



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Ogólne prawo konsumenckie

Dokument teoretyczny

2022-2023

General Consumer Law - Poland
February 2023 - version 1



SPIS TREŚCI

Wprowadzenie do niniejszego dokumentu teoretycznego3.....	3
1. WPROWADZENIE I HISTORIA POLITYKI OCHRONY KONSUMENTÓW ,5.....	5
2. KEY PRAWA I OBOWIĄZKI KONSUMENTA W PIGUŁCE6.....	5
2.1. Wymogi dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy6.....	5
2.2. Prawo odstąpienia od umowy9.....	9
2.3. Prawa i gwarancje konsumentów12	11
2.4. Nieuczciwe praktyki handlowe16.....	16
2.5. Nieuczciwe postanowienia umowne19.....	19
3. GŁÓWNE WYZWANIA DOTYCZĄCE OGÓLNEJ POLITYKI OCHRONY KONSUMENTÓW20	20
3.1. Informacje udzielane przed zawarciem umowy20.....	20
3.2. Prawo do odstąpienia od umowy20.....	21
3.3. Prawa i gwarancje konsumentów21	22
3.4. Nieuczciwe praktyki handlowe22.....	23
3.5. Nieuczciwe postanowienia umowne22.....	23
4. PRZEPISY USTAWOWE I WYKONAWCZE NA SZCZEBLU UNIJNYM I KRAJOWYM22	24
4.1. Dyrektywa w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich ("UCTD")23.....	24
4.2. Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych (dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych)23.....	24
4.3. Dyrektywa w sprawie praw konsumentów ("CRD")24.....	25
4.4. Dyrektywa w sprawie sprzedaży towarów oraz dyrektywa o treściach cyfrowych i usługach cyfrowych25	26
4.5. Odniesienia prawne nowej dyrektywy "w celu lepszego egzekwowania i modernizacji unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumentów" (dyrektywa modernizacyjna)25.....	27
5. WŁAŚCIWE ORZECZNICTWO26.....	27
5.1. Baza danych o nieuczciwych praktykach handlowych26	27
5.2. Baza danych dyrektywy w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich26.....	27
5.3. Baza danych dyrektywy w sprawie praw konsumentów26	27
5.4. Dokumentacja Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości w sprawach z zakresu prawa konsumenckiego26	28
5.5. Baza danych prawa konsumenckiego26	28
6. Co konsumenci mogą zrobić, jeśli mają problem?26	28

6.1. Krajowe stowarzyszenia konsumenckie27	28
6.2. Europejskie Centra Konsumenckie (ECC-NET)27.....	28
6.3. Postępowanie sądowe w sprawie drobnych roszczeń oraz europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń ("ESCP")27	28
6.4. Organy publiczne28.....	29
6.5. Organy alternatywnego rozstrzygnięcia sporów (ADR) i platforma internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR)28	30
Organy alternatywnego rozstrzygnięcia sporów (ADR)28	30
6.6. Działania zbiorowe29	31
6.7. Zwyczajne postępowanie sądowe30	31
7. INNE INTERESUJĄCE NARZĘDZIA: BAZY DANYCH ORZECZNICTWA UE30.....	32

Materiał powstał w ramach projektu [Consumer PRO](#), który jest inicjatywą Komisji Europejskiej w ramach Europejskiego Programu Konsumenckiego. Wsparcie ze strony Komisji Europejskiej nie oznacza poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów. Komisja nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nich zawartych.0

WPROWADZENIE DO NINIEJSZEGO DOKUMENTU TEORETYCZNEGO



Drogi Czytelniku,

Ten teoretyczny dokument jest częścią zasobów szkoleniowych opracowanych dla Consumer PRO, inicjatywy UE, której celem jest lepsze przygotowanie organizacji konsumenckich i innych podmiotów polityki konsumenckiej do ochrony konsumentów w ich kraju.

Celem tego dokumentu jest dostarczenie Tobie i Twoim zespołom przydatnych i istotnych informacji na temat praw konsumentów. Jego treść została przygotowana przez ekspertów BEUC ds. polityki praw konsumentów, z perspektywy europejskiej i w celu zapewnienia Państwu kluczy do:

- Szybko przeszkol swoje zespoły praktyków,
- Łatwe znajdowanie istotnych informacji,
- Umożliwienie pracownikom lepszego informowania konsumentów o ich prawach, oraz
- Podnoszenie świadomości krajowych ministerstw i władz na temat praw konsumentów.

Niniejszy teoretyczny dokument bazuje na poprzedniej wersji i został zaktualizowany w celu odzwierciedlenia faktu, że dyrektywa 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów i dyrektywa 2005/29/WE w sprawie nieuczciwych praktyk handlowych zostały znacząco zmienione [dyrektywa \(UE\) 2019/2161](#) z dnia 27 listopada 2019 r. w sprawie lepszego egzekwowania i odernizacji unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumentów. Ponadto uwzględnia [ona dyrektywę \(UE\) 2019/770](#) w sprawie niektórych aspektów umów o dostarczanie treści cyfrowych i usług cyfrowych ("dyrektywa w sprawie treści cyfrowych"), która wprowadza gwarancję prawną treści cyfrowych i usługi cyfrowej.

Ten teoretyczny dokument podstawowy stanowi część serii zasobów szkoleniowych, które mają być dostosowane do specyfiki krajowej, jeśli takie istnieją. Istnieją uzupełniające teoretyczne dokumenty podstawowe dostępne na wniosek lub [online](#), na temat praw cyfrowych i zbiorowego dochodzenia roszczeń, w języku angielskim i wielu innych językach europejskich.

Informacje o programie Consumer PRO

Consumer PRO to inicjatywa Komisji Europejskiej w ramach Europejskiego Programu Konsumenckiego i realizowana przez BEUC – Europejską Organizację Konsumencką. Jego celem jest budowanie potencjału europejskich organizacji konsumenckich i innych podmiotów w zakresie

polityki konsumenckiej poprzez edukację pozaformalną. Projekt obejmuje państwa członkowskie UE, Islandię i Norwegię.

Aby uzyskać więcej informacji, napisz do Info@consumer-pro.eu.

Komisja Europejska oferuje również praktyczne szkolenia dla MŚP, które chcą zrozumieć swoje obowiązki w handlu z konsumentami w UE bez badania kontekstu prawnego (ConsumerLawReady.eu).

1. WPROWADZENIE I HISTORIA POLITYKI KONSUMENCKIEJ,

Po utworzeniu europejskiego "jednolitego rynku" konieczne było wdrożenie silnej polityki ochrony konsumentów i przyznanie 500 milionom konsumentów na rynku UE solidnych praw.

Ochrona konsumentów jest uznana w Traktacie o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFEU).¹

Artykuł 12 TFUE stanowi, że *"wymogi ochrony konsumentów są uwzględniane przy określaniu i urzeczywistnianiu innych polityk i działań Unii"*. I artykuł 169 TFEU

U wskazuje, że "[...] w celu wspierania interesów konsumentów i *zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów Unia przyczynia się do ochrony zdrowia, bezpieczeństwa i interesów gospodarczych konsumentów, jak również wspierania ich prawa do informacji, edukacji i organizowania się w celu zachowania ich interesów"*. Polityka ta urzeczywistniła się w konkretny sposób, biorąc pod uwagę rozwój rynku i ewolucję kompetencji UE. Konsumentów są chronieni w UE przed nieuczciwymi praktykami handlowymi i nieuczciwymi postanowieniami umownymi oraz muszą otrzymać jasne i zrozumiałe informacje przed zawarciem umów. Korzystają z praw gwarancyjnych w przypadku problemów z zakupionymi towarami, treściami cyfrowymi i usługami cyfrowymi.

W ciągu ostatnich trzydziestu lat unijne prawo konsumenckie opierało się na dyrektywach harmonizujących różne aspekty ochrony konsumentów. Poniższe sekcje zawierają przegląd głównych praw konsumentów przyjętych przez prawodawcę europejskiego. Obecnie większość części unijnego prawa konsumenckiego jest w pełni zharmonizowana, co oznacza, że państwa członkowskie nie mogą utrzymywać ani przyjmować wyższych poziomów ochrony konsumentów. W pewnych okolicznościach dyrektywy umożliwiły jednak ustawodawcom krajowym odejście od przepisów europejskich (np. poprzez wprowadzenie dodatkowych wymogów dotyczących udzielania informacji przed zawarciem umowy w lokalu przedsiębiorstwa). Należy również podkreślić, że wszystko, co nie jest objęte prawem UE, należy do kompetencji państw członkowskich, a zatem mogą występować różnice między państwami członkowskimi (np. w odniesieniu do przepisów dotyczących zawierania umów).

2. NAJWAŻNIEJSZE PRAWA I OBOWIĄZKI KONSUMENTA W PIGUŁCE

2.1. Wymogi dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy

Przed związaniem się umową konsument jest informowany o pewnych informacjach umożliwiających mu dokonanie świadomego wyboru. 0

Informacje udzielane przed zawarciem umowy powinny być łatwe do odczytania i zrozumiałe dla przeciętnego konsumenta oraz powinny być przekazywane w jasny, czytelny i zrozumiały sposób. Zestaw informacji udzielanych przed zawarciem umowy, które należy przekazać konsumentom, jest

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>

zdefiniowany w dyrektywie 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów - ("[2dyrektywa w sprawie praw konsumentów](#)" lub "CRD") i różni się w zależności od rodzaju dokonanej transakcji:

- Artykuł 5 zawiera wykaz informacji udzielanych przed zawarciem umowy, które należy przekazać w przypadku zakupów w sklepie.
- W art. 6 wymieniono wymogi dotyczące umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (np. zakupów przez internet), w tym w odniesieniu do istnienia prawa do odstąpienia od umowy.
- Niektóre umowy, takie jak umowy o świadczenie usług społecznych, opieka społeczna, gry hazardowe, umowy z podziałem czasu są wyłączone z zakresu stosowania dyrektywy w sprawie praw konsumentów. Pełna lista wyłączeń znajduje się w art. 3 ust. 3 dyrektywy.
- W przypadku niektórych umów szczegółowe informacje udzielane przed zawarciem umowy są wymagane na mocy przepisów sektorowych, takich jak umowa o kredyt konsumencki.³ lub usługi łączności elektronicznej⁴.
- Ponadto w art. 3 ust. 4 dyrektywy w sprawie praw konsumentów wprowadzono możliwość zwolnienia przez państwa członkowskie transakcji o niskiej wartości (poniżej 50 EUR) z wymogów dotyczących informacji udzielanych przed zawarciem umowy. Zwolnienie to jest możliwe wyłącznie w odniesieniu do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.

