

NIEZBĘDNIK PRAWNY



PRAWA KONSUMENTA - CZ. 2

ZAKUPY ONLINE

I INNE FORMY SPRZEDAŻY POZA LOKALEM

Przewodnik po zmianach od stycznia 2023



Zadanie publiczne współfinansowane ze środków otrzymanych z Miasta Jastrzębie-Zdrój



Ministerstwo
Sprawiedliwości



Spis treści

Spis treści.....	2
1. Wstęp	3
2. Sprzedaż poza lokalem i na odległość	4
3. Odstąpienie od umowy	5
4. Opinie konsumentów	5
5. Towary z elementami cyfrowymi, treści i usługi cyfrowe.....	6
6. Lepsza ochrona kupujących na pokazach i wycieczkach.....	6
7. Pozostałe zmiany	7
Bilety na koncerty i mecze	7
Indywidualne dostosowywanie ceny	7
Umowy opłacone danymi osobowymi.....	7



1. Wstęp

W dniu 15 marca przypada Światowy Dzień Praw Konsumenta, a więc każdego z nas, ponieważ **WSZYSCY JESTEŚMY KONSUMENTAMI!** W rolę konsumenta wchodzimy niemal codziennie, gdy kupujemy bułki w osiedlowym sklepiku, zamawiamy pizzę, kupujemy bilet na pociąg, idziemy do fryzjera, robimy zakupy na allegro, kupujemy mieszkanie... Wszystkim konsumentom przysługują podstawowe prawa. Jak korzystać ze swoich praw, ale także i obowiązków konsumenckich? Jak nie dać się oszukać w sklepie, banku czy kupując przez Internet? Jak nie ulegać reklamie oraz kupować świadomie i racjonalnie?

Od stycznia 2023 r. weszło w życie wiele ważnych dla konsumentów przepisów. Zmiany w polskim prawie (m.in. ustawie o prawach konsumenta, ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawie o informowaniu o cenach towarów i usług, Kodeksie cywilnym) wynikają z implementacji trzech unijnych dyrektyw: Omnibus, Towarowej oraz Cyfrowej.

Z okazji przypadającego 15 marca Światowego Dnia Konsumenta Przedstawiamy krótki przewodnik po najważniejszych zmianach dotyczących zakupów online i innych form sprzedaży poza lokalem. W najbliższym tygodniu będziemy je dokładniej omawiać na naszej stronie i w mediach społecznościowych.

2. Sprzedaż poza lokalem i na odległość

Przy sprzedaży poza lokalem i na odległość przedsiębiorca ma liczne obowiązki informacyjne – zarówno przed zawarciem umowy, jak i na późniejszym etapie. Konsument jest szczególnie chroniony, gdy zawiera umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, czego wyrazem jest prawo do jasnej i zrozumiałej informacji o jej warunkach.

Dostawca internetowej platformy handlowej ma on obowiązek poinformować konsumenta, w sposób jasny i zrozumiały oraz odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość:

- o parametrach decydujących o plasowaniu produktów;
- czy podmiot oferujący na platformie towary, usługi lub treści cyfrowe jest przedsiębiorcą czy osobą fizyczną;
- o niestosowaniu przepisów chroniących konsumentów, jeżeli stroną umowy zawieranej na internetowej platformie handlowej jest osoba fizyczna (czyli np. o braku możliwości odstąpienia od umowy),
- o podziale obowiązków związanych z realizacją umowy pomiędzy dostawcą internetowej platformy handlowej oraz sprzedawcą.

3. Odstąpienie od umowy

Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, ma prawo odstąpić od niej bez podawania przyczyny.

Termin na odstąpienie od umowy wynosi 14 lub 30 dni:

- **30 dni** – w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo podczas wycieczki;
- **14 dni** – w przypadku pozostałych umów, w tym zawartych przez internet lub umówionej wizyty akwizytora w domu konsumenta.

4. Opinie konsumentów

Przedsiębiorca, który umożliwia dostęp do opinii konsumentów o produktach, musi podawać informacje, czy i w jaki sposób zapewnia, że publikowane opinie pochodzą od konsumentów, którzy używali danego produktu lub go nabyli. Konsumentom powinni być w szczególności informowani o tym, czy przedsiębiorca zamieszcza wszystkie opinie, czy opinie te są sponsorowane lub czy mają na nie wpływ stosunki umowne z przedsiębiorcą. Zakazane jest zamieszczanie fałszywych lub zniekształconych opinii.

