

Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta

(Dz. U. 2014 poz. 827), dalej: „nowa ustawa”

Cel

Ustawa ma na celu dostosowanie polskiego prawa do unijnej dyrektywy PE i Rady nr 2011/83/UE oraz ujednoczenie i doprecyzowanie przepisów dotyczących umów konsumenckich zawieranych w okolicznościach typowych (w lokalu przedsiębiorstwa) w zakresie obowiązków informacyjnych oraz ujednoczenie i doprecyzowanie przepisów dotyczących umów konsumenckich zawieranych w okolicznościach nietypowych (poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość) w zakresie obowiązków informacyjnych, wymogów formalnych związanych z zawieraniem takich umów oraz prawa odstąpienia od nich.

Ustawa została przygotowana przez Ministerstwo Sprawiedliwości. Prawa kupujących i obowiązki sprzedających będą identyczne w całej UE. Nowe prawo zacznie obowiązywać w ciągu sześciu miesięcy od daty opublikowania w Dzienniku Ustaw RP, czyli **od 25 grudnia 2014 roku**.

Wejście w życie

Dostosowanie się przedsiębiorców, ich klientów oraz organizacji broniących praw konsumentów do nowych przepisów będzie wymagało czasu. Dlatego **wydłużenie *vacatio legis*, czyli czasu niezbędnego na wejście w życie regulacji, do sześciu miesięcy, pozwoli na lepsze stosowanie przepisów w praktyce**. Aby zwiększyć świadomość uczestników rynku na temat nowych przepisów, UOKiK planuje przeprowadzić jesienią kampanię informacyjną (informacja prasowa UOKiK). Wraz z wejściem w życie nowej ustawy tracą moc: ustawa z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2012r. poz. 1225) oraz ustawa z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.

Najważniejsze zmiany

Konsumenci zyskają jeszcze **większą ochronę swoich praw**. Najważniejsze zmiany, które będą chronić wszystkich słabszych uczestników rynku to wydłużenie prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem lub na odległość **z 10 do 14 dni** oraz wymóg uzyskania wyraźnej zgody konsumenta na wszelkie dodatkowe płatności wykraczające poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki przedsiębiorcy wynikające z umowy. Dzięki temu dokonywanie zakupów w sieci będzie bezpieczniejsze.

Konsument, który kupi wadliwy produkt, składając reklamację, będzie mógł wybrać między jego **naprawą, wymianą, obniżeniem ceny a odstąpieniem od umowy**. Nowe przepisy wprowadzą szereg zmian dot. obowiązków informacyjnych wobec konsumentów oraz zasad dotyczących umów zawieranych na odległość. Wśród ważniejszych zmian należy wskazać:

- Obowiązki informacyjne przedsiębiorcy zawierającego umowę na odległość z konsumentem
- Potwierdzenie zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku przekazywane konsumentowi
- Zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość
- Zasady i tryb wykonania przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość
- Zmiany w Kodeksie Cywilnym, w tym przede wszystkim wprowadzenie zmian w procedurze reklamacyjnej
- Ustawowy wzór pouczenia o odstąpieniu od umowy oraz wzór pisma o odstąpieniu od umowy

Wyłączenia – art. 3 i 4 nowej ustawy

Art. 3. 1. Przepisów ustawy nie stosuje się do umów:

1. dotyczących usług socjalnych, mieszkań socjalnych, opieki nad dziećmi, wsparcia dla rodzin i osób znajdujących się stale lub czasowo w potrzebie, w tym opieki długoterminowej;
2. dotyczących gier hazardowych;
3. zawieranych z przedsiębiorcą dokonującym częstych i regularnych objazdów, podczas których przedsiębiorca dostarcza środki spożywcze, napoje i inne artykuły, przeznaczone do bieżącego spożycia
w gospodarstwach domowych, do miejsca zamieszkania, pobytu lub pracy konsumenta;
4. dotyczących przewozu osób, z wyjątkiem art. 10 i art. 17;
5. zawieranych za pomocą automatów sprzedających lub zautomatyzowanych punktów sprzedaży;
6. zawieranych z dostawcą usług, o którym mowa w art. 2 pkt 27 lit. a ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014r. poz. 243 i 827) za pomocą aparatu publicznego w celu skorzystania z takiego aparatu lub zawieranych w celu wykonania jednorazowego połączenia telefonicznego, internetowego lub faksowego przez konsumenta;

