع ملی یا خارجی ممکن سازد و به علاوه مصرف‌کنندگان بتوانند از آن نهادها به عنوان میانجی استفاده نمایند؛

(۲۶) از آنجا که در راستای حمایت از منافع جمعی مصرف‌کنندگان ضروری است که دستورالعمل دیگری نیز به لیست دستورالعمل‌های ضمیمه دستورالعمل ۹۸/۲۷/EC مصوب پارلمان و شورای اروپایی به تاریخ ۹ می ۱۹۹۸ در رابطه با ضوابط مربوط به حمایت از منافع مصرف‌کنندگان اضافه شود، دستورالعمل زیر مقرر می‌گردد:

ماده ۱:

محدوده و تعاریف

۱. هدف این دستورالعمل عبارت است از نزدیک ساختن حقوق، قوانین و مقررات اداری دول عضو در رابطه با برخی جنبه‌های فروش کالاهای مصرفی و ضمانت آنها تا این اطمینان حاصل شود که حداقل حمایت یکسان از مصرف‌کنندگان در بازار داخلی جامعه اروپا صورت می‌گیرد.

۲. در راستای اهداف این دستورالعمل:

(a) مصرف‌کننده: عبارت است از هر شخص حقیقی که در قراردادهای مشمول این دستورالعمل برای اهدافی معامله می‌کند که ارتباطی به تجارت، شغل و یا حرفه او ندارد.

(b) کالاهای مصرفی: عبارت است از هر نوع مال مادی منقول به غیر از:

- اموالی که از طریق اجرای احکام یا به حکم قانون به فروش می‌رسند.

- آب یا گاز به هنگامی که در میزان محدود یا با کمیت مشخص برای فروش عرضه نشده‌اند.

- جریان برق

(c) فروشنده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که کالاهای مصرفی را طبق قرارداد و در راستای تجارت، شغل یا حرفه خود می‌فروشد.

(d) تولیدکننده: سازنده کالاهای مصرفی، واردکننده کالای مصرفی به جامعه اروپا یا هر شخصی که از طریق درج نام، علامت جاری یا هر علامت مشخص دیگری بر روی کالا، خود را به عنوان تولیدکننده معرفی می‌کند.

(e) ضمانت (گارانتی): هر نوع تعهد از جانب فروشنده یا تولیدکننده در قبال مصرف‌کننده، بدون اینکه هزینه ای اضافی را بر مصرف‌کننده تحمیل نماید، جهت بازگرداندن ثمن پرداخت شده یا تعویض یا تعمیر و یا هر نوع بررسی کالاهای مصرفی، به هنگامی که کالاهای مورد نظر با ویژگی‌های مذکور در برگ گارانتی یا تبلیغ‌های مربوطه مطابقت نداشته باشد.

(f) تعمیر: به هنگام عدم مطابقت کالا به معنی مطابق کردن آن با قرارداد است.

۳. دول عضو می‌توانند در حقوق خود مقرر کنند که اصطلاح «کالاهای مصرفی» کالاهای دست دومی را که در مزایده عمومی فروخته می‌شوند و مصرف‌کنندگان امکان شرکت در آن مزایده را دارند، شامل نمی‌شود.

۴. قرارداد تهیه کالاهای مصرفی که باید تولید بشوند نیز قرارداد فروش مشمول این دستورالعمل محسوب می‌شود.

ماده ۲ :

مطابقت با قرارداد

۱. فروشنده باید کالائی را به مصرف‌کننده تسلیم کند که با قرارداد فروش مطابقت داشته باشد.

۲. کالای مصرفی در صورتی مطابق قرارداد است که :

(a) با توصیف‌های ارائه شده توسط فروشنده همخوانی داشته واجد کیفیت کالائی باشد که فروشنده آن را به عنوان نمونه یا مدل ارائه نموده است.

(b) با هدف خاص مورد نظر مصرف‌کننده که در زمان انعقاد قرارداد به اطلاع فروشنده رسانده و او نیز قبول کرده است، تناسب داشته باشد.

(c) متناسب اهدافی است که کالاهایی از آن نوع به طور معمول برای آن اهداف استفاده می‌شوند.