5. Towary z elementami cyfrowymi, treści i usługi cyfrowe

Zgodnie z nowym brzmieniem przepisów ustawy o prawach konsumenta, sprzedający (przedsiębiorca) musi dostarczyć konsumentowi treść cyfrową lub usługę cyfrową niezwłocznie po zawarciu umowy, chyba że strony postanowiły inaczej.

Można je reklamować podobnie jak inne towary czy usługi. Nowa regulacja wprowadza domniemanie, że brak zgodności treści lub usługi cyfrowej z umową, który ujawnił się przed upływem roku od chwili ich dostarczenia, istniał już w chwili ich dostarczenia. Przedsiębiorca jest odpowiedzialny za ich zgodność, np. gry, programu komputerowego, z wersją próbną czy zapowiedzią. Musi też dostarczać konsumentowi aktualizacje przez co najmniej 2 lata.

6. Lepsza ochrona kupujących na pokazach i wycieczkach

Termin na odstąpienie od umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w domu konsumenta lub wycieczki wydłużono do 30 dni. W przypadku pokazów nadal będzie to 14 dni. Zakaz zawierania umów finansowych podczas pokazu lub wycieczki. Zawarta w takiej sytuacji umowa, np. umowa pożyczki, będzie nieważna i nie będzie wywoływać skutków dla konsumenta.

Wprowadzono również zakaz przyjmowania płatności przed upływem terminu na odstąpienie od umowy. Dotyczy to umów zawieranych podczas pokazu, wycieczki lub nieumówionej wizyty u konsumenta.

Możliwe jest także odstąpienie od niektórych umów o świadczenie usług zdrowotnych zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Chodzi przede wszystkim o tzw. umowy obejmujące abonamenty medyczne.

7. Pozostałe zmiany

Bilety na koncerty i mecze

Zakazane zostało wykupywanie przez przedsiębiorców za pośrednictwem botów, a potem odsprzedawanie konsumentom biletów na imprezy kulturalne lub sportowe.

Indywidualne dostosowywanie ceny

Jeśli przedsiębiorca stosuje indywidualne dostosowanie ceny, musi o tym jasno informować konsumenta. Dotyczy to np. sytuacji, gdy cena jest automatycznie ustalana dla konkretnego odbiorcy w zależności np. od jego lokalizacji, urządzenia, z którego korzysta (smartfon, komputer stacjonarny) czy historii przeglądanych stron.

Umowy opłacone danymi osobowymi

Konsument jest chroniony nie tylko gdy płaci pieniędzmi. Jeśli za treści lub usługi cyfrowe, np. za dostęp do aplikacji, płaci danymi osobowymi, chronią go przepisy, prawo odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni.

STOWARZYSZENIE "DOGMA" ZAPRASZA DO PUNKTÓW PORADNICZYCH PROWADZONYCH W JASTRZĘBIU-ZDROJU:

Punkt Nieodpłatnej Pomocy Prawnej Ośrodek Pomocy Społecznej, ul. Opolska 9

Poniedziałek - piątek 7.30 - 11.30

Punkt Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego Ośrodek Pomocy Społecznej, ul. Opolska 9

Poniedziałek - piątek 11.30 - 15.30

PORADY UDZIELANE SĄ RÓWNIEŻ W PUNKCIE:

Centrum Organizacji Pozarządowych w Jastrzębiu-Zdroju, ul. Wrzosowa 12a

Poniedziałek - piątek 8.00 - 12.00

**W czwartki odbywa się dyżur specjalistyczny -
- mediacja i inne porady**

ZAPISY NA PORADY:

- **telefonicznie** - pod numerem telefonu: **32 478-52-55**
w godzinach pracy urzędu
- **elektronicznie** - zapisując się przy pomocy formularza
dostępnego na stronie: <https://zapisy-np.ms.gov.pl>
- **osobiście** - stawiając się w urzędzie



Ministerstwo
Sprawiedliwości