Na szczeblu krajowym

Zgodnie z dyrektywą w sprawie praw konsumentów państwa członkowskie mogą wyjść poza wymogi i wprowadzić dodatkowe wymogi informacyjne w odniesieniu do umów zawieranych w lokalu. Aby sprawdzić, które państwa członkowskie postanowiły pójść dalej, można zapoznać się ze sprawozdaniem w sprawie stosowania sprawozdania [końcowego](#) 2F2 dyrektywy w sprawie praw konsumentów oraz z [tabeli dostarczonej w tym celu](#).⁵

Dyrektywa zezwala państwom członkowskim na takie działanie jedynie w przypadku umów, które nie są umowami zawieranymi na odległość i umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa. W przypadku umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa dyrektywa nie przewiduje takiej możliwości ze względu na efekt pełnej harmonizacji.⁶

Dyrektywa w sprawie praw konsumentów została zmieniona [dyrektywa \(UE\) 2019/2161](#) w sprawie lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumentów,

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

³ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG

⁴ Zobacz art. 102–107 dyrektywy (UE) 2018/1972 (Europejski kodeks łączności elektronicznej).

⁵ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf

⁶ W przypadku umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa zgodnie z art. 6 ust. 7 dyrektywy w sprawie wymogów kapitałowych państwa członkowskie miały jedynie możliwość utrzymania lub wprowadzenia do prawa krajowego wymogów językowych dotyczących informacji umownych, tak aby takie informacje były łatwo zrozumiałe dla konsumenta.

tzw. "dyrektywą modernizacyjną". Od dnia 28 maja 2022 r. (data rozpoczęcia stosowania środków transpozycji) kilka wymogów dotyczących informacji udzielanych przed zawarciem umowy zostanie zaktualizowanych i będą miały zastosowanie nowe dodatkowe wymogi dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy w odniesieniu do umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.

Na przykład przedsiębiorcy będą zobowiązani do przekazania konsumentom swojego numeru telefonu i adresu e-mail. Przedsiębiorcy mogą również tworzyć alternatywne środki komunikacji dla konsumentów (np. czaty, automatyczni asystenci głosowi, chatboty itp.), które muszą zapewniać bezpośrednią i skuteczną komunikację. W odniesieniu do takich narzędzi komunikacji przedsiębiorca powinien jasno i terminowo informować konsumentów, czy umożliwiają one śledzenie treści oraz daty/godziny korespondencji. W stosownych przypadkach przedsiębiorcy będą również musieli informować konsumentów o personalizacji cen w oparciu o zautomatyzowane podejmowanie decyzji.

Od dnia 28 maja 2022 r. nowy art. 6a zmienionej dyrektywy w sprawie praw konsumentów wprowadzi nowe szczegółowe wymogi informacyjne dotyczące umów zawieranych na internetowych platformach handlowych. Przed zawarciem umowy dostawca internetowej platformy handlowej będzie musiał poinformować konsumentów o głównych parametrach determinujących plasowanie ofert przedstawionych w wyniku wyszukiwania oraz o względnym znaczeniu tych parametrów w porównaniu z innymi parametrami. Ponadto konsumenci powinni być informowani:

- Niezależnie od tego, czy osoba trzecia oferująca towary, usługi lub treści cyfrowe jest przedsiębiorcą, czy nie, na podstawie oświadczenia złożonego przez tę osobę trzecią dostawcy internetowej platformy handlowej.
- W przypadku gdy osoba trzecia nie jest przedsiębiorcą, prawa konsumentów w UE nie mają zastosowania do umowy.
- W stosownych przypadkach, w jaki sposób obowiązki związane z umową są dzielone między osobę trzecią oferującą towary, usługi lub treści cyfrowe a dostawcą internetowej platformy handlowej.

Informacje te muszą być przedstawione w sposób jasny, właściwy i zrozumiały oraz w sposób odpowiedni dla wykorzystywanych środków porozumiewania się na odległość. Na przykład może być dostępny w określonej sekcji interfejsu strony internetowej, która jest bezpośrednio i łatwo dostępna ze strony, na której prezentowane są oferty.

Na szczeblu krajowym

Państwa członkowskie mogą nakładać dodatkowe wymogi informacyjne na dostawców internetowych platform handlowych.

Oprócz wykazu informacji, które należy dostarczyć przed zawarciem umowy, dyrektywa w sprawie praw konsumentów określa również wymogi formalne dotyczące sposobu przekazywania tych informacji:

- W art. 7 ustanowiono wymogi formalne dla różnych rodzajów umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, na przykład stanowi, że podmioty te muszą dostarczyć informacje przed zawarciem umowy na piśmie (w formie papierowej lub za zgodą konsumenta – na innym trwałym nośniku)⁷ w czytelnym, prostym i zrozumiałym języku.
- Artykuł 8 zawiera wykaz wymogów formalnych dotyczących umów zawieranych na odległość. Na przykład dyrektywa stanowi, że informacje udzielane przed zawarciem umowy powinny być dostarczane lub udostępniane konsumentom w sposób odpowiedni do wykorzystywanych środków komunikacji, w prosty i zrozumiały sposób. Konkretnie rzecz ujmując, oznacza to, że obowiązkowe informacje muszą być łatwo dostępne i wyraźnie widoczne dla konsumentów. Umieszczenie tych informacji przed zawarciem umowy w warunkach nie będzie uważane za wystarczające. Dyrektywa nakłada również szczególny wymóg na umowy zawierane drogą elektroniczną, które nakładają na konsumentów obowiązek zapłaty. W takich sytuacjach ⁸przedsiębiorcy powinni poinformować konsumentów, w widoczny i jasny sposób, bezpośrednio przed złożeniem zamówienia, co najmniej o:
 - główne cechy towarów lub usług.
 - łączna cena towarów lub usług.
 - okres obowiązywania umowy i/lub warunek jej rozwiązania w przypadku umowy na czas nieokreślony.
 - w niniejszej sprawie minimalny okres obowiązywania zobowiązań konsumentów wynikających z umowy.

Przed zawarciem umowy konsumenci powinni być również wyraźnie informowani o obowiązku zapłaty, w przeciwnym razie nie będą związani umową. ⁹Oznacza to, że przycisk używany do złożenia zamówienia na stronie internetowej lub w interfejsie aplikacji musi być wyraźnie oznaczony. Odpowiednie oznaczenie (etykieta) musi znajdować się na samym przycisku lub bezpośrednio obok niego.

Ponadto dyrektywa przewiduje formalne zasady dotyczące umów zawieranych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, które nakładają ograniczenia techniczne na ilość informacji, które mogą być przedstawiane konsumentowi, takich jak rozmowy telefoniczne, asystentzy zakupów sterowani głosem, SMS. ¹⁰ W takich sytuacjach dyrektywa zezwala przedsiębiorcy na dostarczenie konsumentowi bardziej ograniczonego zakresu elementów informacyjnych przed zawarciem umowy na odległość, podczas gdy wszystkie pozostałe informacje wymagane na mocy art. 6 ust. 1 muszą być dostarczone z innego źródła w prostym i zrozumiałym języku (np. e-mail lub hiperlink do strony internetowej).

Na szczeblu krajowym

⁷ Art. 7 ust. 1 dyrektywy w sprawie wymogów kapitałowych.

⁸ Art. 8 ust. 2 dyrektywy w sprawie wymogów kapitałowych.

⁹ To samo, drugie Akapicie.

¹⁰ art. 8 ust. 4 i 5 dyrektywy w sprawie wymogów kapitałowych.

Państwa członkowskie nie mogą nakładać dalszych formalnych wymogów dotyczących informacji udzielanych przed zawarciem umowy w celu wypełnienia obowiązków informacyjnych określonych w dyrektywie w sprawie praw konsumentów, z wyjątkiem wymogów formalnych dotyczących umów zawieranych na odległość przez telefon. W tym ostatnim przypadku państwa członkowskie mogą wymagać, aby przedsiębiorcy potwierdzili ofertę konsumentowi, który będzie związany dopiero po podpisaniu oferty lub wysłaniu pisemnej zgody. Państwa członkowskie mogą również postanowić, że takie potwierdzenie musi być dokonane na trwałym nośniku.¹¹

Aby sprawdzić, jak wszystkie kraje UE dokonały transpozycji dyrektywy w sprawie praw konsumentów, można skorzystać z [bazy danych¹²4F4F¹³](#) w zakresie prawa [konsumenckiego¹⁴](#).

Dzięki zaktualizowanej dyrektywie w sprawie praw konsumentów konsumenci będą również korzystać z praw i ochrony przewidzianej w dyrektywie nie tylko wtedy, gdy płacą pieniędzmi za towary lub usługi, ale również wtedy, gdy przekazują dane osobowe w celu otrzymania usługi lub treści cyfrowych. Przepisy dyrektywy nie miałyby jednak zastosowania w przypadku, gdy dane są absolutnie niezbędne do wykonania umowy i spełnienia wymogów prawnych (np. adres e-mail, na który należy dostarczyć treści cyfrowe, lub rejestracja konsumenta do celów bezpieczeństwa i identyfikacji, jeżeli jest to wyraźnie przewidziane w obowiązującym prawie).