7. dotyczących usług zdrowotnych świadczonych przez pracowników służby zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych, bez względu na to, czy są one oferowane za pośrednictwem placówek opieki zdrowotnej;
 8. imprezę turystyczną, o których mowa w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2014r. poz. 196);
 9. których mowa w art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 września 2011r. o timeshare (Dz.U. Nr 230, poz. 1370);
 10. zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, jeżeli konsument jest zobowiązany do zapłaty kwoty nieprzekraczającej pięćdziesięciu złotych.
2. Przepisów ustawy nie stosuje się do sprzedaży dokonywanej w postępowaniu egzekucyjnym oraz postępowaniu upadłościowym w związku z likwidacją masy upadłości.

Art. 4. 1. Przepisów ustawy nie stosuje się do umów dotyczących ustanawiania, nabywania i przenoszenia własności nieruchomości lub innych praw do nieruchomości oraz do umów dotyczących najmu pomieszczeń do celów mieszkalnych, z wyjątkiem przepisów rozdziału 2, które stosuje się, jeżeli odrębne przepisy nie stanowią inaczej.

2. Przepisów ustawy nie stosuje się do umów dotyczących usług finansowych, w szczególności takich jak: czynności bankowe, umowy kredytu konsumenckiego, czynności ubezpieczeniowe, umowy uczestnictwa w funduszu inwestycyjnym otwartym, specjalistycznym funduszu inwestycyjnym otwartym, funduszu inwestycyjnym zamkniętym, specjalistycznym funduszu inwestycyjnym zamkniętym i funduszu inwestycyjnym mieszanym, usługi płatnicze – z wyjątkiem umów dotyczących usług finansowych zawieranych na odległość, do których stosuje się przepisy rozdziałów 1 i 5.

Nowe brzmienie ustawowej definicji konsumenta - art. 44 nowej ustawy, przepisy zmieniające ust. z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny

Art. 22¹. **Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.**

Dla porównania dotychczasowe brzmienie Art. 22¹.: Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Obowiązki informacyjne

Nowa ustawa rozszerza obowiązki informacyjne przedsiębiorców, nie tylko w przypadku zakupów internetowych. Konsumentom powinni zostać poinformowani m.in. o danych przedsiębiorcy i wszystkich kosztach, które będą musieli ponieść. Ponadto 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.

Obowiązki informacyjne przedsiębiorców zostały uregulowane w Rozdziale 2 i 3 nowej ustawy.

Obowiązki przedsiębiorcy w umowach, innych niż umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość – art. 8, 9, 10, 11

Art. 8. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta, o ile informacje te nie wynikają już z okoliczności, w sposób jasny i zrozumiały o:

1. głównych cechach świadczenia, z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem;
2. swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, i numerze, pod którym został zarejestrowany, adresie, pod którym prowadzi przedsiębiorstwo, i numerze telefonu przedsiębiorstwa;
3. łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za dostarczenie, usługi pocztowe oraz jakichkolwiek innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a także wszystkich kosztów, które konsument jest zobowiązany ponieść;

4. sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji;
5. przewidzianej przez prawo odpowiedzialności przedsiębiorcy za jakość świadczenia;
6. treści usług posprzedażnych i gwarancji;
7. czasie trwania umowy lub – gdy umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu – o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy;
8. funkcjonalności treści cyfrowych oraz mających zastosowanie technicznych środków ich ochrony;
9. mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem.

Art. 9. Do drobnych umów życia codziennego wykonywanych natychmiast po ich zawarciu przepisu art.8 nie stosuje się.

Art. 10. 1. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy.

2. Jeżeli przedsiębiorca nie otrzymał wyraźnej zgody konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, konsument ma prawo do zwrotu uiszczonych dodatkowych płatności.

