

Bird & Bird & Nowe prawo konsumenckie

*Szereg nowych obowiązków dla sprzedawców
i usługodawców zawierających umowy na odległość*

*Ustawa o prawach konsumenta, która wejdzie
w życie 25 grudnia 2014 r. ujednotoci i doprecyzuje
przepisy dotyczące umów zawieranych
z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa oraz
na odległość.*

Ustawa stanowi implementację unijnych przepisów regulujących uprawnienia konsumentów, w szczególności dyrektywy 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów.

Dzięki harmonizacji przepisów **przedsiębiorcom łatwiej będzie działać na innych rynkach europejskich**, gdyż zasadnicze wymogi dotyczące prowadzenia m. in. działalności e-commerce skierowanej do konsumentów będą takie same we wszystkich państwach UE.

Nowe przepisy jednocześnie jednak nakładają na sprzedawców i usługodawców zawierających umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość **szereg nowych obowiązków ustawowych**, w szczególności odnoszących się do zakresu informacji, które muszą być przekazane konsumentowi przed zawarciem umowy.

Najważniejsze zmiany

- znaczące rozszerzenie **katalogu informacji, które przedsiębiorca powinien przekazać konsumentowi najpóźniej w chwili zawarcia umowy**, np. koszt zwrotu rzeczy, wszelkie ewentualne dodatkowe opłaty i koszty, obowiązek zwrotu przedsiębiorcy uzasadnionych kosztów związanych z odstąpieniem od umowy itd.
- obowiązek zapewnienia przez przedsiębiorcę takich warunków technicznych, aby **konsument wyraźnie potwierdził, że wie o obowiązku uiszczenia płatności, jeżeli złożenie zamówienia na odległość wiąże się z takim obowiązkiem**. W związku z powyższym, **jeżeli do zawarcia umowy używa się przycisku lub podobnej funkcji**, to musi być ona oznaczona słowami "zamówienie z obowiązkiem zapłaty" lub równoznacznym.
- **wprowadzenie obowiązku uzyskania wyraźnej zgody konsumenta na każdą dodatkową płatność**, stąd niedopuszczalne będzie posługiwanie się polami wyboru zakładającymi domyślnie zgodę konsumenta na takie dodatkowe płatności.
- rozszerzenie katalogu przypadków, w których **prawo do odstąpienia od umowy konsumentowi nie przysługuje**, np. umowy, w przypadku których przedmiotem świadczenia jest towar mający krótki okres przydatności, umowy w których przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zabezpieczonym opakowaniu.

- wydłużenie **terminu, w którym konsument może skorzystać z prawa odstąpienia od umowy** zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa z 10 do 14 dni. Jeżeli jednak konsument nie zostanie poinformowany o prawie odstąpienia, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu tego terminu, tj. maksymalnie po 12 miesiącach i 14 dniach.
- **ujednoczenie zasad odpowiedzialności za niezgodność rzeczy sprzedanej z umową (jakość rzeczy sprzedanej)**. Reklamacje zarówno pomiędzy przedsiębiorcami, jak i w obrocie konsumenckim będą rozpatrywane w ramach jednolitej regulacji rękojmi. Także w zakresie gwarancji uprawnienia konsumentów i podmiotów gospodarczych zostaną zrównane. Ponadto ustawa doprecyzowuje wzajemny stosunek roszczeń z rękojmi i z gwarancji.
- uregulowanie **kosztów zwrotu towaru**. Konsument będzie zobowiązany do pokrycia kosztów bezpośrednio związanych ze zwrotem towaru, chyba że przedsiębiorca zgodzi się je ponieść lub nie poinformuje konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.
- uregulowanie **umów o dostarczanie treści cyfrowych**. W przypadku dostarczania treści cyfrowych w formie niematerialnej, jeżeli przed zawarciem umowy o dostarczenie treści cyfrowej przedsiębiorca prawidłowo wywiązał się z obowiązków informacyjnych, prawo do odstąpienia od umowy przysługuje tylko pod warunkiem, że nie zostało rozpoczęte spełnianie świadczenia wynikającego z umowy (np. pobranie pliku z serwera). W przypadku dostarczania treści cyfrowych w formie materialnej, umowa taka podlega ogólnym warunkom sprzedaży konsumenckiej.
- uregulowanie **kwestii świadczeń niezamówionych**. Zgodnie z przepisami ustawy spełnienie świadczenia niezamówionego przez konsumenta następuje na wyłączne ryzyko przedsiębiorcy i nie nakłada na konsumenta żadnych zobowiązań, w tym zobowiązania do zapłaty.
- **określenie terminów związanych z realizacją prawa do odstąpienia od umowy** zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość (np. przedsiębiorca będzie mieć obowiązek zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy).

Ponadto opłata dla konsumenta z tytułu połączenia z numerem kontaktowym wskazanym przez przedsiębiorcę nie może być wyższa niż opłata za najtańsze połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta konsument. Innymi słowy, ustawa ogranicza możliwość prowadzenia infolinii dla konsumentów z wykorzystaniem numerów premium (o podwyższonej opłacie) bądź wykorzystujących usługi o wartości wzbogaconej.

Dodatkowo, nowa ustawa rozszerza wymóg uzyskania uprzedniej zgody abonenta na korzystanie przez przedsiębiorcę z telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (np. telefonów, faksów) dla celów marketingu bezpośredniego.

Powyższe zmiany dotyczą umów konsumenckich zawartych po wejściu w życie nowej ustawy.

Konieczne działania

Przedsiębiorcy prowadzący sprzedaż na odległość lub zawierający umowy poza lokalem przedsiębiorstwa powinni rozważyć:

- wprowadzenie stosownych zmian w regulaminach swoich e-sklepów,
- dostosowanie procedur i formularzy służących do zawierania umów do nowych obowiązków informacyjnych oraz
- zweryfikowanie, czy wykorzystywane narzędzia marketingu bezpośredniego lub oferowana infolinia dla konsumentów są zgodne z ustawą.

Konsekwencje niezgodności

Niedostosowanie działalności prowadzonej przez przedsiębiorcę do wymagań ustawy o prawach konsumenta może skutkować nieważnością zawartej z konsumentem umowy oraz narazić przedsiębiorcę na dodatkowe koszty związane z koniecznością zapłaty odszkodowania. Jednocześnie niespełnienie wymagań dotyczących przekazania konsumentowi informacji lub wydania dokumentu stanowi wykroczenie karane grzywną.

Kontakt

Piotr Dynowski LL. M.
Counsel

+48 22 583 79 00
piotr.dynowski@twobirds.com



Izabela Kowalczuk-Pakuła
Senior Associate

+48 22 583 79 00
izabela.kowalczuk-pakula@twobirds.com



Material przygotowany został wyłącznie po to, aby poinformować Państwa o ważnych zagadnieniach prawnych. Nie stanowi porady prawnej dotyczącej konkretnej sytuacji któregośkolwiek z Państwa. W przypadku pytań związanych z przedstawionymi powyżej zagadnieniami prosimy o kontakt z warszawskim biurem Bird & Bird. Jeśli nie chcą Państwo otrzymywać newslettera, prosimy o email zwrotny na adres: kancelaria@twobirds.com

twobirds.com

Abu Dhabi & Pekin & Bratysława & Bruksela & Budapeszt & Kopenhaga & Dubaj & Düsseldorf & Frankfurt & Haga & Hamburg & Helsinki & Hong Kong & Londyn & Lyon & Madryt & Mediolan & Monachium & Paryż & Praga & Rzym & Szanghaj & Singapur & Skanderborg & Sztokholm & Sidney & Warszawa