

USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA I ZMIANY W KODEKSIE CYWILNYM

25 grudnia 2014 roku weszła w życie ustawa o prawach konsumenta oraz zmiany w Kodeksie cywilnym. Nowe zasady dotyczą zakupów w sklepach tradycyjnych, w Internecie i na pokazach. Konsumenty zyskali też nowe możliwości przy składaniu reklamacji.

Najważniejsze zasady:

- 1. ROZSZERZONY OBOWIĄZEK INFORMACYJNY SPRZEDAWCÓW** dotyczący umów zawieranych w warunkach typowych (w sklepach stacjonarnych) i nietypowych (przez Internet, telefon, na pokazie). Chodzi np. o informacje o łącznej cenie do zapłaty czy kosztach zwrotu produktu w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy zawartej na odległość bądź poza lokalem.
(Ustawa o prawach konsumenta, art. 8 i 12)
- 2. UZYSKANIE WYRAŻNEJ ZGODY KONSUMENTA NA KAŻDĄ DODATKOWĄ PŁATNOŚĆ;** nie może to wynikać z zastosowania opcji domyślnej. Niedopuszczalne jest zatem, aby była automatycznie zaznaczona w chwili otwarcia zakładki przez klienta. Jeżeli zabraknie wyraźnej zgody, konsument nie będzie musiał ponosić tych opłat.
(Ustawa o prawach konsumenta, art. 10)
- 3. RĘKOJMIA - WIĘKSZA SWOBODA ZGŁASZANIA ZASTRZEŻEŃ.** Konsument może od razu żądać:
 - ✓ naprawy,
 - ✓ wymiany,
 - ✓ obniżenia ceny (klient musi zaproponować o ile),
 - ✓ odstąpienia od umowy (tylko, jeżeli wada jest istotna).(Kodeks cywilny, art. 560 i dalsze)
- 4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPRZEDAWCY ZA RZECZ TRWA 2 LATA OD JEJ WYDANIA.** Natomiast 14 dni to czas, w którym przedsiębiorca musi ustosunkować się do roszczenia klienta (uwaga - nie dotyczy to odstąpienia od umowy).
(Kodeks cywilny, art. 561⁵ i 568 § 1)

Odpowiedzialność za wady rzeczy

Dotychczasowe pojęcie „niezgodności towaru z umową” zostanie zastąpione pojęciem „wady”. Konsument będzie miał większy zakres uprawnień w przypadku wady rzeczy. W kodeksie cywilnym zajądą 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.

Nowa ustawa spowoduje również zmiany w dotychczasowych regulacjach prawnych w zakresie prawa konsumenckiego. W oparciu o pierwotne założenia nowa ustawa o prawach konsumenta miała wejść w życie do 13 czerwca 2014 r. Pomimo pierwotnych założeń zmiany w prawie konsumenckim nie zaczęły jeszcze obowiązywać. Nowa ustawa przewiduje 6 miesięcy vacatio legis, co oznacza, iż zmiany wejdą w życie po upływie 6 miesięcy od dnia publikacji ustawy w Dzienniku Ustaw.

