

NIEZBĘDNIK PRAWNY



PRAWA KONSUMENTA

Przewodnik po zmianach od stycznia 2023



Ministerstwo
Sprawiedliwości



KATOWICE
dla odmiany

Zadanie publiczne współfinansowane ze środków budżetu Państwa otrzymanych z Miasta Katowice

1. Przewodnik po zmianach od stycznia 2023

1 stycznia 2023 roku weszły w życie zmiany dotyczące praw konsumentów — 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 3 unijnych dyrektyw: Omnibus, Towarowej oraz Cyfrowej. Dodatkowo wprowadzono regulacje, które mają ukrócić nieuczciwe praktyki na pokazach handlowych

Przedstawiamy krótki przewodnik po najważniejszych zmianach.

Dla wszystkich kupujących:

- Nowe zasady informowania o cenach promocyjnych i wyprzedających
- Nowe zasady reklamacji produktów
- Lepsza ochrona dla kupujących na pokazach i wycieczkach
- Zakaz zawierania umów finansowych podczas pokazu lub wycieczki
- Zakaz sprzedaży produktów podwójnej jakości pod tą samą marką i w takim samym opakowaniu

Dla kupujących on-line:

- Jasna informacja na platformach handlowych
- Weryfikacja opinii w internecie
- Jasne zasady plasowania ofert
- Zakaz wykupowania za pośrednictwem botów biletów na koncerty czy mecze
- Łatwiejsza reklamacja towarów z elementami cyfrowymi oraz treści i usług cyfrowych

2. Promocje i wyprzedaże

Nowe zasady informowania o cenach promocyjnych i wyprzedażach

Przedsiębiorca, który ogłasza promocję lub wyprzedaż, musi podawać oprócz aktualnej ceny także najniższą z 30 dni poprzedzających obniżkę.

Ten obowiązek informacyjny dotyczy sprzedaży stacjonarnej, internetowej oraz reklamy (również w telewizji i radiu).

3. Reklamacja

Zmiana praw i obowiązków przedsiębiorców w zakresie rękojmi i gwarancji

W ustawie o prawach konsumenta wprowadzono regulacje dotyczące niezgodności towaru z umową, które **zastąpiło dotychczasowe pojęcie rękojmi** (uregulowanej w Kodeksie cywilnym). Regulacje dotyczące gwarancji pozostały w Kodeksie cywilnym. Niezgodność towaru z umową to podstawa jednej z dwóch możliwych dróg składania reklamacji przez konsumenta (obok gwarancji). Jeżeli konsument składa reklamację na podstawie niezgodności towaru z umową, podmiotem odpowiedzialnym jest **sprzedawca** i to do niego należy skierować pismo reklamacyjne.

Niezgodność towaru z umową jest ustawowo uregulowanym sposobem dochodzenia roszczeń. **Sprzedawca nie może w żaden sposób odmówić przyjęcia reklamacji**, jeżeli nie wynika to wprost z przepisów.

W sytuacji wystąpienia braku zgodności towaru z umową konsument może złożyć do sprzedawcy reklamację z tego tytułu i zażądać:

- **naprawy towaru,**
- **wymiany towaru.**

Jeśli sprzedawca:

- odmówił naprawy lub wymiany towaru,
- nie naprawił lub nie wymienił towaru,
- próbował naprawić lub wymienić, ale towar nadal jest niezgodny z umową,
- oświadczył, że nie naprawi lub nie wymieni towaru w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta,

to konsument ma prawo do żądania **obniżenia ceny** lub – w przypadku **istotnej** niezgodności z umową – **odstąpienia od umowy**. Jeśli brak zgodności z umową jest **istotny**, konsument może żądać obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy, bez uprzedniego skorzystania z prawa do żądania naprawy lub wymiany. Niezgodność towaru z umową jest istotna, gdy kupiony towar nie nadaje się do używania zgodnie z przeznaczeniem i celem.

