PRAWO SPRZEDAWCY

WEBINAR Q&A Z PRAWNIKIEM

DLA KLIENTÓW PROKONSUMENCKI.PL I REGULAMINOWO.PL

9. grudnia 2021 r.

PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

Plan webinaru Q&A z prawnikiem

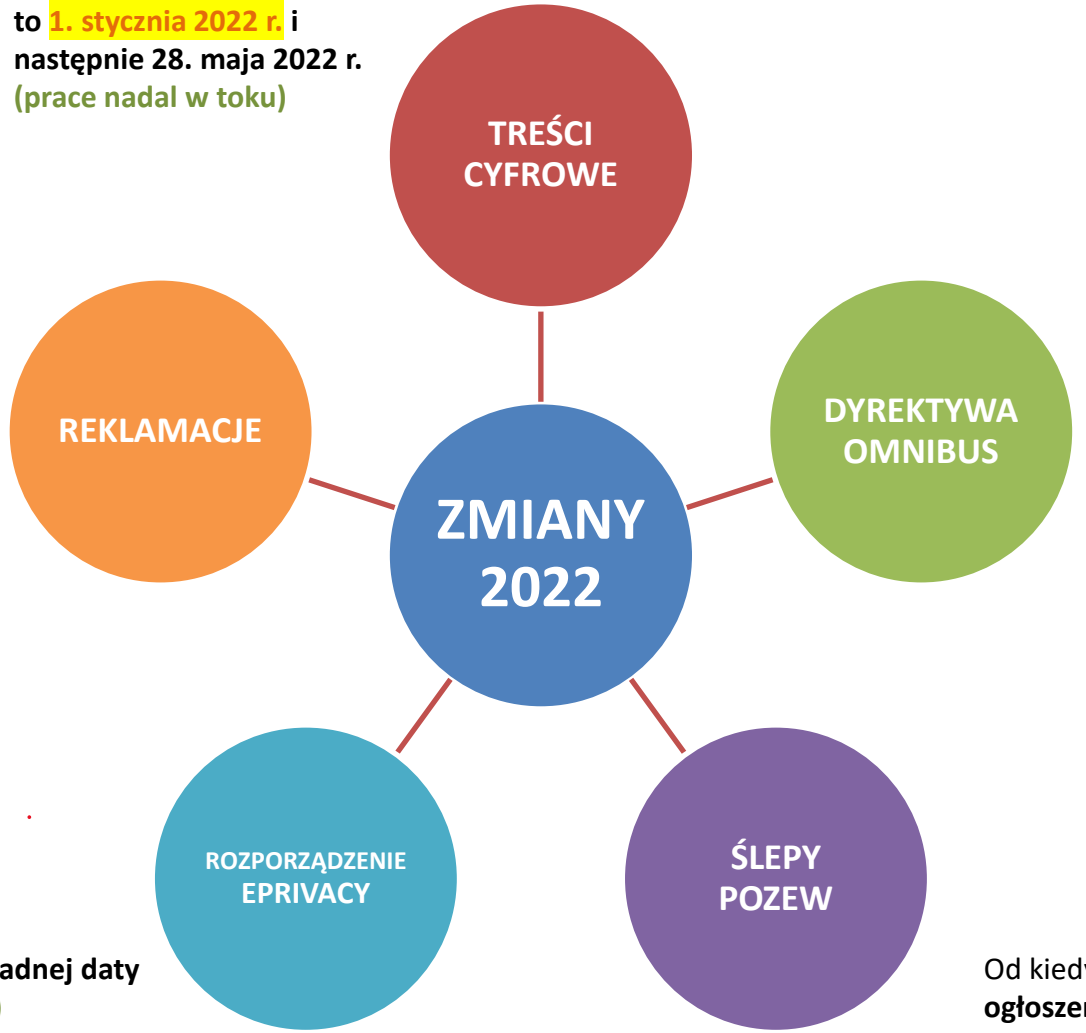
PROBLEM PRAWNY

ZMIANY W PRAWIE 2022 WAŻNE DLA SKLEPÓW I SERWISÓW

Od kiedy – **planowana data to 1. stycznia 2022 r. i następnie 28. maja 2022 r.** **(prace nadal w toku)**