5. DWA LATA NA REKLAMACJĘ ŻYWNOSCI - obecnie 3 dni.

6. PIĘĆ LAT NA REKLAMACJĘ NIERUCHOMOŚCI - obecnie 3 lata.
(Kodeks cywilny, art. 568 § 1)

7. UMOWY ZAWIERANE NA ODLEGŁOŚĆ (INTERNET, TELEFON) - NOWE ZASADY

- ✓ **14 DNI NA Odstąpienie od umowy** - obecnie 10 dni.
(Ustawa o prawach konsumenta, art. 27)
- ✓ Jeżeli konsument nie został poinformowany o prawie odstąpienia od umowy, to może z niego skorzystać w ciągu 12 miesięcy (obecnie 3 miesiące). (Ustawa o prawach konsumenta, art. 29 ust. 1)
- ✓ **USZKODZONA PRZESYŁKA** - sprzedawca odpowiada za utratę lub uszkodzenie towaru do momentu odebrania go przez konsumenta, chyba że klient sam zaproponował firmę kurierską.
(Kodeks cywilny, art. 548 § 3)
- ✓ **E-ZAMÓWIENIE Z OBOWIĄZKIEM ZAPŁATY** - konsument musi wyraźnie potwierdzić, że wie o konieczności zapłaty za usługę/produkt. Jeżeli zamówienie odbywa się przez naciśnięcie przycisku lub użycie podobnej funkcji, sprzedawca powinien zadbać o ich czytelne oznaczenie słowami „zamówienie z obowiązkiem zapłaty” lub innym.
(Ustawa o prawach konsumenta, art. 17)
- ✓ **TELEMARKETING** - na początku rozmowy konsultant musi poinformować, że dzwoni, aby zaproponować zawarcie umowy. Powinien się przedstawić oraz podać dane firmy, którą reprezentuje. Sprzedawca zobowiązany jest następnie potwierdzić treść proponowanej umowy na papierze lub innym trwałym nośniku. Umowę uważa się za zawartą, jeżeli konsument po otrzymaniu jej treści wyrazi na nią zgodę na papierze lub innym trwałym nośniku i przekaze ją

przedsiębiorcy. Co ważne, nie jest możliwe zawarcie umowy wyłącznie na podstawie zgody wyrażonej przez konsumenta w czasie rozmowy telefonicznej ze sprzedawcą.

(Ustawa o prawach konsumenta, art. 20)

8. UMOWY ZAWIERANE POZA LOKALEM (na pokazach, prezentacjach)

✓ Brak ochrony, gdy zakupy są na kwotę mniejszą niż 50 zł.

(Ustawa o prawach konsumenta, art. 3)

✓ **14 DNI NA ODSTĄPIENIE OD UMOWY** - obecnie 10 dni.

(Ustawa o prawach konsumenta, art. 27).

9. GWARANCJA

✓ Obietnice złożone w reklamie są traktowane na równi z tymi zawartymi w gwarancji.

(Kodeks cywilny, art. 577 § 1)

✓ **2 LATA** - tyle trwa gwarancja, jeżeli gwarant nie określił czasu jej obowiązywania.

(Kodeks cywilny, art. 577 § 4).

✓ **14 DNI** - to czas, w którym gwarant musi naprawić/wymienić towar, chyba że w dokumencie gwarancyjnym został określony inny termin.

(Kodeks cywilny, art. 580 § 2)

Zmiany w prawach konsumenta w 2014 r.

Najważniejsze zmiany, o których każdy powinien wiedzieć:

1. Wydłużenie czasu na odstąpienie kupującego od umowy zawartej przez Internet (czyli na odległość) oraz na pokazie (czyli **poza lokalem przedsiębiorstwa**) z 10 do 14 dni.
2. Uregulowanie kwestii kosztów odesłania towaru. Warto wiedzieć, że w sytuacji rezygnacji z zakupów - to konsument poniesie koszty odesłania towaru, a sprzedawca zwróci oprócz ceny produktu także koszt jego wysłania, ale tylko najtańszy przez siebie oferowany.
3. Zapłata za zmniejszenie wartości towaru. Konsument ma prawo obejrzeć dostarczony towar w taki sposób, w jaki mógłby to zrobić w sklepie stacjonarnym. Jeżeli rzecz nie spełnia jego wymagań, nie może używać jej dowolnie. Gdy tak się stanie i klient będzie chciał odstąpić od umowy, przedsiębiorca ma prawo obciążyć go dodatkowymi kosztami w związku ze zmniejszeniem wartości towaru.
4. Jasne terminy zwrotu kosztów zakupu. Jeśli konsument zrezygnował z e-zakupów i wysłał oświadczenie, to sprzedawca będzie miał prawo wstrzymać się ze zwrotem pieniędzy za rzecz oraz kosztów jej wysyłki do czasu otrzymania od konsumenta towaru lub potwierdzenia jego nadania.
5. Dodatkowe koszty zakazane. Za skorzystanie z określonej formy płatności przedsiębiorcy nie wolno żądać od konsumenta opłaty przewyższającej koszty poniesione przez sprzedawcę

z tego tytułu. Dodatkowa opłata – np. za płatność kartą – nie może być wyższa od prowizji, którą uści w związku z tym sprzedawca.