(d) با لحاظ ماهیت کالا و اعلام‌هایی که فروشنده، تولیدکننده و یا نماینده او در رابطه با ویژگی‌های خاص آن به عموم نموده است، آن کیفیت و کارائی را داراست که کالاهای همسان به طور معمول دارا هستند و مصرف‌کننده نیز آنها را انتظار دارد.

۳. در صورتی که به هنگام انعقاد قرارداد مصرف‌کننده از مطابقت کالا با قرارداد مطلع بوده یا نمی‌توانسته از آن بی‌اطلاع باشد، یا به هنگامی که عدم مطابقت معلول موادی است که خود مصرف‌کننده تهیه کرده، چنین فرض می‌شود که عدم مطابقت منظور این دستورالعمل تحقق نیافته است.

۴. فروشنده زمانی در قبال اعلام به عموم (مذکور در پاراگراف (d) ۲) مسئول نیست که ثابت کند:

- نتوانسته یا نمی‌توانسته از اعلام مورد ادعا مطلع باشد،
- اعلام مورد ادعا قبل از انعقاد قرارداد اصلاح شده است یا،
- اعلام مورد ادعا نمی‌توانسته بر خرید کالای مصرفی موضوع معامله اثرگذار باشد.

۵. به هنگامی که نصب کالای مصرفی، بخشی از قرارداد فروش کالای مذکور را تشکیل می‌دهد و کالا توسط فروشنده یا تحت مسئولیت او نصب می‌شود، عدم مطابقت ناشی از نصب نادرست کالا نیز در حکم عدم مطابقت خود کالا محسوب می‌شود. حکم فوق در صورتی که امکان نصب کالا توسط خود مصرف‌کننده نیز وجود

دارد و نصب نادرست آن معلول نقص راهنمایی‌های مربوط به نصب می باشد نیز اعمال می‌شود.

ماده ۳:

حقوق مصرف کننده

۱. فروشنده در قبال مصرف کننده مسئول هر نوع عدم مطابقتی است که به هنگام تحویل در کالا وجود دارد.

۲. در رابطه با عدم مطابقت کالا مصرف کننده این حق را دارد که مطابق شدن کالا با قرارداد را بدون پرداخت هزینه‌ای از طریق تعمیر، تعویض (موضوع پاراگراف سوم) یا با تقلیل متناسب ثمن یا با فسخ قرارداد، آن طور که در پاراگراف‌های ۵ و ۶ آمده، مطالبه نماید.

۳. مصرف کننده این حق را دارد که در وهله اول از فروشنده تعمیر کالا یا تعویض آن را و البته در هر دو صورت بدون پرداخت هزینه مطالبه نماید، مگر اینکه روش‌های جبران مذکور نامتناسب باشد.

جبران هنگامی نامتناسب است که با لحاظ عوامل زیر، در مقایسه با جبران‌های دیگر هزینه غیر معقولی را به فروشنده تحمیل کند:

- ارزش کالا بر فرض برطرف شدن عدم مطابقت آن
- قابل توجه بودن عدم مطابقت
- امکان اعمال دیگر روش‌های جبران بدون ایجاد دردسر قابل توجه

برای مصرف کننده.

هر نوع تعمیر یا تعویض کالا باید با لحاظ ماهیت کالا و هدفی که مصرف کننده بدان جهت کالا را تحصیل کرده است، در مدتی معقول و بدون دردسر قابل توجه به مصرف کننده انجام گیرد.

۴. منظور از اصطلاح «بدون پرداخت هزینه» که در پاراگراف‌های ۲ و ۳ به کار رفته، عبارت است از هزینه‌های لازم جهت مطابق نمودن کالا با قرارداد خصوصاً هزینه‌های پستی یا کارروی کالا و یا هزینه مواد به کار گرفته شده در کالا.

۵. مصرف کننده زمانی می‌تواند تقلیل متناسب ثمن یا فسخ قرارداد را بخواهد که:

- حق درخواست تعمیر و تعویض نداشته باشد.
- فروشنده در مدت معقول از طریق دیگر، اقدام به جبران نکرده باشد.
- فروشنده از طرق دیگر بدون در دسر قابل توجه برای مصرف کننده اقدام به جبران نکرده باشد.
- ۶. به هنگام جزئی بودن عدم مطابقت، مصرف کننده حق فسخ ندارد.