Art.11. Bez uszczerbku dla prawa dostawcy usług, o którym mowa w art. 2 pkt 27 lit. a ustawy z dnia 16 lipca 2004r. – Prawo telekomunikacyjne do pobierania opłat za połączenia telefoniczne, **jeżeli przedsiębiorca wskazuje numer telefonu przeznaczony do kontaktowania się z nim w sprawie zawartej umowy, opłata dla konsumenta za połączenie z tym numerem nie może być wyższa niż opłata za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta konsument.**

Obowiązki przedsiębiorcy w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, art. 12-26 ustawy o prawach konsumentów

Art. 12. 1. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o:

1. głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem;
2. swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numerze, pod którym został zarejestrowany;
3. adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu jeżeli są dostępne, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą;
4. adresie, pod którym konsument może składać reklamacje, jeżeli jest inny niż adres, o którym mowa w pkt 3;
5. łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a gdy umowa przewiduje stałą stawkę – także łącznych miesięcznych płatności;
6. kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się;
7. sposobie i terminie zapłaty;
8. sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji;
9. sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art.27, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy, zawartym w załączniku nr 2 do ustawy;
10. kosztach zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument; w odniesieniu do umów zawieranych na odległość – kosztach zwrotu rzeczy, jeżeli ze względu na swój charakter rzeczy te nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;

11. obowiązku zapłaty przez konsumenta poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów zgodnie z art. 35, jeżeli konsument odstąpi od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2;
 12. braku prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 38 lub okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy;
 13. obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad;
 14. istnieniu i treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji;
 15. kodeksie dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz sposobie zapoznania się z nim;
 16. czasie trwania umowy lub o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy – jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;
 17. minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy;
 18. wysokości i sposobie złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które konsument jest zobowiązany spełnić na żądanie przedsiębiorcy;
 19. funkcjonalności treści cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony;
 20. mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o których przedsiębiorca wie lub powinien wiedzieć;
 21. możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.
2. Jeżeli umowa jest zawierana w imieniu innego przedsiębiorcy, należy podać dane, o których mowa w ust.1 pkt 2–4, identyfikujące tego przedsiębiorcę.
3. W przypadku aukcji publicznej informacje, o których mowa w ust. 1 pkt 2–4, mogą być zastąpione informacjami dotyczącymi organizatora aukcji.
- Art. 13. Informacji, o których mowa w art. 12 ust. 1 pkt 9–11, można udzielić przy wykorzystaniu wzoru pouczenia o odstąpieniu od umowy, stanowiącego załącznik nr 1 do ustawy. Przedsiębiorca, który doręczy konsumentowi pouczenie, zgodne z wzorem stanowiącym załącznik nr 1 do ustawy, spełnia obowiązki informacyjne określone w art. 12 ust. 1 pkt 9–11.

Art. 14. 1. W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek udzielić konsumentowi informacji, o których mowa w art. 12, utrwalonych na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem.

2. W przypadku umów zawieranych na odległość przedsiębiorca ma obowiązek udzielić informacji, o których mowa w art. 12, w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem.

Art. 15. 1. **Przedsiębiorca jest zobowiązany wydać konsumentowi dokument umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku.**

2. W taki sam sposób przedsiębiorca potwierdza konsumentowi otrzymanie zgody na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy.

3. Jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie usługi albo dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej, gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub energii cieplnej ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, przedsiębiorca wymaga od konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie na trwałym nośniku.