2.2. Prawo odstąpienia od umowy

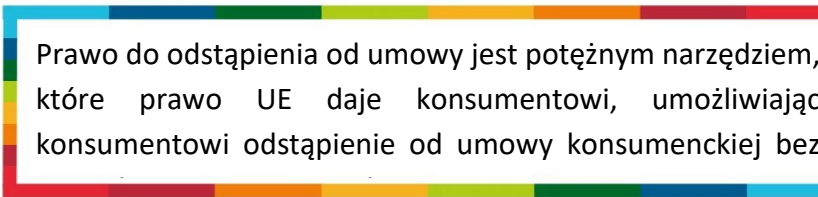
Prawo do odstąpienia od umowy jest potężnym narzędziem, które prawo UE daje konsumentowi. Umożliwia konsumentowi odstąpienie, bez podania uzasadnienia, umowy w ciągu 14 dni od otrzymania towaru. Przepisy dotyczące prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług skutecznie umożliwiają konsumentowi przetestowanie usługi i podjęcie decyzji, w ciągu 14 dni od zawarcia umowy, czy chce ją zachować, czy nie.

W zależności od sposobu dostarczenia treści cyfrowych zastosowanie mają dwa systemy odstąpienia od umowy. Treści dostarczane na nośniku materialnym są zgodne z zasadami dotyczącymi towarów (np. DVD z filmem lub grą wideo) – tj. odstąpienie jest możliwe w ciągu 14 dni od daty dostawy. Natomiast prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadku dostarczania treści cyfrowych pobranych online, z zastrzeżeniem kilku warunków – zgody na dostawę przed upływem terminu, ostrzeżenia o utracie prawa do odstąpienia od umowy i potwierdzenia przez konsumenta.¹⁵

¹¹ Art. 8 ust. 6 dyrektywy w sprawie wymogów kapitałowych.

¹² https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

¹⁵ Art. 16 lit. m) dyrektywy w sprawie wymogów kapitałowych.

- Zgodnie z art. 9 dyrektywy w sprawie praw konsumentów prawo odstąpienia od umowy ma zastosowanie zarówno do umów konsumenckich zawieranych na odległość, jak i umów konsumenckich zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.
- Artykuł 11 prawa konsumenta Dyrektywa zawiera informacje o tym, w jaki sposób konsumenci mogą skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy.
 

Prawo do odstąpienia od umowy jest potężnym narzędziem, które prawo UE daje konsumentowi, umożliwiając konsumentowi odstąpienie od umowy konsumenckiej bez
- Artykuł 12 dotyczy skutków odstąpienia od umowy po skorzystaniu z prawa.
- Artykuły 13 i 14 ustanawiają, odpowiednio, obowiązki przedsiębiorcy i konsumentów w przypadku odstąpienia od umowy.
- Artykuł 15 dotyczy skutków wykonania prawa odstąpienia od umowy w odniesieniu do umów dodatkowych.
- Ponadto art. 10 dyrektywy określa konsekwencje dla przedsiębiorców w przypadku zaniechania udzielenia konsumentom przed zawarciem umowy informacji o prawie odstąpienia od umowy (tj. wydłużenie okresu odstąpienia do 12 miesięcy od końca pierwotnego okresu odstąpienia, brak odpowiedzialności za zmniejszenie wartości towarów, warunkowe zwolnienie z obowiązku zapłaty za otrzymane usługi i treści cyfrowe online).

However, wszystkie umowy na odległość / poza lokalem przedsiębiorstwa nie korzystają z prawa do odstąpienia od umowy. Istnieje 13 wyjątków, flub przykład:

- towary, które zostały spersonalizowane na życzenie konsumenta;
- umów o świadczenie usług, po pełnym wykonaniu usługi, jeżeli świadczenie rozpoczęło się za uprzednią wyraźną zgodą konsumenta, oraz z przyjęciem do wiadomości, że konsument utraci prawo do odstąpienia od umowy po pełnym wykonaniu umowy przez przedsiębiorcę;
- dostawa zapieczętowanych towarów, które nie nadają się do zwrotu ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych i których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- umowy zawarte w drodze aukcji publicznej itp.

Pełną listę wyłączeń można znaleźć w [art. 16](#) dyrektywy w sprawie praw konsumentów.

Więcej praktycznych przykładów można znaleźć w sekcji 5.11 wytycznych dotyczących interpretacji i stosowania dyrektywy w sprawie praw konsumentów, dostępnych [tutaj](#).

Od dnia 28 maja 2022 r. oraz od wejścia w życie dyrektywy modernizacyjnej państwa członkowskie będą miały możliwość wydłużenia okresu odstąpienia od umowy z 14 do 30 dni w przypadku dwóch rodzajów umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa:

- Niezamówione wizyty przedsiębiorcy w domu konsumenta – a mianowicie gdy przedsiębiorca odwiedza konsumentów w ich domu bez zaproszenia lub bez ich uprzedniej zgody; i
- Wycieczki organizowane przez przedsiębiorcę, których celem lub skutkiem jest promocja lub sprzedaż produktów potencjalnym konsumentom.

Celem tej opcji jest zapewnienie konsumentom dodatkowej ochrony w odniesieniu do tych konkretnych praktyk i/lub kanałów sprzedaży. Przedsiębiorcy będą zobowiązani do poinformowania konsumentów przed zawarciem umowy o długości okresu odstąpienia.¹⁶

W pierwotnym brzmieniu Consumer Rights Directive, a w konsekwencji prawo odstąpienia od umowy, dotyczyło tylko umów, w których konsumenci są zobowiązani do zapłaty ceny. Zgodnie z nowym art. 3 ust. 1 lit. a) dyrektywy w sprawie wymogów kapitałowych, wprowadzoną dyrektywą modernizacyjną, konsumenci będą mieli prawo do odstąpienia od umowy również wtedy, gdy nabywają treści cyfrowe lub korzystają z usług cyfrowych nie odpłatnie, ale poprzez podanie danych osobowych (chyba że dane te są niezbędne do wykonania umowy lub zgodność z wymogami prawnymi). Dyrektywa reguluje obecnie konsekwencje wycofania danych w odniesieniu do danych mających szczególne obowiązki dla przedsiębiorców, ale także dla konsumentów.¹⁷¹⁸

Ponadto zaktualizowana dyrektywa w sprawie praw konsumentów wymaga, aby państwa członkowskie zapewniły, aby naruszenia przepisów krajowych przyjętych na podstawie dyrektywy były karane w sposób skuteczny, proporcjonalny i odstrasżający. Zgodnie z art. 24 dyrektywy w sprawie wymogów kapitałowych organy krajowe, których dotyczą skoordynowane działania dotyczące naruszeń transgranicznych, które mają wpływ na konsumentów w kilku państwach członkowskich, będą uprawnione do nałożenia grzywny w wysokości do 4 proc. rocznego obrotu przedsiębiorcy lub do 2 mln euro, jeżeli informacje o obrocie nie są dostępne.¹⁹ Państwa członkowskie mają swobodę utrzymania lub wprowadzenia wyższych maksymalnych grzywien.

2.3. Prawa i gwarancje konsumentów

Dyrektywa w sprawie niektórych aspektów umów sprzedaży towarów (zwana dalej "SGD") oraz dyrektywa²⁰ Digital Content (zwana dalej "DCD")²¹ to dwa ważne narzędzia ochrony dla konsumentów w UE, ponieważ wprowadzają obowiązkową gwarancję zgodności towarów oraz treści i usług.

¹⁶ W dniu 15.02.2022 r. informacja o wyborach regulacyjnych państw członkowskich jest niedostępna na stronie internetowej Komisji Europejskiej

¹⁷ Nowe ustępy 4–8 w art. 13 dyrektywy w sprawie wymogów kapitałowych.

¹⁸ Nowy akapit 2a w art. 14 dyrektywy w sprawie wymogów kapitałowych.

¹⁹ Widzieć Rozporządzenie (UE) 2017/2394 w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów.

²⁰ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/771 z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów sprzedaży towarów, zmiany rozporządzenia (UE) 2017/2394 i dyrektywy 2009/22/WE oraz uchylecia dyrektywy 1999/44/WE

²¹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/770 z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów o dostarczanie treści cyfrowych i usług cyfrowych



DCD dotyczy dostarczania treści i usług cyfrowych. Treści cyfrowe definiuje się jako dane wytwarzane i dostarczane w formie cyfrowej (np. muzyka, wideo itp.), podczas gdy usługi cyfrowe to usługi umożliwiające tworzenie, przetwarzanie lub przechowywanie danych w formie cyfrowej (np. przechowywanie w chmurze) lub usługi umożliwiające udostępnianie i interakcję z takimi danymi (np. Facebook, YouTube itp.) . Aplikacje DCD są niezależne od nośnika wykorzystywanego do transmisji treści cyfrowych lub usługi cyfrowej

lub do udzielania do nich dostępu. Dyrektywa ma również zastosowanie do wszelkich nośników materialnych wykorzystywanych wyłącznie jako nośnik treści cyfrowych (np. płyt DVD). Jego zakres obejmuje również usługi łączności interpersonalnej niezależne od numerów (np. WhatsApp), chociaż dostęp do Internetu i inne usługi łączności elektronicznej są wyłączone. ²²

SGD obejmuje wszystkie umowy sprzedaży towarów, niezależnie od tego, czy są one zawierane poprzez fizyczną obecność (w sklepach), przez internet, czy za pośrednictwem innych środków sprzedaży na odległość. Towary z komponentem cyfrowym (np. inteligentna pralka lub inteligentny zegarek) są objęte SGD.

Zgodnie z SGD sprzedawca odpowiada wobec konsumenta za każdy brak zgodności z umową, który istnieje w momencie dostawy ²³towarów i który ujawni się w ciągu dwóch lat od tego momentu:

- Zgodnie z dyrektywą, jeśli wada pojawi się w ciągu pierwszego roku, sprzedawca jest za nią automatycznie odpowiedzialny. ²⁴
- Jeśli jednak wada pojawi się po upływie pierwszego roku, sprzedawca może następnie zażądać od konsumenta udowodnienia, że istniała ona w momencie dostawy.

SGD obejmuje również towary z fabrycznie zainstalowanym oprogramowaniem (tj. smartfonem) oraz towary, które są podłączone do usługi cyfrowej (tj. produkty internetu rzeczy), o ile komponent cyfrowy jest niezbędny do wykonywania swoich funkcji przez towary i był oferowany na podstawie tej samej umowy sprzedaży. . Oznacza to na przykład, że użytkownicy korzystający z gwarancji prawnej na preinstalowane oprogramowanie, jeśli poprawka bezpieczeństwa nie zostanie dostarczona lub jeśli aktualizacje nie zostaną dostarczone. Jeżeli jednak towary i oprogramowanie są oferowane oddzielnie (np. konsumenci pobierają na smartfon aplikację, która nie była preinstalowana), zgodność tego oprogramowania będzie objęta przepisami DCD.