Od kiedy - **planowana data to 1. stycznia 2022 r.** **(prace nadal w toku)**

Od kiedy - **planowana data to 28. maja 2022 r.** **(prace nadal w toku)**



Od kiedy – **brak dokładnej daty** **(prace nadal w toku)**

Od kiedy – **6 miesięcy od ogłoszenia** **(prace nadal w toku)**

Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – kluczowe informacje

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/771 z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów **umów sprzedaży towarów**, zmieniająca rozporządzenie (UE) 2017/2394 oraz dyrektywę 2009/22/WE i uchylająca dyrektywę 1999/44/WE (Tekst mający znaczenie dla EOG.)

Ujednolicenie **przepisów dot. ochrony konsumenta** w ramach UE

Harmonizacja maksymalna – takie same zasady w całej UE

Nowe przepisy przede wszystkim w **ustawie o prawach konsumenta**

Konsumenci i **przedsiębiorcy na prawach konsumenta**

1 stycznia 2022 r. – planowana data wejścia w życie zmian

Zmiany mają mieć zastosowanie **do nowych umów**

- https://legislacja.rcl.gov.pl/projekt/12341810/katalog/12752766#12752766
- https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pl/ALL/?uri=CELEX:32019L0770
- https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pl/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0771

Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – najważniejsze zmiany

Rękojmia **konsumencka** z kodeksu cywilnego i **trafia do ustawy o prawach konsumenta + dodaje się gwarancję trwałości dla konsumentów i pozostawia gwarancję w k.c.**

Kodeks cywilny nadal będzie stosowany do **przedsiębiorców zawodowych** oraz w każdym wypadku do reklamacji **nieruchomości**

Wada zostaje zastąpiona **brakiem zgodności towaru z umową**

Zmiany mają zastosowanie do konsumentów i **przedsiębiorców na prawach konsumenta**

Dotyczy m.in. **umów sprzedaży**, dostawy oraz **umów o dzieło** (zobowiązanie do przeniesienia własności)

Usunięty zostanie regres – zastosowanie będą miały zasady ogólne – 471 k.c.

Wprost wyłączenie przepisów kodeksu cywilnego dot. rękojmi **– brak m.in. możliwości ograniczenia lub wyłączenia rękojmi dla przedsiębiorców na prawa konsumenta**

Zmiana hierarchii żądań konsumenta – **w pierwszej kolejności naprawa lub wymiana**

Więcej obowiązków i kosztów po stronie sprzedawcy + 2 lata domniemania istnienia wady

Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – rękojmia obecnie

Art. 556[1] [Wada fizyczna rzeczy]

§ 1. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:

1) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
2) nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
3) nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
4) została kupującemu wydana w stanie niezupełnym.

§ 2. Jeżeli kupującym jest konsument, na równi z zapewnieniem sprzedawcy traktuje się publiczne zapewnienia producenta lub jego przedstawiciela, osoby, która wprowadza rzecz do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenie na rzeczy sprzedanej swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego przedstawia się jako producent.

§ 3. Rzecz sprzedana ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez kupującego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od sprzedawcy.

Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – zgodność z umową po zmianach

Art. 43b. 1. Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:

1) opis, rodzaj, ilość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
2) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny konsumentowi, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w momencie zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.

2. Ponadto, aby został uznany za zgodny z umową, towar:

1) nadaje się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
2) występuje w takiej ilości i ma takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których konsument może zasadnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, chyba że przedsiębiorca wykaże, że:
   a) nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie nie mógł o nim wiedzieć,
   b) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane, z zachowaniem warunków i formy w jakiej publiczne zapewnienie zostało złożone lub w porównywalny sposób,
   c) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy;
3) jest dostarczany z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać;
4) jest takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które przedsiębiorca udostępnił konsumentowi przed zawarciem umowy i odpowiada opisowi takiej próbki lub wzoru.

Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – zgodność z umową po zmianach

4. Przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową w zakresie, o którym mowa w ust. 2 lub 3, jeżeli konsument został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha towaru odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w ust. 2 lub 3 oraz najpóźniej w chwili zawarcia umowy, wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy towaru.

5. Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową wynikający z niewłaściwego zamontowania, jeżeli:

1) zostało ono przeprowadzone przez przedsiębiorcę lub na jego odpowiedzialność;

2) niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez konsumenta było wynikiem błędów w instrukcji dostarczonej przez przedsiębiorcę.

Art. 43c. 1. Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od dostarczenia towaru. W przypadku towaru używanego strony mogą skrócić ten czas, nie więcej niż o rok. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub jeżeli domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności z umową.

2. W odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi, przedsiębiorca odpowiada za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanej w sposób ciągły z umową, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z umową miały być dostarczane. Czas ten nie może być krótszy, niż dwa lata od dostarczenia towaru z elementami cyfrowymi. Domniemywa się, że brak zgodności z umową wystąpił w tym czasie, jeżeli się w tym czasie ujawnił.

Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – zgodność z umową po zmianach

Art. 43d. 1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.

2. Przedsiębiorca może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy, lub przedsiębiorca może dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy. Jeżeli niemożliwość lub nadmierność kosztów dotyczą zarówno naprawy, jak i wymiany, przedsiębiorca może odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

3. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności towaru z umową, wartość towaru zgodnego z umową, oraz niedogodności dla konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu lub odmowy doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

4. Przedsiębiorca dokonuje naprawy lub wymiany nieodpłatnie, w rozsądnym czasie od chwili, w której przedsiębiorca został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, dla którego konsument go nabył.

5. Konsument udostępnia przedsiębiorcy towar podlegający naprawie lub wymianie. Przedsiębiorca odbiera od konsumenta towar na swój koszt.

6. Jeżeli towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności towaru z umową, przedsiębiorca demontuje towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.

7. Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z towaru, który następnie został wymieniony.

Art. 43e. 1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:

1) przedsiębiorca nie dokonał naprawy lub wymiany zgodnie z art. 43d ust. 4 lub odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 2 lub z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez poważnych niedogodności dla konsumenta;

2) brak zgodności z umową występuje nadal, pomimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;

3) brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy.

2. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową.

3. Przedsiębiorca zwraca konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny.

4. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli niezgodność towaru z umową jest nieistotna. Domniemywa się, że niezgodność towaru z umową jest istotna.

Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – zgodność z umową po zmianach

5. Uprawnienie konsumenta do odstąpienia od umowy ogranicza się do towarów niezgodnych z umową. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych towarów dostarczonych na postawie umowy, a istnieje podstawa do odstąpienia od umowy na podstawie niniejszego artykułu, konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych towarów, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez konsumenta wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.

6. W razie odstąpienia od umowy konsument niezwłocznie zwraca towar przedsiębiorcy na jego koszt. Przedsiębiorca zwraca konsumentowi cenę niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.

Art. 43f. Konsument może powstrzymać się z zapłatą ceny do chwili wykonania przez przedsiębiorcę obowiązków wynikających z art. 43d i art. 43e.

Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – gwarancja po zmianach

Art. 43g. 1. Gwarancja trwałości nie może przewidywać warunków naprawy albo wymiany mniej korzystnych dla konsumenta, niż określone w art. 43d.

2. Odstępstwo od warunków gwarancji określonych w reklamie na niekorzyść konsumenta jest bezskuteczne, chyba że oświadczenie gwarancyjne złożone w reklamie przed zawarciem umowy zostało sprostowane, z zachowaniem warunków i formy w jakiej reklama została przeprowadzona lub w porównywalny sposób.