ماده ۴:

حق اخذ خسارت

به هنگامی که فروشنده نهایی به سبب عدم مطابقت ناشی از فعل یا ترک فعل تولیدکننده و یا فروشنده قبلی در همان زنجیره فروش و یا هر واسطه دیگری، در قبال مصرف کننده مسئول تلقی شود، او نیز حق دارد که از شخص یا اشخاص مسئول در آن زنجیره قراردادی جبران خسارت خود را مطالبه کند. شخص یا اشخاص مسئولی که فروشنده نهایی حق طرح دعوا علیه آنها را دارد و نیز دعای مربوطه و شرایط اعمال آن به موجب قانون ملی دول عضو مشخص خواهد شد.

ماده ۵:

محدودیت های زمانی

۱. فروشنده در صورتی به موجب ماده ۳ مسئولیت دارد که عدم مطابقت کالا ظرف دو سال از تاریخ تسلیم آن ظاهر شود. اگر در مقررات ملی، حقوق مقرر در ماده (۲) ۳، دارای مدت مرور زمان باشد، آن مدت نباید کمتر از دو سالی باشد که از تاریخ تسلیم کالا شروع می شود.
۲. دول عضو می توانند در حقوق خود چنین مقرر کنند که مصرف کننده جهت برخورداری از حقوق خویش، باید ظرف مدت دو ماه از تاریخی که عدم مطابقت کالا را متوجه شده، فروشنده را از آن عدم مطابقت مطلع نماید. دول عضو باید کمیسیون اروپائی را از توسل خود به اختیار مذکور در پاراگراف بالا مطلع نمایند. کمیسیون نیز

باید آثار اتخاذ این اختیار بر مصرف‌کننده‌گان و بازار داخلی را به دول عضو منعکس نماید.

حداکثر تا هفتم ژانویه سال ۲۰۰۳، کمیسیون مذکور باید گزارشی را در رابطه با استفاده دول عضو از اختیار مذکور تهیه کند. این گزارش باید در روزنامه رسمی کشورهای اروپائی منتشر گردد.

۳. مگر در صورت اثبات خلاف، فرض بر این است که هر نوع عدم مطابقت کشف شده ظرف شش ماه از تاریخ تسلیم کالا، در زمان تسلیم نیز وجود داشته است، مگر اینکه این فرض با طبیعت کالا یا با نوع عدم مطابقت موجود همخوانی نداشته باشد.

ماده ۶:

ضمانت

۱. باید طبق شرایط مقرر در ضمانت نامه و تبلیغ‌های مربوطه برای ایجاب کننده آن الزام‌آور باشد.

۲. در ضمانت نامه باید:

- مقرر شود که به موجب مقررات ملی حاکم بر فروش کالاهای مصرفی، مصرف‌کننده دارای حقوقی است و ضمانت هرگز آن حقوق را خدشه‌دار نمی‌کند.

- مفاد ضمانت و ویژگی‌های اساسی ضروری جهت مطالبه به استناد ضمانت نامه خصوصاً مدت، قلمرو سرزمینی و نیز نام و آدرس ضمانت کننده باید با زبانی ساده و قابل فهم بیان شود.

۳. بنا به تقاضای مصرف‌کننده ضمانت باید به صورت کتبی و یا به هر وسیله قابل بقاء دیگر که دستیابی بدان ممکن باشد، بر او ارائه گردد.

۴. در راستای مقررات معاهده، ممکن است دول عضوی که کالای مصرفی در قلمرو سرزمینی آنها عرضه شده است، مکلف شوند که ضمانت نامه را به یک یا چند زبان از زبان‌های رسمی جامعه اروپائی تنظیم کنند.