Czas na reklamację z tytułu braku zgodności towaru z umową wynosi **dwa lata**. Termin ten odnosi się do wszystkich towarów – nowych i używanych, a także obejmuje treści cyfrowe sprzedawane za pośrednictwem platform internetowych (np. streamingowe typu Netflix).

Korzystne dla konsumentów jest wydłużenie do 2 lat terminu domniemania, że niezgodność z umową istniała już w chwili zakupu. Sprzedawca będzie odpowiadał za wady – tak jak dotychczas – przez 2 lata od wydania towaru. Nowością jest, że w przypadku rzeczy używanych nie będzie mógł skrócić tego czasu do roku. Termin przedawnienia roszczeń reklamacyjnych zostanie wydłużony do sześciu lat.

4. Zakaz sprzedaży produktów podwójnej jakości

Produkty sprzedawane pod tą samą marką i w takim samym opakowaniu powinny mieć jednakowy skład. Firmy muszą więc albo ujednoczyć skład produktów sprzedawanych w UE, albo zmienić nazwę produktów

5. Dla kupujących on-line

Produkty sprzedawane pod tą samą marką i w takim samym opakowaniu powinny mieć jednakowy skład. Firmy muszą więc albo ujednoczyć skład produktów sprzedawanych w UE, albo zmienić nazwę produktów.

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 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**.

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**.

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. Konsumenty 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.

Bilety na koncerty i mecze

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

Indywidualne dostosowywanie ceny

Jeśli przedsiębiorca je stosuje, 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.

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.

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.

Lepsza ochrona kupujących na pokazach i wycieczkach

Wydłużenie do 30 dni terminu na odstąpienie od umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w domu konsumenta lub wycieczki. 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.

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

Możliwość odstąpienia od niektórych umów o świadczenie usług zdrowotnych zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Chodzi przede wszystkim o tzw. umowy obejmujące abonamenty medyczne.

PUNKTY NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ PROWADZONE PRZEZ STOWARZYSZENIE "DOGMA"

- **Terenowy Punkt Pomocy Społecznej nr 3 MOPS** ul. Oblatów 24
- **Terenowy Punkt Pomocy Społecznej nr 5 MOPS** ul. Dębowa 16c
- **Terenowy Punkt Pomocy Społecznej nr 2 MOPS** ul. Warszawska 42
Porady są udzielane od poniedziałku do piątku od 16.00 do 20.00

PUNKTY NIEODPŁATNEGO PORADNICTWA OBYWATELSKIEGO PROWADZONE PRZEZ STOWARZYSZENIE "DOGMA"

- **Terenowy Punkt Pomocy Społecznej nr 9 MOPS** ul. Krakowska 138
- **Terenowy Punkt Pomocy Społecznej nr 8 MOPS** ul. Łętowskiego 6a
- **Zespół ds. Rodzinnej Pieczy Zastępczej MOPS** ul. Wojewódzka 23
Porady są udzielane od poniedziałku do piątku od 16.00 do 20.00

PUNKTY NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ I MEDIACJI

Miejska Izba Wytrzeźwień w Katowicach ul. Macieja 10

Poniedziałek - piątek 16.00 - 20.00

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Katowicach ul. Andrzeja 10

Poniedziałek - piątek 15.00 - 19.00

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Katowicach ul. Świdnicka 35a

Poniedziałek - piątek 16.00 - 20.00

Miejski Dom Kultury w Katowicach ul. Hallera 28

Poniedziałek - piątek 11.00 - 15.00

Miejski Dom Kultury w Katowicach ul. Markiecki 44a

Poniedziałek - piątek 9.00 - 13.00

ZAPISY NA PORADY

- **telefonicznie** - pod numerem telefonu: **32 259-37-36**
w godzinach pracy urzędu
- **elektronicznie** - poprzez stronę: <https://zapisy-np.ms.gov.pl>



Ministerstwo
Sprawiedliwości



KATOWICE
dla odmiany