Szczelbel krajowy

²² Art. 3 ust. 5 lit. b) DCD.

²³ Art. 10 ust. 1 SGD.

²⁴ Artykuł 11 ust. 1 SGD.

Jeżeli chodzi o odwrócenie ciężaru dowodu, państwa członkowskie mogły w procesie transpozycji przedłużyć okres odwrócenia do dwóch lat. W rezultacie państwa członkowskie mogły dokonać transpozycji dyrektyw w różny sposób – zob. przegląd ²⁵państw członkowskich tutaj ²⁶.

W odniesieniu do treści cyfrowych i usług cyfrowych:

- Zgodnie z art. 12 ust. 2 DCD, jeżeli umowa konsumencka przewiduje jedną dostawę (np. pobranie utworu) lub szereg odrębnych czynności dostawy, ciężar dowodu w odniesieniu do tego, czy dostarczone treści cyfrowe lub usługa cyfrowa były zgodne z umową w momencie dostawy, spoczywa na przedsiębiorcy, o ile brak zgodności z umową ujawni się w ciągu jednego roku od daty dostarczenia treści cyfrowych lub usługi cyfrowej.
- Zgodnie z art. 12 ust. 3 DCD, jeżeli umowa konsumencka przewiduje dostarczanie w sposób ciągły przez pewien czas (np. usługa przesyłania strumieniowego wideo w ramach subskrypcji), ciężar dowodu w odniesieniu do zgodności treści cyfrowych lub usługi cyfrowej z umową (w okresie, w którym treści cyfrowe lub usługa cyfrowa mają być dostarczane na podstawie umowy) spoczywa na przedsiębiorcy w przypadku braku zgodności z umową, który staje się widoczny w tym okresie.
- Ciężar dowodu może zostać przeniesiony na konsumenta, jeżeli przedsiębiorca wykaże, że środowisko cyfrowe konsumenta nie jest zgodne z wymogami technicznymi treści cyfrowych lub usługi cyfrowej, a przedsiębiorca poinformował konsumenta o takich wymogach w jasny i zrozumiały sposób przed zawarciem umowy. Konsument jest zobowiązany do współpracy z przedsiębiorcą w rozsądnych granicach, aby pomóc w ustaleniu przyczyny braku zgodności.²⁷

Aby ustalić, czy produkt, usługa lub treści cyfrowe są zgodne z wymogami umownymi, SGD i DCD wprowadzają szereg obiektywnych i subiektywnych kryteriów. Na przykład obiektywne kryteria stanowią, że treści cyfrowe, usługi i towary muszą być dostarczane wraz z wszelkimi akcesoriami i instrukcjami, których otrzymania konsument może racjonalnie oczekiwać. Przedsiębiorcy dostarczający treści cyfrowe lub usługi cyfrowe zapewniają również, aby konsument był informowany o aktualizacjach, w tym aktualizacjach zabezpieczeń, niezbędnych do zachowania zgodności treści cyfrowych lub usług cyfrowych z umową, oraz otrzymywał je od aktualizacji. Z drugiej strony kryteria subiektywne to na przykład to, że towary, treści cyfrowe lub usługi muszą być opisane, ilościowe i jakościowe oraz posiadać funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność i inne cechy wymagane

²⁵ Artykuł 11 ust. 2 SGD.

²⁶ W dniu 15.02.2022 r. zaktualizowane informacje na temat pełnej transpozycji państw członkowskich nie są jeszcze dostępne na stronie internetowej Komisji Europejskiej

²⁷ art. 12 ust. 4 i 5 DCD.

w umowie. **Zarówno obiektywne, jak i subiektywne kryteria muszą być rozpatrywane na równych zasadach.**



W odniesieniu do treści i usług(-ów) subiektywne i obiektywne wymagania dotyczące zgodności są zdefiniowane odpowiednio w art. 7 i 8 DCD, natomiast art. 9 reguluje nieprawidłową integrację, która może również prowadzić do braku zgodności, jeżeli: a) treści cyfrowe lub usługa cyfrowa zostały zintegrowane przez przedsiębiorcę lub na jego odpowiedzialność; lub b) treści cyfrowe lub usługa cyfrowa miały zostać zintegrowane przez konsumenta, a nieprawidłowa integracja wynikała z niedociągnięć w instrukcjach integracji dostarczonych przez przedsiębiorcę.

W odniesieniu do zgodności towarów subiektywne i obiektywne kryteria są określone w art. 6 i 7 SGD. Podobnie jak w przypadku DCD, dodatkowe przepisy dotyczące braku zgodności z powodu nieprawidłowej instalacji określono w art. 8 SGD.

W przeciwieństwie do dyrektywy w sprawie sprzedaży i gwarancji z 1999 r., zarówno²⁸SGD, jak i DCD opierają się na zasadzie "maksymalnej harmonizacji",²⁹ co oznacza, że państwa członkowskie nie mogą odstąpić od wymogów, chyba że dyrektywy stanowią inaczej. Państwom członkowskim UE dano pewne możliwości regulacyjne wykraczające poza wymogi dyrektyw, w szczególności w celu utrzymania poziomu ochrony konsumentów już stosowanego na szczeblu krajowym³⁰. W rezultacie państwa członkowskie mogły dokonać różnej transpozycji niektórych przepisów SGD i DCD.

Strona internetowa KE zawiera szybki i kompletny przegląd sytuacji³¹ dla każdego państwa członkowskiego w odniesieniu do okresu gwarancji prawnej. Przedstawiono w nim również krajowe wdrożenie³² każdego z państw członkowskich.

W skrócie, nowe dyrektywy ustanowiły również:

- Objęcie wszystkich nowych i używanych towarów sprzedawanych przez przedsiębiorców dwuletnią prawną gwarancją zgodności zgodnie z definicją w art. 10 dyrektywy w sprawie sprzedaży towarów. Ścisła i w pełni zharmonizowana hierarchia środków ochrony prawnej w przypadku braku zgodności towarów, treści cyfrowych i usług cyfrowych z umową oraz

²⁸ Dyrektywa 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji

²⁹ Artykuł 4 SGD i art. 4 DCD.

³⁰ Na przykład zgodnie z art. 11 ust. 2 dyrektywy w sprawie sprzedaży towarów państwa członkowskie mogą utrzymać lub wprowadzić odwrócenie ciężaru dowodu dłużej niż okres 1 roku przewidziany w dyrektywie.

³¹ W dniu 15.02.2022 r. zaktualizowane informacje na temat pełnej transpozycji państw członkowskich nie są jeszcze dostępne na stronie internetowej Komisji Europejskiej

³² W dniu 15.02.2022 r. zaktualizowane informacje na temat pełnej transpozycji państw członkowskich nie są jeszcze dostępne na stronie internetowej Komisji Europejskiej

zharmonizowane sposoby korzystania z tych środków. Konsument może, zgodnie z art. 13 i 14 DCD oraz art. 13 SGD, w celu zapewnienia zgodności produktu, zażądać naprawy lub wymiany, a jeżeli jest to niemożliwe lub nieproporcjonalne, obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.

- Naprawa lub wymiana są bezpłatne dla konsumentów zgodnie z art. 14 ust. 1, a dostarczanie treści cyfrowych lub usługi cyfrowej jest bezpłatne dla konsumentów zgodnie z art. 3 DCD.
- TD CD³³ przewiduje zharmonizowane przepisy dotyczące obowiązków konsumentów i przedsiębiorców w przypadku rozwiązania umowy z powodu niezgodności treści cyfrowych lub usługi cyfrowej.
- Dyrektywa w sprawie sprzedaży towarów umożliwia państwom członkowskim wprowadzenie do ich ustawodawstwa krajowego możliwości skrócenia przez przedsiębiorców i konsumentów w drodze umowy okresu obowiązywania gwarancji prawnej w przypadku sprzedaży towarów używanych. Jednakże okres uzgodniony w umowie nie może być w żadnym wypadku krótszy niż jeden rok.³⁴
- DCD przewiduje zharmonizowane rozwiązania, jeżeli przedsiębiorcy nie dostarczą treści cyfrowych lub usługi cyfrowej.³⁵ Przewiduje ona również zharmonizowane przepisy dotyczące zmiany treści lub usług cyfrowych przez przedsiębiorców.³⁶
- DCD stanowi, że konsumenci będą mieli również prawo do środka prawnego w przypadku wadliwych treści cyfrowych lub usługi, nawet jeśli nie zapłacili ceny, ale dostarczyli swoje dane osobowe (np. utworzenie konta w mediach społecznościowych).³⁷
- Dyrektywa w sprawie sprzedaży towarów wprowadza dodatkowe przepisy dotyczące gwarancji handlowej,³⁸ szeroko rozumianej jako każde zobowiązanie przedsiębiorcy do zwrotu zapłaconej ceny lub wymiany, naprawy lub serwisowania towarów, jeżeli nie są one zgodne z umową lub nie spełniają innych wymogów. Ponadto dyrektywa wprowadza szczególny rodzaj gwarancji handlowej - handlową gwarancję trwałości. Jeżeli producent oferuje konsumentowi handlową gwarancję trwałości, odpowiada on bezpośrednio wobec konsumenta, przez cały okres obowiązywania handlowej gwarancji trwałości za naprawę lub wymianę na warunkach ustanowionych w art. 14.

³³ Artykuły 16–18 DCD.

³⁴ Art. 10 ust. 6 SGD.

³⁵ Artykuł 13 DCD.

³⁶ Artykuł 19 DCD.

³⁷ Art. 3 ust. 1 DCD.

³⁸ Artykuł 17 SGD.

- Gwarancja handlowa może być udzielona przez sprzedawcę lub inną stronę, taką jak producent. Jest ona prawnie wiążąca³⁹ dla emitenta, ale wynikające z niej prawa są ustalane umownie i w związku z tym będą się różnić w zależności od przedsiębiorcy, a nawet w odniesieniu do różnych towarów oferowanych przez tego samego przedsiębiorcę. Ponadto warunki określone w powiązanej reklamie dostępnej w momencie zawarcia umowy lub przed jej zawarciem również będą stanowić część zakresu gwarancji handlowej.

