



Prawa konsumentów – kolejne środki ochronne = nowe obowiązki przedsiębiorców

W dniu 25 grudnia 2014 r. weszła w życie ustawa o prawach konsumenta, implementująca dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów. Głównym celem nowego prawa jest zapewnienie większej ochrony konsumentów, jednolitej na terenie całej Unii Europejskiej, zwiększając tym samym obowiązki przedsiębiorców, w szczególności nakładając na nich szersze wymogi informacyjne wobec klientów. Zmiany dotknęły w szczególności branżę e-commerce.

Wraz z wejściem w życie nowej ustawy zmodyfikowano szereg przepisów kodeksu cywilnego, jednocześnie uchylając ustawę o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny oraz ustawę o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

Z punktu widzenia przedsiębiorców należy zmiany podzielić na trzy kategorie:

- doprecyzowanie definicji konsumenta zawartej w kodeksie cywilnym,
- nałożenia na nich nowych obowiązków, głównie w zakresie informacyjnym,
- rozszerzenie uprawnień konsumenta, które wpływają na sposób prowadzenia działalności.

Zgodnie z poprzednim brzmieniem przepisów kodeksu cywilnego, konsumentem jest osoba fizyczna, która dokonuje czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Zgodnie z nowelizacją, definicję doprecyzowano w ten sposób, że jednoznacznie wskazano, iż drugą stroną czynności prawnej konsumenta musi być przedsiębiorca. W praktyce obrotu budziło to niekiedy spore wątpliwości, wobec czego należy pozytywnie ocenić wprowadzoną zmianę. Według uzasadnienia ustawy o prawach konsumenta, doprecyzowanie tej definicji ma doprowadzić do rozszerzenia ochrony przewidzianej przez przepisy o umowach zawieranych z konsumentami, ponieważ do tej pory istnienie związku między czynnością prawną a działalnością gospodarczą lub zawodową prowadzoną przez daną osobę pozbawiało ją takiej ochrony.

W przypadku umów zawieranych na odległość bądź poza lokalem przedsiębiorstwa, obowiązki przedsiębiorcy, wcześniej zawarte w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów, zostały rozszerzone m.in. o informacje na temat:

- kosztów zwrotu rzeczy przez konsumenta oraz uzasadnionych kosztów poniesionych przez przedsiębiorcę w przypadku odstąpienia od umowy;

- kosztów dodatkowych – np. przesyłka, opakowanie;
- przypadków braku prawa do odstąpienia od umowy;
- funkcjonalności treści cyfrowych, ich interakcji ze sprzętem komputerowym oraz technicznych środkach ochrony treści.

Jeżeli umowa jest zawierana poza lokalem, przedsiębiorca musi dostarczyć wszystkie informacje w formie pisemnej, chyba że konsument wyrazi zgodę na przyjęcie ich na innym trwałym nośniku. Przedsiębiorca będzie musiał również zastosować środki zapewniające, że konsument jest świadomy obowiązku zapłaty w przypadku złożenia zamówienia. Dostarczenie towaru powinno nastąpić „niezwłocznie”, czyli w ciągu 30 dni od zawarcia umowy.

Z kolei konsumentom przysługuje obecnie prawo do odstąpienia od umowy albo żądania obniżenia ceny bez wcześniejszych wniosków o naprawę albo wymianę towaru, a zatem bez podania przyczyny. Ustawodawca wprowadził w tym celu wzór przykładowego oświadczenia o odstąpieniu od umowy, stanowiącego załącznik do ustawy o prawach konsumenta. Przedsiębiorcy muszą również uwzględnić wydłużenie okresów związanych z możliwością odstąpienia przez konsumentów od umowy – w przypadku zawarcia umowy na odległość lub poza lokalem będzie to 14 dni, a w przypadku braku poinformowania o możliwości odstąpienia prawo konsumenta może być zrealizowane w terminie 12 miesięcy zamiast dotychczasowych 3. Wydłużył się także dwukrotnie – do 12 miesięcy – okres domniemania istnienia wady w momencie wydania rzeczy.

Ustawodawca przewidział karę grzywny (do 5.000 zł) za niewypełnienie lub nierzetelne wypełnienie obowiązków informacyjnych. Ponadto, w przypadku niezawiadomienia konsumenta o kosztach odstąpienia od umowy ponosi je przedsiębiorca.

Wobec wejścia w życie ustawy warto niezwłocznie dokonać przeglądu oraz ewentualnie dostosować regulaminy i procedury do nowych wymagań. W SSW porad z zakresu praw konsumentów i obowiązków przedsiębiorców udzieli Państwu Jakub Jędrzejewski, radca prawny, Senior Associate, specjalista z zakresu prawa konsumenckiego.



Jakub Jędrzejewski
Senior Associate
Jakub.Jedrzejewski@ssw.pl



Joanna Wiczorek
Directeur du French Desk
Joanna.Wiczorek@ssw.pl

Kancelaria Prawna
SSW Spaczyński, Szczepaniak i Wspólnicy S.K.A.

Biuro w Warszawie
Rondo ONZ 1
XII piętro
00-124 Warszawa

tel./phone +48 22 544 87 00
fax +48 22 544 87 01
warszawa@ssw.pl

Biuro w Poznaniu
ul. Mielżyńskiego 14
Okrągłak, VII piętro
61-725 Poznań

tel./phone + 48 61 625 16 00
fax + 48 61 625 16 01
poznan@ssw.pl

www.ssw.pl