

## USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA

Nieudana transakcja w internecie? Każdy z nas będzie mógł w ciągu 14 dni zwrócić produkt kupiony online. Ponadto, koszty zakupu usług i towarów w sieci nie będą już dla klientów zaskoczeniem. Regulacje będą takie same w całej Unii Europejskiej. Co jeszcze się zmieni?

[Warszawa, 18/19 marca 2014 r.] Zmieniają się przepisy chroniące konsumentów. Projekt [ustawy o prawach konsumenta](#) dotyczy kupujących online, poza lokalem przedsiębiorcy (np. na różnego rodzaju pokazach), ale także klientów sklepów tradycyjnych. Szczegółowe obowiązki informacyjne będą obowiązywać w przypadku każdego typu zawieranych umów.

- *Korzystne dla słabszych uczestników rynku zmiany obejmują m.in. wydłużenie prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa oraz większą swobodę w wyborze dochodzenia praw z tytułu rękojmi w przypadku wady produktu* - wyjaśniał Wiceprezes Jarosław Król podczas debaty zorganizowanej z okazji Światowego Dnia Konsumenta.

### Zmiana definicji konsumenta

Obecnie konsumentem jest osoba fizyczna, która zawiera umowę kupna-sprzedaży z przedsiębiorcą. Projekt nowego prawa przewiduje, że konsumentem będzie także osoba prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, która zakupi produkt w celu, który w przeważającym stopniu, będzie niezwiązany z tą działalnością. Tym samym, rozszerzą się uprawnienia przedsiębiorców. Z drugiej jednak strony, nowa definicja budzi obawy sprzedawców, którzy zwracają uwagę na problem oceny i weryfikacji w jakim stopniu rzecz będzie nabywana w związku z prowadzoną działalnością. Proponowana treść art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego:

*§ 1. Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.*

*§ 2. Przepisy o ochronie konsumentów stosuje się również do osoby fizycznej, która dokonując czynności związanej z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową, działa także w celu niezwiązanym z tą działalnością i cel ten przeważa.*

### Zamiast reklamacji - rękojmia

Naprawa, wymiana, obniżenie ceny, zwrot pieniędzy - takie uprawnienia będą przysługiwać konsumentom w związku z wadą zakupionego towaru. To od konsumenta będzie zależało, z której możliwości skorzysta. Klient, zamiast uprawnień z tytułu niezgodności z umową, będzie korzystał z rękojmi, która zostanie uregulowana w kodeksie cywilnym. Nie zmieni się czas na złożenie reklamacji z tytułu niezgodności z umową - klienci będą to mogli zrobić nadal w ciągu dwóch lat od zakupu. Z 6 do 12 miesięcy wydłuży się korzystny dla konsumenta czas, w którym przyjmuje się, że wada istniała już w momencie sprzedaży. Obecnie wiele reklamacji złożonych po upływie pół roku od zakupu jest automatycznie odrzucanych przez sprzedawców.

### 14 dni na zwrot towaru kupionego w internecie

Do 14 dni zwiększy się czas na odstąpienie od umowy zawartej na odległość (np. przez Internet, telefon) lub poza lokalem przedsiębiorcy (np. od akwizytora, na pokazie). Jeżeli konsument nie zostanie poinformowany o tym prawie, termin ten przedłuży się do 12 miesięcy (obecnie - trzy). Ustawa wprowadzi także jednolity wzór odstąpienia od umowy.

### Kto płaci za wysyłkę

Projekt przepisów precyzuje, że w sytuacji odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem, klient ponosi koszty odesłania towaru, pod warunkiem, że został o tym wcześniej poinformowany. Obecnie brak precyzyjnej regulacji wzbudza wśród klientów oraz sprzedawców wiele wątpliwości co do tego, kto i kiedy płaci za odesłanie produktu.

### Obowiązki informacyjne

Projekt ustawy rozszerza obowiązki informacyjne przedsiębiorców - nie tylko w przypadku zakupów internetowych, ale w każdym przypadku konsumenci będą musieli być **jasno i rzetelnie poinformowani** m.in. o danych przedsiębiorcy, wszystkich kosztach, które będą musieli ponieść.

Ponadto internetowy sprzedawca musi zadbać o to, żeby klient w momencie zamawiania **płatnej usługi lub towaru** wyraźnie potwierdził, że wie o tym, że musi od razu zapłacić. W przeciwnym razie umowa nie zostanie zawarta.

W przypadku zakupów na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy wymagane przez prawo informacje będą musiały być udzielone na papierze lub za zgodą konsumenta - na innym trwałym nośniku. Taki sam obowiązek będzie dotyczył przekazania umowy zawartej w ten sposób. **Sprzedawca, który nie wypełni obowiązku informacyjnego narazi się na karę grzywny.**

Szeroki obowiązek informacyjny ma ułatwić konsumentom podjęcie świadomej decyzji o wyborze kontrahenta i kupnie produktu.

### **Koszty**

Ustawa wprowadzi zakaz pobierania wyższych kosztów za wybór określonego sposobu zapłaty oraz za kontakt telefoniczny.

Przedsiębiorcy nie będą mogli obciążać konsumentów **wyższymi kosztami niż te, które faktycznie ponieśli** za określony sposób zapłaty.. Poza tym, konsumenci, którzy kontaktują się w sprawie nabytych produktów czy usług, dzwoniąc na specjalnie uruchomione numery infolinii, nie będą mogli być obciążani opłatami większymi niż za zwykłe połączenie.

### **Etap legislacyjny**

Projekt wdrażający do polskiego [prawa dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady](#) został przygotowany przez Ministerstwo Sprawiedliwości. Prawa kupujących i obowiązki sprzedających będą identyczne w całej UE. Przepisy powinny wejść w życie najpóźniej 13 czerwca uchylając dotychczas obowiązujące ustawy: *o sprzedaży konsumenckiej* (prawa konsumentów w zakresie reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową zostaną przeniesione do Kodeksu cywilnego) i *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* (określającą zasady zakupów internetowych oraz poza lokalem przedsiębiorcy).

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK

Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa

Tel. 22 827 28 92, 55 60 314

Fax 22 826 11 86

E-mail [mcieloch@uokik.gov.pl](mailto:mcieloch@uokik.gov.pl)