Podsumowując – dziedziny zharmonizowane dyrektywami

- Zgodność towarów, towarów z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych i usług cyfrowych:
 - Kryteria zgodności
 - Odpowiedzialność przedsiębiorcy
- Środków
 - Środki ochrony prawnej w przypadku niedostarczenia treści/usług cyfrowych
 - Środki zaradcze w przypadku braku zgodności
 - Obowiązki, w tym ciężar dowodu, terminy obowiązki stron
 - Zmiana treści cyfrowych lub usługi cyfrowej
- Wszystko inne = prawo krajowe

2.4. Nieuczciwe praktyki handlowe

Praktyka handlowa jest nieuczciwa w świetle prawa UE, jeżeli uniemożliwia konsumentowi podjęcie w pełni świadomej decyzji dotyczącej transakcji. Nieuczciwe praktyki handlowe są zakazane w całej UE.

Ponieważ dyrektywa 2005/29/WE o nieuczciwych praktykach handlowych jest dyrektywą o maksymalnej harmonizacji, państwa członkowskie mają takie same standardy ochrony konsumentów przed nieuczciwymi praktykami handlowymi. W praktyce oznacza to, że przepisy muszą być takie same w całej UE. Niemniej jednak, aby chronić interesy gospodarcze konsumentów, dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych umożliwia państwom członkowskim nakładanie bardziej rygorystycznych wymogów w dziedzinie usług finansowych i nieruchomości. Ponadto dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych nie uniemożliwia państwom członkowskim przyjmowania przepisów mających na celu ochronę uzasadnionych interesów konsumentów w kontekście niezamówionych wizyt przedsiębiorcy w domu konsumenta lub wycieczek organizowanych przez przedsiębiorcę w celu lub skutku promocją lub sprzedażą produktów konsumentom⁴⁰.

³⁹ Art. 17 ust. 1 SGD.

⁴⁰ Nowe ust. 5 i 6 w art. 3 dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych

- Dyrektywa zakazuje praktyk handlowych wprowadzających w błąd. Te ostatnie składają się z działań wprowadzających w błąd (art. 6) i zaniechań wprowadzających w błąd (art. 7)
- Dyrektywa zakazuje również tzw. agresywnych praktyk handlowych. Takie agresywne praktyki są zdefiniowane w art. 8 i 9 dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych.
- Istnieje 31 praktyk z czarnej listy, w tym zachowania handlowe zarówno online, jak i offline, które mogą negatywnie wpłynąć na wolną i w pełni świadomą decyzję ekonomiczną konsumenta – załącznik 1 do dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych. Pierwsze 23 praktyki wpisane na czarną listę dotyczą wprowadzającego w błąd zachowania przedsiębiorcy, a ostatnie 8 to zakazane praktyki agresywne. Wszystkie te 31 praktyk jest nieuczciwych w każdych okolicznościach, a indywidualna ocena nie jest konieczna.

Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych została również zmieniona dyrektywą modernizacyjną. Od dnia 28 maja 2022 r. załącznik I do Dyrektywy, zawierający wykaz praktyk handlowych, które w każdych okolicznościach uznaje się za nieuczciwe, zostanie rozszerzony o 4 nowe zakazane praktyki, a mianowicie:

- Dostarczanie wyników wyszukiwania w odpowiedzi na zapytanie online konsumenta bez wyraźnego ujawniania jakiegokolwiek płatnej reklamy lub płatności specjalnie za osiągnięcie wyższej pozycji produktów w wynikach wyszukiwania.⁴¹
- Odsprzedawanie biletów na wydarzenia konsumentom, jeżeli przedsiębiorca nabył je za pomocą zautomatyzowanych środków w celu obejścia wszelkich ograniczeń dotyczących liczby biletów, które dana osoba może kupić, lub wszelkich innych przepisów mających zastosowanie do zakupu biletów.⁴²
- Stwierdzenie, że opinie o produkcie są przedkładane przez konsumentów, którzy faktycznie używali lub kupili produkt bez podjęcia rozsądnych i proporcjonalnych kroków w celu sprawdzenia, czy pochodzą one od takich konsumentów.⁴³
- Przesyłanie lub zlecenie innej osobie prawnej lub fizycznej przedłożenia fałszywych opinii lub rekomendacji konsumenckich lub fałszywego przedstawiania opinii konsumentów lub poparcia społecznego w celu promowania produktów.⁴⁴

Nadawcy będą również musieli dostarczyć następujące informacje, które zostaną uznane za istotne dla konsumentów⁴⁵:

- w przypadku produktów oferowanych na internetowych platformach handlowych – niezależnie od tego, czy osoba trzecia oferująca produkty jest przedsiębiorcą, na podstawie oświadczenia złożonego przez tę osobę trzecią dostawcy internetowej platformy handlowej. Jeżeli nie poinformowanie przez rynek o tożsamości faktycznego przedsiębiorcy stwarza

⁴¹ Nowy pkt 11a załącznika 1 do dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych.

⁴² Nowy pkt 23a załącznika 1 do dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych.

⁴³ Nowy pkt 23b załącznika 1 do dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych.

⁴⁴ Nowy pkt 23c załącznika 1 do dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych.

⁴⁵ Nowe artykuły 7(4) f), (4a), 7(6) UCPD.

wrażenie, że rynek jest faktycznym przedsiębiorcą, może to skutkować odpowiedzialnością za zobowiązania przedsiębiorcy;

- Przedsiębiorcy zapewniają dostęp do opinii konsumentów o produktach, dostarczają informacji o tym, czy i w jaki sposób zapewniają, że publikowane opinie pochodzą od konsumentów, którzy faktycznie używali lub kupili produkt. Informacje te powinny obejmować zarówno szczególne środki mające na celu zapewnienie autentyczności, jak i bardziej ogólnie wyjaśniać przetwarzanie recenzji w celu zapewnienia ich autentyczności. Obejmuje to wyjaśnienie, w jaki sposób na prezentację recenzji wpływają sponsorowane recenzje lub stosunki umowne między publikującym je przedsiębiorcą (w szczególności platformą) a recenzowanymi handlowcami hostowanymi na platformie, a także informacje o tym, czy wszystkie recenzje są publikowane, w jaki sposób są pozyskiwane, jak obliczane są średnie oceny opinii. Informacje te muszą być jasne, zrozumiałe i udostępniane "w przypadku zapewniania dostępu do opinii konsumentów", tj. informacje powinny być udostępniane do wglądu z tego samego interfejsu, w którym publikowane są recenzje, w tym za pośrednictwem wyraźnie określonych i wyraźnie widocznych hiperłączy. Jeżeli przedsiębiorcy oferują konsumentom możliwość wyszukiwania produktów oferowanych przez różnych przedsiębiorców lub konsumentów za pomocą słów kluczowych lub innych wpisów, powinni wyraźnie poinformować konsumentów o głównych parametrach decydujących o rankingu wyświetlanych wyników oraz o względnym znaczeniu tych parametrów. W związku z tym ten wymóg informacyjny ma zastosowanie wyłącznie do przedsiębiorców, którzy umożliwiają konsumentom wyszukiwanie produktów oferowanych przez osoby trzecie, handlowców lub konsumentów, tj. internetowych platform handlowych i narzędzi porównawczych. Nie ma ona zastosowania do przedsiębiorców, którzy zapewniają swoim konsumentom możliwość wyszukiwania wyłącznie wśród ich własnych ofert różnych produktów. Wymóg informacyjny nie ma również zastosowania do "wyszukiwarek internetowych".⁴⁶

Nieuczciwe praktyki handlowe będą również wyraźnie zakazywać wprowadzania do obrotu towaru w jednym państwie członkowskim jako identycznego z towarem wprowadzanym do obrotu w innych państwach członkowskich, podczas gdy towar ten ma znacząco odmienny skład lub właściwości (⁴⁷zw. "podwójna jakość"), chyba że jest to uzasadnione uzasadnionymi i obiektywnymi czynnikami (np. stosowanie lokalnych lub sezonowych składników, dobrowolne zobowiązanie się przedsiębiorcy do promowania zdrowszej żywności, lub przepisy krajowe dotyczące składu produktów).

Wprowadzi również nowe zasady dotyczące "sprzedaży obwoźnej" i wycieczek komercyjnych. Dzięki nowym przepisom państwa członkowskie będą miały możliwości regulacyjne w zakresie wprowadzania dalszych środków krajowych, takich jak surowsze przepisy dotyczące prawa do

⁴⁶ Zgodnie z definicją w rozporządzeniu (UE) 2019/1150 w sprawie propagowania sprawiedliwości i przejrzystości dla użytkowników biznesowych korzystających z usług pośrednictwa internetowego

⁴⁷ Nowy art. 6 ust. 2 lit. c) dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych.

odstąpienia od umowy, aby lepiej chronić swoich konsumentów w przypadku tego rodzaju sprzedaży (zob. pkt 2.2 powyżej).

Zaktualizowana dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych wprowadzi również wyraźny obowiązek zapewnienia państwom członkowskim proporcjonalnych i skutecznych indywidualnych środków ochrony prawnej dla ofiar nieuczciwych praktyk handlowych⁴⁸, które nie są przewidziane w pierwotnej wersji dyrektywy. Muszą one obejmować, w zależności od okoliczności sprawy:

- rozwiązanie umowy,
- obniżka ceny, lub
- odszkodowanie za szkody.

Państwa członkowskie zachowują możliwość zaoferowania ofiarom nieuczciwych praktyk handlowych również innych środków prawnych.

Ponadto państwa członkowskie muszą dopilnować, aby naruszenia przepisów krajowych przyjętych na podstawie dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych były karane w sposób skuteczny, proporcjonalny i odstrasżający. Zgodnie z art. 13 zaktualizowanej dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych organy krajowe, których dotyczą skoordynowane działania dotyczące naruszeń transgranicznych, które mają wpływ na konsumentów w kilku państwach członkowskich UE, są uprawnione do nałożenia grzywny w wysokości do 4 proc. rocznego obrotu przedsiębiorcy lub do 2 mln euro, jeżeli informacje o obrocie nie są dostępne. ⁴⁹Państwa członkowskie mają swobodę utrzymania lub wprowadzenia wyższych maksymalnych grzywien.

