



**DYREKTYWA EUROPEJSKA W SPRAWIE PRAW KONSUMENTÓW –
CO ZMIENI SIĘ W 2014/2015 R.**

I. Wprowadzenie

Dnia 30 maja 2014 r. Sejm RP uchwalił Ustawę o prawach konsumenta stanowiącą implementację dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów. Przepisy polskiej ustawy wejdą w życie 25 grudnia 2014r. Dyrektywa zakłada pełną harmonizację przepisów dotyczących ochrony konsumenta w państwach Unii Europejskiej, w miejsce dotychczasowych standardów minimalnych.

Nowa ustawa określa zasady i tryb zawierania umów z konsumentem, obowiązki przedsiębiorcy i prawa przysługujące konsumentowi przy zawieraniu umów zarówno w lokalu przedsiębiorstwa jak i poza nim oraz na odległość. Ustawa reguluje szereg instytucji prawnych w tym przede wszystkim prawo odstąpienia od umowy. Ustawa ma także uporządkować i zintegrować przepisy dotyczące odpowiedzialności za jakość rzeczy sprzedanej. Nowy akt uchyli Ustawę o ochronie niektórych praw konsumentów. Ponadto ustawa wprowadza zmiany przede wszystkim w przepisach kodeksu cywilnego.

Przepisy ustawy stosuje się do umów konsumenckich takich jak sprzedaż, dostawa, umowa o dzieło polegającej na wykonaniu rzeczy czy świadczenia usług. Przepisy te regulują zasady i tryb zawierania umów z konsumentem:

- na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa,
- innych, tj. np. w lokalu przedsiębiorstwa,
- na odległość dotyczących usług finansowych.

Zgodnie z nowymi przepisami umowa konsumencka, to umowa zawarta przez **przedsiębiorcę** z osobą fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ k. c.)

Do umów konsumenckich zawartych przed dniem wejścia w życie ustawy stosowane będą regulacje dotychczasowe. W praktyce oznaczać to będzie, że sprzedawcy będą musieli posiadać dwa regulaminy zakupów w sklepie: jeden dostosowany do przepisów Ustawy o prawach konsumenta, a drugi dostosowany do przepisów dotychczasowych.

Nowelizacja przepisów ma na celu przede wszystkim ujednolicenie funkcjonowania sklepów internetowych, dotyczy m.in. samego sposobu składania zamówień online, zasad odstąpienia





od umowy czy zwrotu towaru oraz sposobu przekazania informacji użytkownikom. Poniższe zestawienie stanowi porównanie praw i obowiązków przedsiębiorcy oraz konsumenta po oraz sprzed wejścia w życie nowych przepisów.

II. Najważniejsze zmiany dla umów konsumenckich zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa:

1. Definicje:

Umowa zawarta na odległość – umowa zawarta z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, **bez jednoczesnej fizycznej obecności stron**, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania **się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie**;

Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa – umowa z konsumentem zawarta:

- a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy,
- b) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa w lit. a,
- c) w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
- d) podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami;

2. Obowiązki informacyjne

Zgodnie z nową ustawą przedsiębiorca udziela konsumentowi przed zawarciem umowy informacji istotnych w kontekście jej zawierania, tj. m. in dotyczących:

głównych cech towarów i usług, danych identyfikujących przedsiębiorcę (w tym dane umożliwiające nawiązanie kontaktu z przedsiębiorcą), łącznej ceny towarów i usług wraz z podatkami, sposobu, w jaki obliczana ma być cena, kosztu środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, warunków płatności, procedurze reklamacyjnej dostarczenia towarów, istnienia prawa do odstąpienia lub o jego braku oraz okoliczności, w których konsument może je utracić oraz kosztu zwrotu towarów. (art. 12 nowelizacji wskazuje 21 takich obowiązków, obecnie jest ich 11). Powyższa informacja powinna być jasna, zrozumiała i wyczerpująca.





Przedsiębiorca powinien udzielić konsumentowi informacji wskazanych w art. 12 nowelizacji **najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową** na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa (art. 12 ustawy). Zmiana w praktyce oznacza, że np. sprzedawca internetowy będzie mógł spełnić obowiązki informacyjne do momentu kliknięcia przez konsumenta ostatniego pola na stronie sklepu internetowego skutkującego złożeniem zamówienia (należy podkreślić, że przycisk zamówienia po zmianach powinien nazywać się „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty” lub w sposób równoznaczny – art. 17 przede wszystkim ust. 3).

Dotychczas te informacje np. w przypadku sklepu internetowego z założenia powinny być podane konsumentowi już w momencie wejścia na stronę internetową sklepu.