۵. حتی اگر مقررات پاراگراف‌های ۲، ۳ و ۴ در ضمانت نامه رعایت نشده باشد، خدش‌های به اعتبار آن وارد نمی‌شود و مصرف‌کننده می‌تواند بدان اعتماد کرده و اجرای آن را خواستار گرد

ماده ۷:

جنبه الزام آور

۱. همان طور که در حقوق ملی نیز وجود دارد، هیچ نوع شرط قراردادی یا توافق منعقد با فروشنده قبل از اینکه عدم مطابقت به اطلاع او رسانده شود و به طور مستقیم یا غیرمستقیم حقوق ناشی از این دستورالعمل را ساقط و یا محدود نماید، برای مصرف کننده الزام آور نمی باشد.

دول عضو می توانند در رابطه با کالاهای دست دوم مقرر دارند که فروشنده و مصرف کننده می توانند توافق نمایند که مسئولیت فروشنده از لحاظ زمانی کوتاه تر از آن مدتی باشد که در ماده (۱) ۵ مقرر شده است. این مدت در هر حال نباید کمتر از یک سال باشد.

۲. در صورتیکه قراردادی ارتباط نزدیکی با قلمرو دول عضو داشته باشد، آنان باید ترتیبات لازم را اتخاذ کنند تا مطمئن شوند که انتخاب قانون کشور غیرعضو به عنوان قانون حاکم بر قرارداد، موجب محرومیت مصرف کنندگان از حمایت مقرر در این دستورالعمل نمی گردد.

ماده ۸:

حقوق ملی و حداقل حمایت

۱. حقوق ناشی از این دستورالعمل و اعمال آنها نباید مانع حقوقی شود که مصرف کننده می تواند به موجب مقررات ملی حاکم بر مسئولیت قراردادی یا غیرقراردادی دارا باشد.

۲. دول عضو باید به منظور تامین سطح بالاتری از حمایت برای مصرف کنندگان، مقررات لازم و سازگار با معاهده را در رابطه با این دستورالعمل اتخاذ نماید.

ماده ۹:

دول عضو باید ترتیبات مناسب را جهت آگاه ساختن مصرف کنندگان از حقوق ملی مأخوذ از این دستورالعمل اتخاذ نمایند و در صورت امکان، سازمان های حرفه ای را بر آگاه ساختن مصرف کنندگان از این حقوق تشویق کنند.

ماده ۱۰:

ضمیمه دستورالعمل EC / ۹۸/۲۷ به شرح زیر تکمیل می‌گردد:
«۱۰. دستورالعمل EC / ۱۹۹۹/۴۴ مجلس اروپائی و شورای ۲۵ می ۱۹۹۹ در رابطه با برخی جنبه‌های فروش کالاهای مصرفی و گارانتی‌های مربوطه».

ماده ۱۱:

اتخاذ دستورالعمل

۱. دول عضو باید حقوق، قوانین و مقررات اداری لازم جهت اجرای این دستورالعمل را حداکثر تا اول ژانویه سال ۲۰۰۲ لازم‌الاجرا نمایند. دول عضو باید بلافاصله کمیسیون را از این امر مطلع نمایند. به هنگام اتخاذ این دستورالعمل و یا به هنگام اعلام رسمی اتخاذ آن، دول عضو باید در مقررات خود به این دستورالعمل نیز ارجاع دهند. شیوه ارجاع توسط خود دول عضو تعیین خواهد شد.
۲. دول عضو باید کمیسیون را از مقررات ملی که در راستای دستورالعمل اتخاذ کرده‌اند، مطلع نمایند.

ماده ۱۲:

بازبینی

کمیسیون باید حداکثر تا ۷ جولای سال ۲۰۰۶، اعمال این دستورالعمل را بازبینی کند و به مجلس و شورای اروپائی گزارش نماید. گزارش علاوه بر مسائل دیگر باید حاوی بررسی مسئولیت مستقیم تولیدکننده باشد و در صورت امکان پیش‌نویس‌ها را نیز به همراه داشته باشد.

ماده ۱۳:

لازم‌الاجرا شدن

این دستورالعمل از تاریخ انتشار در روزنامه رسمی کشورهای اروپائی لازم‌الاجرا می‌شود.

ماده ۱۴:

این دستورالعمل به دول عضو فرستاده می شود.
منعده در بروکسل به تاریخ ۲۵ می ۱۹۹۹