Treści cyfrowe – zmiany w 2022 roku – kluczowe informacje

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** (Tekst mający znaczenie dla EOG.)

Ujednolicenie **przepisów dot. ochrony konsumenta** w ramach UE

Harmonizacja maksymalna – takie same zasady w całej UE

Nowe przepisy przede wszystkim w **ustawie o prawach konsumenta**

Konsumenci i **przedsiębiorcy na prawach konsumenta**

1 stycznia 2022 r. – planowana data wejścia w życie zmian

Zmiany mają mieć zastosowanie **do nowych umów**

- https://legislacja.rcl.gov.pl/projekt/12341810/katalog/12752766#12752766
- https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pl/ALL/?uri=CELEX:32019L0770
- https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pl/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0771

Treści cyfrowe – zmiany w 2022 roku – najważniejsze zmiany

Nowy typ umowy – **umowa o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej**

Przepisy **precyzują prawa i obowiązki** stron takiej umowy

Reklamacja na wzór towarów fizycznych

Zmiany mają zastosowanie do konsumentów i **przedsiębiorców na prawach konsumenta**

Nie dotyczy treści cyfrowych dostarczanych **na materialnym nośniku**

Zgodność z wersją próbną lub zapowiedzią (jako podstawa reklamacji)

Obowiązek aktualizacji

Roczne domniemanie istnienia braku zgodności

Więcej obowiązków i kosztów po stronie przedsiębiorcy

Zmiany 2022 – treści cyfrowe

„2a) umowa o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej – umowa na podstawie której przedsiębiorca zobowiązuje się dostarczyć konsumentowi treść cyfrową lub usługę cyfrową, w tym również wykonaną według wskazówek konsumenta, a konsument zobowiązuje się zapłacić cenę lub dostarczyć dane osobowe, chyba że dane osobowe dostarczone przez konsumenta są przetwarzane przez przedsiębiorcę wyłącznie w celu:

a) dostarczania treści cyfrowej lub usługi cyfrowej,

b) poprawy bezpieczeństwa, kompatybilności lub interoperacyjności oprogramowania oferowanego na podstawie wolnej i otwartej licencji,

c) wykonania obowiązku ustawowego;”,

„5a) usługa cyfrowa – usługa pozwalająca konsumentowi na:

a) wytwarzanie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w postaci cyfrowej,

b) wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez konsumenta lub innych użytkowników tej usługi,

c) inne formy interakcji przy pomocy takich danych;

5) treść cyfrowa – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej;

5b) towar z elementami cyfrowymi – towar zawierający treść cyfrową lub usługę cyfrową lub z nimi połączony w taki sposób, że brak treści cyfrowej lub usługi cyfrowej uniemożliwiłby jego prawidłowe funkcjonowanie;

„Art. 6. 1. Do umowy, na mocy której przedsiębiorca jest zobowiązany do przeniesienia własności towaru i wykonania usługi, stosuje się przepisy dotyczące umów zobowiązujących do przeniesienia własności.

2. Przepisy, o których mowa w ust. 1, stosuje się do umów zobowiązujących do przeniesienia własności towaru z elementami cyfrowymi, również w zakresie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, nawet jeśli są one dostarczane przez osobę trzecią. Do takiej treści cyfrowej lub usługi cyfrowej nie stosuje się przepisów o umowach o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej.