W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, przedsiębiorca obowiązany będzie do przedstawienia informacji na papierze lub - o ile konsument wyrazi na to zgodę - na innym trwałym nośniku. W tej samej formie przedsiębiorca będzie musiał przekazać konsumentowi egzemplarz zawartej umowy lub potwierdzenie jej zawarcia (art. 14 ust. 1 oraz 15 ust. 1 ustawy).

Jeśli chodzi o umowy zawierane na odległość, przedsiębiorca zobowiązany będzie do udzielenia lub udostępnienia konsumentowi informacji z art. 12 w sposób odpowiadający wykorzystywanym środkom porozumiewania się na odległość, a po zawarciu umowy do potwierdzenia zawartej umowy na trwałym nośniku, w rozsądnym czasie po zawarciu umowy, najpóźniej w chwili dostarczenia towarów bądź przed rozpoczęciem świadczenia usługi. W przypadku kontaktowania się przedsiębiorcy z konsumentem w celu zawarcia umowy przez telefon, oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy będzie skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po uprzednim otrzymaniu od przedsiębiorcy na papierze lub takim nośniku potwierdzenia proponowanej treści umowy. (art. 20 oraz 21 ustawy)

Wszystkie informacje udzielone przed zawarciem umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa będą integralną częścią tej umowy, a ich treść nie będzie mogła zostać zmieniona, chyba, że za wyraźnym porozumieniem stron umowy (art. 22 ustawy).

Co ważne, niespełnienie obowiązków informacyjnych wobec konsumenta będzie skutkować nie tylko **wydłużeniem do roku terminu** do odstąpienia od umowy, ale również będzie **zagrożone karą grzywny**.

Ustawa wprowadza **pułap cenowy**, do którego sprzedawca jest zwolniony z obowiązku informacyjnego przy zawieraniu umów poza lokalem przedsiębiorstwa – jest to kwota **50 zł** (art. 3 ust. 1 pkt. 10 ustawy).





3. Prawo odstąpienia

Termin i sposób złożenia oświadczenia

Przedsiębiorca jest zobowiązany pouczyć konsumenta o możliwości odstąpienia od umowy (wzór pouczenia stanowi załącznik nr 1 do ustawy). Według nowych przepisów **konsument** będzie miał **prawo odstąpienia od umowy i zwrotu towaru w ciągu 14 dni kalendarzowych** (art. 27 ustawy), bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów (z wyjątkiem np. kosztów dostarczenia rzeczy w wybrany przez konsumenta inny niż zwykły najtańszy sposób). **Bieg terminu do odstąpienia** od umowy (art. 28 ustawy) będzie liczony w następujący sposób:

- dla umowy, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje rzecz i przenosi jej własność (np. umowa sprzedaży) – od objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik,
- w przypadku umowy, która:
 - obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części,
 - polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy;
- dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.

W obecnym stanie prawnym użytkownik dokonujący zakupów online ma prawo w ciągu 10 dni od otrzymania przesyłki powiadomić sprzedającego o chęci zwrotu (bez podania przyczyny) i dokonać tego zwrotu w ciągu 14 dni (licząc od momentu otrzymania towaru).

Konsumenci będą musieli złożyć **wyraźne oświadczenie o odstąpieniu od umowy i to przed upływem ww. terminu** - nie wystarczy samo odesłanie towaru zamówionego na odległość (art. 30 ust. 1 ustawy). Jeżeli przedsiębiorca zapewnia możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, konsumenci będą mogli posłużyć się wzorem formularza odstąpienia od umowy (załącznik nr 2 do ustawy) lub złożyć oświadczenie na stronie internetowej przedsiębiorcy. Prawo odstąpienia nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do niektórych umów zawartych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, określonych w art. 38 ustawy.

Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy wygasa najpóźniej po upływie 12 miesięcy od upływu podstawowego 14-dniowego terminu (art. 29 ust. 1 ustawy) i to tylko wtedy, gdy przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia.

Obecnie uprawnienie to w przypadku niepoinformowania konsumenta wygasa po upływie 3 miesięcy od wydania rzeczy.





Wyłączenie prawa do odstąpienia

Wyłączenie prawa odstąpienia następuje w przypadkach zawarcia umów określonych w art. 38. Są to umowy, których przedmiotem są m. in. rzeczy ulegające szybkiemu zepsuciu lub mające krótki termin przydatności do spożycia, rzeczy wyprodukowane według specyfikacji konsumenta, dla zaspokojenia jego indywidualnych potrzeb lub w których konsument żądał przyjazdu przedsiębiorcy w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji.