Art. 16. 1. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, gdy ustalone w umowie wynagrodzenie nie przekracza sześciuset złotych, konsument zażądał wykonania usługi przez przedsiębiorcę w celu naprawy lub konserwacji, a przedsiębiorca i konsument natychmiast wykonują swoje zobowiązania, przedsiębiorca jest zobowiązany:

1. udzielić konsumentowi informacji, o których mowa w art.12 ust. 1 pkt2 i3, oraz informacji dotyczących wynagrodzenia i sposobu, w jaki ma być obliczane;
2. przedstawić łączny kosztorys utrwalony na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku;
3. udzielić informacji, o których mowa w art. 12 ust. 1 pkt 1, 9 i 12, z tym że **jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, nie muszą być one utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku.**

2. Dokument umowy lub potwierdzenie jej zawarcia, które przedsiębiorca zobowiązany jest wydać konsumentowi zgodnie z art. 15 ust. 1, obejmuje informacje wskazane w art. 12.

Art. 17. 1. Jeżeli umowa zawierana na odległość, przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, nakłada na konsumenta obowiązek zapłaty, przedsiębiorca ma obowiązek dostarczyć konsumentowi w sposób jasny i widoczny, bezpośrednio przed złożeniem przez konsumenta zamówienia, informacji, o których mowa w art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17.

2. Przedsiębiorca zapewnia, aby konsument w momencie składania zamówienia wyraźnie potwierdził, że wie, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty.

3. Jeżeli do złożenia zamówienia używa się przycisku lub podobnej funkcji, muszą być one oznaczone w łatwo czytelny sposób słowami „zamówienie z obowiązkiem zapłaty” lub innego równoważnego jednoznacznego sformułowania.

4. Jeżeli przedsiębiorca nie spełnia wymagań określonych w ust. 2 lub 3, umowa nie zostaje zawarta.

Art. 18. Na stronach internetowych służących do prowadzenia handlu elektronicznego wskazuje się w sposób wyraźny, najpóźniej na początku składania zamówienia, jasne i czytelne informacje o ograniczeniach dotyczących dostarczania oraz akceptowanych sposobach płatności.

Art. 21. 1. **Przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej w chwili dostarczenia rzeczy lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi.** Potwierdzenie obejmuje:

1. informacje, o których mowa w art.12 ust.1, chyba że przedsiębiorca dostarczył konsumentowi te informacje na trwałym nośniku przed zawarciem umowy;
2. informację o udzielonej przez konsumenta zgodzie na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy.

2. Jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie usługi albo dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej, gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub energii cieplnej ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, przedsiębiorca wymaga od konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie.

Art. 22. **Informacje, o których mowa w art.12 ust. 1, stanowią integralną część umowy zawieranej na odległość albo poza lokalem przedsiębiorstwa i mogą być zmienione jedynie za wyraźnym porozumieniem stron.**

Art. 23. Jeżeli przedsiębiorca nie spełnił obowiązków informacyjnych dotyczących opłat dodatkowych lub innych kosztów, o których mowa w art. 12 ust. 1 pkt 5, lub kosztów zwrotu rzeczy, o których mowa w art. 12 ust. 1 pkt 10, konsument nie ponosi tych opłat i kosztów.

Art. 24. **Ciężar dowodu spełnienia obowiązków informacyjnych określonych w art. 12 spoczywa na przedsiębiorcy.**

Art. 25. Do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość stosuje się przepisy art. 10 i art. 11.

Prawo odstąpienia od umowy - 14 dni na zwrot towaru

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). Nowa ustawa wprowadzi także jednolity wzór odstąpienia od umowy (załącznik nr 2 do ustawy). Jeżeli przedsiębiorca zapewnia możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, konsument może także odstąpić od umowy:

1. przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy;
2. przez złożenie oświadczenia na stronie internetowej przedsiębiorcy.

Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie przesłać konsumentowi na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożonego w ten sposób.

Art. 31. 1. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą.

2. Jeżeli konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim przedsiębiorca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.

Obowiązki przedsiębiorcy: art. 32 i 33 nowej ustawy

Art. 32. 1. Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy.

2. Przedsiębiorca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

3. Jeżeli przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze rzecz od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Art. 33. Jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

Obowiązki konsumenta: art. 34, 35, 38 nowej ustawy

Art. 34. 1. Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz przedsiębiorcy lub przekazać ją osobie upoważnionej przez przedsiębiorcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.

2. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.

3. Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a rzecz dostarczono konsumentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, przedsiębiorca jest zobowiązany do odebrania rzeczy na swój koszt, gdy ze względu na charakter rzeczy nie można jej odesłać w zwykły sposób pocztą.

4. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, chyba że przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy zgodnie z wymaganiami art. 12 ust. 1 pkt 9.

Art. 35. 1. Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.

3. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

Art. 38. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:

1. świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
2. w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
3. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
4. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
5. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
6. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
7. w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
8. w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
9. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
10. dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;

11. zawartej w drodze aukcji publicznej;
12. o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
13. o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

Rękojmia- nowelizacja przepisów k.c.

Dotychczasowe pojęcie „niezgodności towaru z umową” zostanie zastąpione pojęciem „wady”. Konsument będzie miał większy zakres uprawnień w przypadku wady rzeczy. W kodeksie cywilnym znajdą zmiany w zakresie gwarancji, które zwiększą uprawnienia konsumentów. W przypadku braku usunięcia wady w ramach gwarancji, konsument będzie mógł dochodzić uprawnień z rękojmi. Rozszerzone zostanie pojęcie wady za nieprawidłowy montaż i uruchomienie wykonane przez przedsiębiorcę lub według jego lub producenta instrukcji.

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. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat, a gdy chodzi o wady nieruchomości przed upływem pięciu lat od dnia wydania rzeczy kupującemu. Jeżeli kupującym jest konsument a przedmiotem sprzedaży jest używana rzecz ruchoma, odpowiedzialność sprzedawcy może zostać ograniczona, nie mniej niż do roku od dnia wydania rzeczy kupującemu.

Zgodnie ze znowelizowanym art. 560 k.c.:

§1. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.

§2. Jeżeli kupującym jest konsument, może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby kupującego inny sposób zaspokojenia.

§3. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.

§4. Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

Roszczenie sprzedawcy w związku z wadliwością rzeczy sprzedanej

Znowelizowane przepisy kodeksu cywilnego przewidują nowy dział pt. „Roszczenie sprzedawcy w związku z wadliwością rzeczy sprzedanej”. Nowe przepisy przyznają uprawnienia sprzedawcy do dochodzenia naprawienia szkody, którą poniósł w następstwie konieczności naprawy bądź wymiany rzeczy. Odpowiedzialność taką ponosić ma ten z poprzednich sprzedawców, wskutek którego działania lub zaniechania rzecz stała się wadliwa, i dotyczy tylko sprzedaży z udziałem konsumentów. Ustawa przewiduje sześciomiesięczny termin przedawnienia tych roszczeń sprzedawcy. Rozpocznie on swój bieg z dniem poniesienia przez niego kosztów w wyniku wykonania uprawnień przez konsumenta. Odpowiedzialności takiej nie będzie można wyłączyć ani ograniczyć.

Jakie przepisy należy stosować do umów zawartych przed wejściem w życie nowej ustawy?

Zgodnie z art. 51 nowej ustawy do umów zawartych przed wejściem w życie nowych przepisów zastosowanie będą miały przepisy dotychczasowe. W praktyce oznacza to, że sprzedawca obowiązany będzie udostępnić dwa regulaminy sklepu internetowego – jeden dostosowany już do nowych przepisów, a drugi dostosowany do przepisów dotychczasowych. W dwóch pierwszych latach będziemy mieli do czynienia z dwoma reżimami prawnymi dotyczącymi sprzedaży konsumenckiej: sprzedawcy będą jeszcze odpowiadać z tytułu niezgodności towaru z umową prawie do końca 2016 r. (a w niektórych przypadkach także dłużej, gdy towar zostanie na przykład wymieniony i terminy będą biec od nowa).

Konsekwencje niedostosowania się do nowych przepisów

Konsekwencje nie dostosowania się do nowych przepisów mogą być bolesne i kosztowne dla sprzedawców – w niektórych wypadkach zawarte umowy sprzedaży mogą się okazać nieważne, a w razie odstąpienia od umowy przez konsumenta sprzedawca będzie obowiązany zwrócić klientowi także koszty odesłania towaru.