3. W razie wątpliwości poczytuje się, że treść cyfrowa lub usługa cyfrowa była objęta umową zobowiązującą do przeniesienia własności towaru z elementami cyfrowymi.”;

Zmiany 2022 – treści cyfrowe

W celu uwzględnienia szybkiego rozwoju technologicznego oraz w celu zachowania nieulegającego dezaktualizacji charakteru pojęcia treści cyfrowych lub usługi cyfrowej, niniejsza dyrektywa powinna obejmować m.in. **programy komputerowe, aplikacje, pliki wideo, pliki audio, pliki muzyczne, gry elektroniczne, e-booki lub inne publikacje elektroniczne, a także usługi cyfrowe pozwalające na tworzenie, przetwarzanie lub przechowywanie danych w postaci cyfrowej bądź dostęp do nich, w tym usługi typu „oprogramowanie jako usługa**", takie jak udostępnianie treści wideo i audio oraz innego rodzaju hosting plików, edycja tekstu lub gry oferowane w chmurze obliczeniowej i w mediach społecznościowych. Zważywszy na fakt, że treści cyfrowe lub usługa cyfrowa mogą być dostarczane na różne sposoby: przekazywane na nośniku materialnym, pobierane przez konsumentów na ich własne urządzenia, przesyłane strumieniowo, w formie dostępu do treści cyfrowych przechowywanych w chmurze obliczeniowej lub dostępu do mediów społecznościowych, niniejsza dyrektywa powinna mieć zastosowanie niezależnie od nośnika użytego do przekazania bądź do udostępnienia treści cyfrowych lub usługi cyfrowej. Niniejsza dyrektywa nie powinna mieć jednak zastosowania do usług dostępu do internetu.

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pl/ALL/?uri=CELEX:32019L0770

Zmiany 2022 – treści cyfrowe

Rozdział 5b

Umowy o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej

Art. 43h. 1. Przedsiębiorca dostarcza konsumentowi treść cyfrową lub usługę cyfrową niezwłocznie po zawarciu umowy, chyba że strony postanowiły inaczej.

2. Treść cyfrową uważa się za dostarczoną w chwili, gdy treść cyfrowa lub środek pozwalający na uzyskanie dostępu do treści cyfrowej lub pobranie treści cyfrowej został udostępniony konsumentowi lub fizycznemu lub wirtualnemu urządzeniu samodzielnie wybranemu przez konsumenta do tego celu lub gdy konsument lub takie urządzenie uzyskali do niej dostęp.

3. Usługę cyfrową uważa się za dostarczoną w chwili, gdy konsument lub fizyczne lub wirtualne urządzenie samodzielnie wybrane przez konsumenta do tego celu uzyskali dostęp do usługi cyfrowej.

4. Jeżeli przedsiębiorca nie dostarczył treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, konsument wzywa go do ich dostarczenia. Jeżeli przedsiębiorca nie dostarczy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym przez strony terminie, konsument może odstąpić od umowy.

5. Konsument może odstąpić od umowy bez wzywania do dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, jeżeli:

1) przedsiębiorca oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, lub

2) konsument i przedsiębiorca uzgodnili, lub z okoliczności zawarcia umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej miał istotne znaczenie dla konsumenta, a przedsiębiorca nie dostarczył jej w tym terminie.

6. Ciężar dowodu dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej spoczywa na przedsiębiorcy.

7. W razie odstąpienia przez konsumenta od umowy, art. 43l stosuje się odpowiednio.

8. Przepisów niniejszego artykułu nie stosuje się, jeżeli umowa przewiduje dostarczenie treści cyfrowej za pośrednictwem materialnego nośnika.

Zmiany 2022 – treści cyfrowe

Art. 43i. 1. Treść cyfrowa lub usługa cyfrowa jest zgodna z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jej:

1) opis, rodzaj, ilość, kompletność, funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność oraz dostępność wsparcia technicznego i aktualizacji;

2) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebna konsumentowi, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w momencie zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.