Obowiązek zwrotu rzeczy

Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz przedsiębiorcy (lub osobie uprawnionej do odbioru) nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze rzecz (art. 34 ustawy). Przedsiębiorca ma obowiązek zwrócić konsumentowi dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy, w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy; może jednak wstrzymać się z tym do chwili otrzymania z powrotem rzeczy lub potwierdzenia jej odesłania.

Koszty zwrotu rzeczy

Ustawa co do zasady **zwalnia konsumenta od obowiązku ponoszenia kosztów związanych ze zwrotem** rzeczy w przypadku skorzystania z prawa odstąpienia.

III. Umowy inne niż zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość – np. zawierane w lokalu przedsiębiorstwa

Uprawnienie do otrzymania informacji będzie przysługiwało konsumentowi nie tylko w odniesieniu do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość, ale również w odniesieniu do umów zawieranych w sposób tradycyjny – w sklepie. Umożliwi to konsumentowi bardziej świadome zawieranie umów.

W przypadku zawierania innych umów przedsiębiorca, zgodnie z art. 8 nowej ustawy, ma obowiązek poinformowania konsumenta m. in. o:

- a. głównych cechach świadczenia, z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem;
- b. danych identyfikujących przedsiębiorcę (adres, KRS, numer telefonu), (nowość);
- c. łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami,
- d. sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji;
- e. przewidzianej przez prawo odpowiedzialności przedsiębiorcy za jakość świadczenia;





- f. treści usług posprzedażnych i gwarancji;
- g. czasie trwania umowy lub – gdy umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu – o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy;
- h. funkcjonalności treści cyfrowych oraz mających zastosowanie technicznych środkach ich ochrony;
- i. mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem.

IV. Rękojmia

Odpowiedzialność za jakość rzeczy:

- Nowe przepisy wydłużą **okres domniemania, że wada występowała podczas wydania towaru**. Ma to być **pełen rok** - a *dzisiaj wynosi on 6 miesięcy*.

Ustawa wprowadza **uprawnienia, z jakich konsument dowolnie** może skorzystać w przypadku **wadliwości nabytej rzeczy**: na podstawie rękojmi będzie mógł złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny a nawet odstąpić od umowy od razu po stwierdzeniu wady (na podstawie zmienionego art. 560 kc oraz 568 kc) – *i to bez konieczności wysunięcia w pierwszym rzędzie żądania naprawy (usunięcia wady) bądź wymiany rzeczy, jak dotychczas (na podstawie art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej)*;

Nie zmieni się natomiast ostateczny okres, w trakcie którego klienci mogą reklamować towar. Tak jak dotychczas wyniesie on dwa lata. Sprzedawca odpowiada **z tytułu rękojmi jeżeli wada fizyczna rzeczy zostanie stwierdzona przed upływem 2 lat** od wydania rzeczy kupującemu. Jeżeli konsument zakupi używaną rzecz ruchomą, odpowiedzialność sprzedawcy może zostać ograniczona nie mniej niż do roku od dnia wydania rzeczy kupującemu; (ustawa wydłuża ponadto do 5 lat odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady nieruchomości); zmieniony art. 568 kc.

V. Gwarancja

Zgodnie z ustawą **do gwarancji konsumenckiej zastosowanie będą miały przepisy Kodeksu Cywilnego**. Jeżeli przedsiębiorca nie określi dokładnie treści gwarancji lub terminu gwarancji, konsument może powołać się na uprawnienia przewidziane w kodeksie cywilnym a okres gwarancji wyniesie 2 lata.





VI. Podsumowanie / Zestawienie

Podsumowanie - wybrane zmiany w prawie konsumenckim w 2014r.

Uprawnienie/Obowiązek	Tak jest	Tak będzie
Czas na odstąpienie od umowy zawartej na odległość	10 dni	14 dni
Czas na odstąpienie od umowy zawartej na odległość, gdy konsument nie poinformowano o tym prawie	3 miesiące od upływu podstawowego 10-dniowego terminu	12 miesięcy od upływu podstawowego 14-dniowego terminu
Dochodzenie zwrotu ukrytych kosztów i opłat	Brak	Przewidziane, o ile sprzedawca nie poinformuje o tych kosztach
Pułap cenowy, do którego sprzedawca jest zwolniony z obowiązku informacyjnego	Brak przepisów	50 zł
Jednolity wzór odstąpienia od umowy	Brak	Tak
Odesłanie do k.c. w kwestii gwarancji	Brak	Tak

Nadzór merytoryczny:

Tomasz Cabala – radca prawny

Radostaw Witkowski – adwokat

Niniejsza informacja nie stanowi formy doradztwa prawnego

Niniejszą informację otrzymują głównie klienci Kancelarii Adwokatów i Radców Prawnych Witkowski, Cabala & Partners sp. k.