2.5. Nieuczciwe postanowienia umowne

Dyrektywa w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich ("UCTD")⁵⁰ chroni konsumentów przed nieuczciwymi standardowymi warunkami, które powodują w umowach między konsumentem a przedsiębiorcą znaczną nierównowagę między prawami i obowiązkami stron umowy, ze szkodą dla konsumenta (art. 3 UCTD).

- Załącznik do dyrektywy w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich zawiera orientacyjny i niewyczerpujący wykaz klauzul, które można uznać za nieuczciwe. Postanowienia umowne oferowane konsumentom muszą być zawsze sformułowane prostym i zrozumiałym językiem, tak aby były jasne, czytelne i zrozumiałe, zarówno pod względem formy, jak i treści. W przypadku wątpliwości co do wykładni warunku stosuje się wykładnię najbardziej korzystną dla konsumenta - (art. 5).
- Wymogi uczciwości UCTD mają zastosowanie do postanowień umownych dotyczących głównego przedmiotu umowy konsumenckiej oraz do adekwatności ceny i wynagrodzenia w

⁴⁸ Nowy art. 11a dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych.

⁴⁹ Widzieć Rozporządzenie (UE) 2017/2394 w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów

⁵⁰ Dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich

nich określonych tylko wtedy, gdy warunki te nie są wyrażone prostym i zrozumiałym językiem (art. 4 ust. 2).

- Postanowienia umowne uznane za nieuczciwe nie są wiążące dla konsumentów w rozumieniu prawa krajowego, a zatem nie mogą mieć żadnego wpływu na konsumentów. Umowa pozostanie wiążąca, jeżeli będzie mogła obowiązywać bez nieuczciwych warunków (art. 6).

UCTD umożliwia państwom członkowskim przyjmowanie lub utrzymywanie bardziej rygorystycznych przepisów krajowych w celu zapewnienia wyższego poziomu ochrony konsumentów - art. 8. Może to być wprowadzenie tzw. "czarnej listy" nieuczciwych postanowień umownych (np. we Francji) lub rozszerzenie stosowania przepisów UCTD na umowy, które były indywidualnie negocjowane między konsumentem a przedsiębiorcą.

Na szczeblu krajowym

Aby uzyskać szybki i kompletny przegląd transpozycji krajowej każdego z państw członkowskich, [kliknij tutaj](#).

U CTD został również zmieniony "dyrektywą modernizacyjną".

Podobnie jak dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych, zaktualizowana dyrektywa w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich również da organom krajowym uprawnienia do nakładania skutecznych, proporcjonalnych i odstrasżających sankcji. Państwa członkowskie mogą ograniczyć te sankcje do sytuacji, w których postanowienia umowne są wyraźnie określone jako nieuczciwe we wszystkich okolicznościach przez prawo krajowe lub gdy przedsiębiorca nadal stosuje postanowienia umowne, które zostały uznane za nieuczciwe prawomocnym orzeczeniem właściwego sądu lub organu administracyjnego (art. 8b ust. 2). Współpracując ze sobą w ramach skoordynowanych działań w zakresie naruszeń transgranicznych, które mają wpływ na konsumentów w kilku państwach członkowskich UE, organy krajowe będą uprawnione do nakładania grzywny w wysokości do 4 proc. rocznego obrotu przedsiębiorcy (art. 8b ust. 4) lub do 2 mln euro, jeżeli informacje o obrocie nie są dostępne (art. 8b ust. 5). Państwa członkowskie mają swobodę utrzymania lub wprowadzenia wyższych maksymalnych grzywien. 51

3. GŁÓWNE WYZWANIA DOTYCZĄCE OGÓLNEJ POLITYKI OCHRONY KONSUMENTÓW

3.1. Informacje udzielane przed zawarciem umowy

Informacje udzielane przed zawarciem umowy są jednym z najbardziej uznanych praw konsumenta. Liczne ankiety, badania i wyroki sądów krajowych i europejskich podkreślają jednak, że wielu

51 Zgodnie z rozporządzeniem (UE) 2017/2394 w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów

przedsiębiorców nie przestrzega swoich obowiązków w zakresie udzielania konsumentom informacji przed zawarciem umowy⁵².

3.2. Prawo odstąpienia od umowy

Prawo to umożliwia konsumentowi testowanie i kontrolę produktów i usług zakupionych na odległość. Konsumenti mogą odstąpić od umowy zawartej online w terminie 14 dni od otrzymania dostawy (w przypadku produktu) lub zawarcia umowy (o usługi). Jest to prawo konsumenta najbardziej znane obywatelom UE 16F16F, a 95% kupujących w UE uważa je za ważne⁵³.⁵⁴

To prawo do odstąpienia od umowy zostało wprowadzone dyrektywą w sprawie praw konsumentów,⁵⁵ aby zrównoważyć sytuację konsumentów, którzy dokonują zakupów przez internet, ponieważ ci ostatni nie mają możliwości sprawdzenia produktów, jak miałyby to miejsce w sklepie stacjonarnym.

Jednakże, chociaż prawo to jest dobrze znane i proste, w praktyce konsumenci napotykają wiele przeszkód w jego egzekwowaniu, takich jak:

- Niektórzy przedsiębiorcy odmawiają stosowania dyrektywy.
- Niektórzy przedsiębiorcy odmawiają konsumentom zwrotu kosztów, gdy chcą wyegzekwować to prawo.
- Konsument czasami otrzymuje tylko częściowy zwrot pieniędzy, a niektórzy przedsiębiorcy udają, że konsument niewłaściwie użył produktu, nie przedstawiając żadnego dowodu (np. zdjęcia).
- Niektórzy przedsiębiorcy fałszywie twierdzą, że nie otrzymali produktu zwróconego przez konsumenta.
- Niektórzy przedsiębiorcy odmawiają zwrotu kosztów konsumentowi za pomocą tych samych środków płatniczych, z których korzysta konsument, ale zamiast tego dają bony.

⁵² W 2015 r. [Kontrola na dużą skalę](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en) koordynowane przez Komisję Europejską ("SWEEP") podkreśliło, że na 743 skontrolowanych stronach internetowych nieprawidłowości potwierdzono w 436 przypadkach (63%). [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en]

⁵³ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf

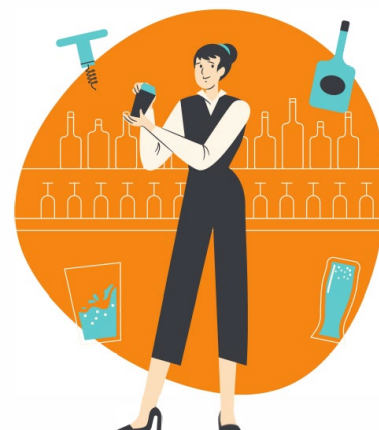
⁵⁴ Badanie dotyczące stosowania dyrektywy w sprawie praw konsumentów (2017), 160.

⁵⁵ Artykuł 9 dyrektywy w sprawie praw konsumentów.

3.3. Prawa i gwarancje konsumentów

Jeżeli konsument kupuje towary lub usługi cyfrowe lub treści cyfrowe od przedsiębiorcy europejskiego lub przedsiębiorcy kierującego sprzedaż na rynek europejski, ma prawo do gwarancji prawnej (zob. pkt 2.3 powyżej).

Tę gwarancję prawną odróżnia się od tak zwanych "gwarancji handlowych". Te ostatnie są dodatkowymi gwarancjami umownymi, oferowanymi przez sprzedawcę lub producenta, które są wiążące zgodnie ze szczególnymi warunkami określonymi przez emitenta. Te dwa rodzaje gwarancji prowadzą do licznych sporów dla konsumentów europejskich:



- Konsumenty mają wiele rozbieżności między prawną gwarancją zgodności z umową a tak zwanymi gwarancjami handlowymi. W praktyce bardzo często przedsiębiorcy nie informują konsumentów o prawnej gwarancji zgodności, mimo że jest to obowiązek, a jedynie powołują się na swoje gwarancje handlowe (np. sprawa Apple).
- Niektórzy przedsiębiorcy odmawiają stosowania gwarancji prawnej, która często zobowiązuje konsumentów do płacenia za kosztowną kontreksperytyzę w celu wyegzekwowania swoich praw.
- Niektórzy przedsiębiorcy żądają od konsumenta zapłaty za naprawę w ramach gwarancji prawnej, która jest zabroniona przez prawo UE.
- Niektórzy przedsiębiorcy zwracają się do konsumentów o zaliczkę na poczet kosztów zwrotu, ale nie zwracają konsumentowi później.
- Zgodnie z SGD i DCD, jeżeli brak zgodności pojawi się w pierwszym roku, uznaje się, że brak zgodności istniał w momencie dostawy. Przedsiębiorcy muszą stosować gwarancję prawną wynoszącą 2 lata, chyba że udowodnią, że to konsument jest źródłem wady. Po pierwszym roku ciężar dowodu zmienia się i to do konsumenta należy udowodnienie, że produkt był wadliwy w momencie zakupu. W przypadku rozwiązania umowy po zastosowaniu gwarancji prawnej, zwroty dla konsumentów są często dokonywane po długim czasie (lub nawet nie są dokonywane w ogóle przez nieuczciwych przedsiębiorców).
- Zasadniczo okres obowiązywania gwarancji prawnej wynosi 2 lata dla wszystkich towarów, niezależnie od tego, czy są one nowe, czy używane. Jednakże w kilku państwach członkowskich gwarancja prawna na produkty używane może zostać umownie skrócona do nie mniej niż 1 roku. Sprawdź prawo krajowe, które wdraża dyrektywę w sprawie sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji.

3.4. Nieuczciwe praktyki handlowe

Praktyka handlowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z wymogami staranności zawodowej i zniekształca lub może w istotny sposób zniekształcić zachowanie gospodarzce właściwie poinformowanego oraz dostatecznie uważnego i rozsądnego konsumenta w odniesieniu do towaru lub usługi.

Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych ⁵⁶ jest w pełni zharmonizowana i ma zastosowanie do wszystkich sektorów. Jest to bardzo dobre narzędzie dla praktyków do poznania i używania. ⁵⁷Jednak jego wdrożenie jest dalekie od jednolitości. Na przykład:

- Konsumenty spotykają się z nieuczciwymi praktykami handlowymi w wielu obszarach, a coraz częściej w obszarze cyfrowym (sieci społecznościowe, platformy internetowe itp.).
- Wprowadzające w błąd twierdzenia dotyczące ekologiczności. Jest to jeszcze bardziej istotne teraz w przypadku Europejskiego Zielonego Ładu. Do załącznika w dyrektywie modernizacyjnej dodano kilka nowych nieuczciwych praktyk handlowych, takich jak ukryte reklamy lub fałszywe opinie konsumentów.

3.5. Nieuczciwe postanowienia umowne

Dyrektywa w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (93/13/EWG) chroni konsumentów przed standardowymi nieuczciwymi postanowieniami umownymi narzucanymi przez przedsiębiorców. Ma ona zastosowanie do wszystkich umów zakupu towarów i usług, zarówno online, jak i offline. Dyrektywa nie ma jednak zastosowania do postanowień umownych, które odzwierciedlają bezwzględnie obowiązujące przepisy ustawowe lub wykonawcze, a także przepisy lub zasady konwencji międzynarodowych, których stronami są państwa członkowskie UE lub UE, takich jak te w dziedzinie transportu.

Poniżej znajduje się niewyczerpująca lista powtarzających się nieuczciwych klauzul znajdujących się w umowach konsumenckich:

- Konsumenty mają do czynienia z postanowieniami umownymi, które w niewłaściwy sposób wyłączają lub ograniczają prawa konsumentów do odszkodowania, jeżeli przedsiębiorca nie wywiąże się z ich części umowy.
- Niektórzy przedsiębiorcy umieszczają w swoich umowach klauzule, które umożliwiają im jednostronne rozwiązanie umowy bez przyznania konsumentowi takiego samego prawa.
- Niektórzy przedsiębiorcy zastrzegają sobie prawo do jednostronnej zmiany umów bez uzasadnionej przyczyny i bez powiadomienia konsumenta.

⁵⁶ Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady ("dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych")

⁵⁷ Z wyjątkiem aspektów wymienionych w pkt 2.4.

- Niektórzy przedsiębiorcy umieszczają w swoich umowach klauzule ograniczające prawa konsumentów do podejmowania kroków prawnych.

4. PRZEPISY USTAWOWE I WYKONAWCZE NA SZCZEBLU UNIJNYM I KRAJOWYM

4.1. Dyrektywa w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich ("UCTD")

- [Dyrektywa Rady 93/13/EWG](#) z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich.
- [Wytyczne dotyczące interpretacji i stosowania dyrektywy Rady 93/13/EWG w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich.](#)
- [Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2019/2161](#) z dnia 27 listopada 2019 r. zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG oraz dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 98/6/WE, 2005/29/WE i 2011/83/UE w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumentów.

Na szczeblu krajowym:

- *Sprawdź prawo krajowe, które wdraża dyrektywę w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich na szczeblu krajowym. Transpozycje na szczeblu krajowym są dostępne [tutaj](#).*
- *Sprawdź, czy organ krajowy wydał konkretne wytyczne, zalecenia lub decyzje na podstawie dyrektywy w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich.*
- *Zgodnie z art. 8a dyrektywy w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich państwa członkowskie mogą podejmować środki krajowe wykraczające poza wymogi dyrektywy o nieuczciwych umowach konsumenckich. Poniższa [tabela](#) przedstawia informacje przekazane przez państwa członkowskie (stan na 31.5.2019 r.).*

Dokumentacja uzupełniająca:

- Praktyczne informacje na temat dyrektywy w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich dostępne [są tutaj](#).

4.2 Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych ("dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych")

- [Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady](#) z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr

2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady ("dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych").

- [Wytyczne interpretacyjne](#) dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych.
- [Tekst jednolity zmienionej dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady](#) z dnia 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniającej dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady.
- [Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2019/2161](#) z dnia 27 listopada 2019 r. zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG oraz dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 98/6/WE, 2005/29/WE i 2011/83/UE w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumentów.

Na szczeblu krajowym

- *Sprawdź przepisy krajowe, które wdrażają dyrektywę o nieuczciwych praktykach handlowych na poziomie krajowym. Transpozycje na szczeblu krajowym są dostępne [tutaj](#).*
- *Sprawdź, czy organy krajowe wydały konkretne wytyczne, zalecenia lub decyzje na podstawie dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych.*

Dokumentacja uzupełniająca:

- Więcej informacji na temat UCPD [tutaj](#).

4.3 Dyrektywa w sprawie praw konsumentów ("CRD")

- [Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE](#) z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady Tekst mający znaczenie dla EOG
- [Wytyczne UE](#) dotyczące dyrektywy w sprawie praw konsumentów
- [Tekst jednolity zmienionej dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE](#) z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady

- [Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2019/2161](#) z dnia 27 listopada 2019 r. zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG oraz dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 98/6/WE, 2005/29/WE i 2011/83/UE w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumentów.

Na szczeblu krajowym:

- *Sprawdź swoje prawo krajowe, które wdraża dyrektywę w sprawie praw konsumentów na poziomie krajowym. Transpozycja na poziomie krajowym dostępna [tutaj](#).*
- *Sprawdź, czy organ krajowy wydał konkretne wytyczne, zalecenia lub decyzje w oparciu o dyrektywę w sprawie praw konsumentów.*

Dokumentacja uzupełniająca:

- Więcej informacji na temat dyrektywy w sprawie praw konsumentów [tutaj](#).
- Arkusze informacyjne na temat najważniejszych faktów dotyczących dyrektywy w sprawie praw konsumentów [tutaj \(w języku angielskim\)](#).

4.4. Dyrektywa w sprawie sprzedaży towarów i dyrektywa o treściach cyfrowych i usługach cyfrowych

- [Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2019/770](#) z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów o dostarczanie treści cyfrowych i usług cyfrowych,
- [Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2019/771](#) z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów sprzedaży towarów, zmiany rozporządzenia (UE) 2017/2394 i dyrektywy 2009/22/WE oraz uchylecia dyrektywy 1999/44/WE.

Na szczeblu krajowym:

- *Sprawdź swoje prawo krajowe, które wdraża dyrektywę (UE) 2019/770 w sprawie niektórych aspektów umów o dostarczanie treści cyfrowych i usług cyfrowych oraz [dyrektywę \(UE\) 2019/771](#) w sprawie niektórych aspektów umów sprzedaży towarów. Transpozycje na szczeblu krajowym są dostępne [tutaj](#).⁵⁸*
- *Sprawdź, czy organ krajowy wydał konkretne wytyczne, zalecenia lub decyzje na podstawie obu dyrektyw.*

⁵⁸ W dniu 15.02.2022 r. o pełnej transpozycji przez państwa członkowskie niedostępne na stronie internetowej Komisji Europejskiej

Dokumentacja uzupełniająca:

- Gwarancje prawne i gwarancje handlowe na towary konsumpcyjne w UE, Islandii i Norwegii "Czy są warte swojej ceny?" – [sprawozdanie ECC-NET \(zaktualizowane w kwietniu 2019 r.\)](#).
- [Gwarancja i zwroty – Informacje praktyczne \(wkrótce zaktualizowane\)](#).

4.5. Odniesienia prawne do nowej dyrektywy "w celu lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumentów" (dyrektywa modernizacyjna)

Dyrektywa (UE) 2019/2161 w sprawie lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumentów, tzw. "dyrektywa modernizacyjna":

[Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2019/2161](#) z dnia 27 listopada 2019 r. zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG oraz dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 98/6/WE, 2005/29/WE i 2011/83/UE w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumentów.

5. WŁAŚCIWE ORZECZNICTWO

5.1. Baza danych dotyczących nieuczciwych praktyk handlowych

[Załącznik 1 do wytycznych w sprawie wdrażania/stosowania dyrektywy w sprawie zwalczania handlu na rzecz handlu](#) kołami celnymi zawiera wykaz wszystkich stosownych orzecznictwa UE dotyczącego nieuczciwych praktyk handlowych.

5.2. Baza danych dyrektywy w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich

[Załącznik 1 do wytycznych interpretacyjnych dotyczących wdrażania dyrektywy w sprawie zwalczania handlu na rzecz handlu](#) orzeczniczego zawiera wykaz wszystkich stosownych orzecznictwa UE dotyczącego nieuczciwych postanowień umownych.

5.3. Baza danych dyrektywy w sprawie praw konsumentów

[Załącznik 1 do wytycznych interpretacyjnych dotyczących wdrażania dyrektywy w sprawie wymogów kapitałowych](#) zawiera wykaz wszystkich stosownych orzecznictwa UE.

5.4. Dokumentacja Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości w sprawach z zakresu prawa konsumenckiego

W 2018 r. Europejski Trybunał Sprawiedliwości opublikował [broszury](#) (w języku angielskim) przypominającą główne sprawy toczące się w dziedzinie prawa konsumenckiego (UCTD, UCPD itp.).

5.5. Baza danych prawa konsumenckiego

Komisja Europejska prowadzi bazę danych zawierającą streszczenia najważniejszych przypadków dla każdej z dyrektyw: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

6. CO MOGĄ ZROBIĆ KONSUMENTY, JEŚLI MAJĄ PROBLEM?

6.1. Krajowe stowarzyszenia konsumenckie

Stowarzyszenia konsumenckie mają do odegrania niezwykle ważną rolę w przypadku sporów między konsumentami a przedsiębiorcami. Klikając [tutaj](#), można znaleźć listę krajowych organizacji konsumenckich według kraju.

6.2. Europejskie Centra Konsumenckie (ECC-NET)

ECC-NET to sieć centrów konsumenckich. Są one właściwe do zajmowania się kwestiami transgranicznymi między konsumentem a przedsiębiorcą. W każdym państwie członkowskim UE istnieje jedno Europejskie Centrum Konsumenckie (ECC), a także w Norwegii i Islandii. Lista wszystkich ECC jest dostępna [tutaj](#).



6.3. Postępowanie w sprawie drobnych roszczeń przed sądami oraz europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń ("ESCP")

W wielu krajach konsumenci mogą korzystać z postępowania w sprawie drobnych roszczeń, gdy mają spory z przedsiębiorcą. Procedury te są zazwyczaj tańsze i szybsze niż zwykłe procedury sądowe. Ale żeby móc skorzystać z procedur drobnych roszczeń? Zazwyczaj istnieje górna granica wartości roszczenia.

Szczebel krajowy

Trenerzy – proszę wstawić tutaj informacje krajowe, jeśli to istotne, lub usunąć to pole tekstowe, jeśli nie jest to istotne

Jeżeli przedsiębiorca przebywa za granicą, konsument może skorzystać z europejskiego postępowania w sprawie drobnych roszczeń. Europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń jest uproszczonym postępowaniem sądowym opartym na standardowym formularzu dostępnym we wszystkich [28 językach UE](#). Jego celem jest uproszczenie i przyspieszenie transgranicznych roszczeń w wysokości do 5000 EUR. Procedura jest dostępna we wszystkich państwach członkowskich UE z wyjątkiem Danii.

- **Referencje prawne:**

- [Rozporządzenie \(WE\) nr 861/2007](#) Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. ustanawiające europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń.
- [Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) nr 1215/2012](#) z dnia 12 grudnia 2012 r. w sprawie jurysdykcji i uznawania orzeczeń sądowych oraz ich wykonywania w sprawach cywilnych i handlowych (wersja przekształcona) – tzw. "Bruksela I".

- **Jak znaleźć właściwy sąd i krajowe koszty postępowania?**

- Narzędzie do ustalenia właściwego trybunału dostępne [tutaj](#)
- Narzędzie do określania krajowych kosztów procedury dostępne [tutaj](#).

- **Dokumentacja uzupełniająca** na temat ESCP (praktyczny przewodnik stosowania ESCP, infografika dla konsumentów, ulotka dla prawników itp.) dostępna [tutaj](#).

6.4. Organy publiczne

W niektórych przypadkach konsumenci mogą składać skargi do krajowych organów publicznych, takich jak organy ds. rynku lub organy regulacyjne w określonych sektorach. Jednak nie wszystkie organy przyjmują skargi od indywidualnych konsumentów. Organy nie zajmują się również kwestiami zadośćuczynienia: np. organ może nałożyć sankcje na przedsiębiorstwo za nieuczciwe praktyki, ale nie powiedziałyby, czy konsument ma prawo do odszkodowania.

Gdy naruszenia praw konsumentów rozprzestrzeniają się w wielu krajach UE, organy tych państw współpracują i pomagają sobie nawzajem w prowadzeniu dochodzeń za pośrednictwem specjalnej sieci zwanej siecią współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów.

- **Referencje prawne:**

[Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2017/2394](#) z dnia 12 grudnia 2017 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów i uchylające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Tekst mający znaczenie dla EOG).

6.5. Organy alternatywnego rozstrzygnięcia sporów (ADR) i platforma internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR)

Alternatywne metody rozwiązywania sporów mogą być dla indywidualnych konsumentów skutecznym sposobem rozwiązywania sporów z przedsiębiorcami i uzyskiwania zadośćuczynienia. We wszystkich krajach UE istnieją organy ADR, które zostały stworzone specjalnie po to, aby zapewnić konsumentom łatwy i przystępny cenowo sposób rozwiązywania sporów, aby ułatwić konsumentom rozwiązywanie ich problemów i obniżyć ich koszty.

Organy alternatywnego rozstrzygnięcia sporów (ADR)

Definicja: Alternatywne metody rozwiązywania sporów (ADR) to pozasądowy proces rozwiązywania sporów między konsumentem a przedsiębiorcą, z pomocą organu ADR.

- **Referencje prawne:**

[Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE](#) z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę 2009/22/WE. Aktualną listę dostępnych organów ADR można [znaleźć tutaj](#) (sklasyfikowanych według kraju i sektora).

Platforma internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR)

Definicja: Platforma internetowego rozstrzygnięcia sporów (platforma ODR) to oficjalna strona internetowa UE zarządzana przez Komisję Europejską. Jego celem jest pomoc konsumentom i przedsiębiorcom w znalezieniu pozasądowego rozstrzygnięcia sporów dotyczących zakupów przez internet. Platforma ODR ma na celu ułatwienie komunikacji między konsumentami, przedsiębiorcami i organami ADR, jeżeli zarówno konsument, jak i przedsiębiorca wyrażą zgodę na korzystanie z niej.

- **Referencje prawne:**

[Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) nr 524/2013](#) z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę 2009/22/WE. Pełna lista punktów kontaktowych ODR jest dostępna [tutaj](#). Ich rolą jest doradzanie konsumentom, przedsiębiorcom i podmiotom ADR w zakresie funkcjonowania na platformie ODR oraz innych możliwości dochodzenia roszczeń, jeśli spór nie został rozstrzygnięty na platformie.

Szczegół krajowy

Trenerzy - pDzierżawa wstaw w tym polu tekstowym punkty kontaktowe ODR dla swojego kraju.

6.6. Działania zbiorowe

W przypadku gdy taka sama lub podobna bezprawna praktyka dotyczy kilku konsumentów, powództwa zbiorowe mogą być skutecznym rozwiązaniem służącym egzekwowaniu praw konsumentów.

Definicja : "Powództwo o zaprzestanie szkodliwych praktyk" oznacza powództwo wniesione przez upoważniony podmiot w celu powstrzymania lub zakazania naruszeń dokonywanych przez przedsiębiorców, których szkoda może zaszkodzić zbiorowym interesom konsumentów. Upoważnione podmioty są wyznaczone przez kraje UE. Niektóre z nich, pod pewnymi warunkami, mogą wszcząć postępowanie o zaprzestanie szkodliwych praktyk w innym państwie członkowskim niż państwo ich wskazania. Listę tych upoważnionych podmiotów można znaleźć [tutaj](#).

Referencje prawne :

[Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/22/WE](#) z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie nakazów zaprzestania szkodliwych praktyk w celu ochrony interesów konsumentów (Wersja ujednolicona) Tekst mający znaczenie dla EOG. Dyrektywa 2009/22/WE zostanie uchylona i zastąpiona dyrektywą (UE) 2020/1828, zob. poniżej.

Definicja: "powództwo przedstawicielskie" oznacza powództwo o ochronę zbiorowych interesów konsumentów wytoczone przez upoważniony podmiot występujący jako **strona powodowa w imieniu konsumentów w celu zastosowania środka zaprzestania szkodliwych praktyk, środka rekompensaty lub obu tych środków**. Upoważniony podmiot oznacza każdą organizację lub organ publiczny reprezentujący interesy konsumentów, który został wyznaczony przez państwo członkowskie jako uprawniony do wytaczania powództw przedstawicielskich. Środki rekompensaty wydane w ramach powództw przedstawicielskich będą wymagały od przedsiębiorcy naruszającego przepisy zapewnienia zainteresowanym konsumentom środków zaradczych, takich jak odszkodowanie, naprawa, wymiana, obniżenie ceny, rozwiązanie umowy lub zwrot zapłaconej ceny, stosownie do przypadku i w zakresie dostępnym na mocy prawa Unii lub prawa krajowego. **Powództwa przedstawicielskie powinny być dostępne we wszystkich państwach UE od dnia 25 czerwca 2023 r.**

Referencje prawne:

[Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2020/1828](#) z dnia 25 listopada 2020 r. w sprawie powództw przedstawicielskich w celu ochrony zbiorowych interesów konsumentów i uchylająca dyrektywę 2009/22/WE (Tekst mający znaczenie dla EOG).

6.7. Zwykłe postępowanie sądowe

Konsumenci zawsze mogą skorzystać z krajowych procedur sądowych, ponieważ dostęp do wymiaru sprawiedliwości jest prawem podstawowym. Jednak w praktyce bardzo mała liczba konsumentów trafiały do sądów, ponieważ jest to zwykle bardzo długotrwałe i kosztowne.

7. INNE INTERESUJĄCE NARZĘDZIA: BAZY DANYCH ORZECZNICTWA UE

Poniżej znajdziesz różne narzędzia, które pomogą Ci szybko znaleźć odpowiednie przypadki.

- **Baza danych Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości (Curia)** dostępna we wszystkich językach UE – [tutaj](#).
- **Baza danych Eur-Lex:** prawnicza baza danych Unii Europejskiej: orzecznictwo UE we wszystkich językach urzędowych UE, w tym orzecznictwo z okresu przed 17.06.1997 r. - [tutaj](#)
- **Baza danych JURIFAST :** ta ostatnia jest prowadzona przez Stowarzyszenie Rad Stanu i Naczelnych Sądów Administracyjnych Unii Europejskiej (ACA Europe), która zawiera orzeczenia prejudycjalne Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości oraz odpowiednie pytania prejudycjalne sądów państw członkowskich (ta baza danych działa w języku angielskim i francuskim) – dostępna [tutaj](#).
- **Baza danych orzecznictwa JURE:** baza danych została utworzona przez Komisję Europejską i zawiera orzecznictwo dotyczące jurysdykcji w sprawach cywilnych i handlowych oraz uznawania i wykonywania orzeczeń sądowych w państwie innym niż to, w którym wydano orzeczenie. Obejmuje to orzecznictwo dotyczące odpowiednich konwencji międzynarodowych (tj. konwencji brukselskiej z 1968 r., konwencji lugańskiej z 1988 r. oraz orzecznictwa UE i państw członkowskich) – dostępne [tutaj](#).



Niniejszy dokument został sporządzony w ramach umowy o świadczenie usług zawartej z Komisją Europejską. Jego treść reprezentuje wyłącznie poglądy autora i ponosi za niego wyłączną odpowiedzialność. Komisja Europejska nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne wykorzystanie zawartych w niej informacji.