2. Ponadto, aby została uznana za zgodną z umową, treść cyfrowa lub usługa cyfrowa:

1) nadaje się do celów, dla których zazwyczaj korzysta się z treści cyfrowej lub usługi cyfrowej tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;

2) występuje w takiej ilości i ma takie cechy, w tym funkcjonalność, kompatybilność, dostępność, ciągłość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla treści cyfrowej lub usługi cyfrowej tego rodzaju i których konsument może zasadnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienia złożone przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, chyba że przedsiębiorca wykaże, że:

a) nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie nie mógł o nim wiedzieć,

b) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane, z zachowaniem warunków i formy w jakiej publiczne zapewnienie zostało złożone lub w porównywalny sposób,

c) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy;

3) jest dostarczana z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać;

4) jest zgodna z wersją próbną lub zapowiedzią udostępnionymi konsumentowi przed zawarciem umowy.

3. Przedsiębiorca informuje konsumenta o aktualizacjach, w tym dotyczących zabezpieczeń, niezbędnych do zachowania zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową oraz dostarcza je konsumentowi przez czas:

1) dostarczania treści cyfrowej lub usługi cyfrowej określony w umowie, na podstawie której dostarczanie następuje w sposób ciągły; lub

2) zasadnie oczekiwany przez konsumenta, uwzględniając rodzaj i cel treści cyfrowej lub usługi cyfrowej oraz okoliczności i charakter umowy, jeżeli umowa przewiduje dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej jednorazowo lub częściami.

4. Jeżeli konsument nie zainstaluje w rozsądnym czasie aktualizacji dostarczonych przez przedsiębiorcę zgodnie z ust. 3, przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową wynikający wyłącznie z braku aktualizacji, jeżeli:

1) poinformował konsumenta o dostępności aktualizacji i konsekwencjach jej niezainstalowania;

2) niezainstalowanie lub niewłaściwa instalacja aktualizacji nie wynikały z błędów w instrukcji instalacji dostarczonej przez przedsiębiorcę.

Zmiany 2022 – treści cyfrowe

5. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa jest dostarczana w zamian za zapłatę ceny, a brak zgodności z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności jest istotny.

4. Przedsiębiorca nie jest uprawniony do żądania zapłaty za czas, w którym treść cyfrowa lub usługa cyfrowa były niezgodne z umową, nawet jeżeli przed odstąpieniem od umowy konsument z nich faktycznie korzystał.

Art. 43l. 1. Po odstąpieniu od umowy przedsiębiorca nie może wykorzystywać treści innych niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez przedsiębiorcę, z wyjątkiem treści które:

1) są użyteczne wyłącznie w związku z treścią cyfrową lub usługą cyfrową, która stanowiła przedmiot umowy;
2) dotyczą wyłącznie aktywności konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, która stanowiła przedmiot umowy;
3) zostały połączone przez przedsiębiorcę z innymi danymi i nie mogą zostać rozłączone bez nadmiernych trudności;
4) zostały wytworzone przez konsumenta wspólnie z innymi konsumentami, którzy nadal mogą z nich korzystać.

Art. 43m. 1. Przedsiębiorca może dokonać zmiany treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, która nie jest niezbędna do zachowania jej zgodności z umową, tylko jeżeli umowa tak stanowi i jedynie z uzasadnionych przyczyn w tej umowie wskazanych.

Przedsiębiorca nie może jednak dokonać zmiany treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanej w sposób jednorazowy.

2. Wprowadzenie zmiany, o której mowa w ust. 1, nie może wiązać się z jakimikolwiek kosztami po stronie konsumenta.

3. Przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o dokonywanej zmianie.

Art. 43n. 1. Jeżeli zmiana, o której mowa w art. 43m istotnie i negatywnie wpływa na dostęp konsumenta do treści cyfrowej lub usługi cyfrowej lub na korzystanie z nich, przedsiębiorca zobowiązany jest poinformować konsumenta z odpowiednim wyprzedzeniem na trwałym nośniku o właściwościach i terminie dokonania zmiany oraz prawie, o którym mowa w ust. 2 lub ust. 3.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, konsument może wypowiedzieć umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia, w ciągu 30 dni od dokonania zmiany lub poinformowania o zmianie, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż zmiana. Art. 43l stosuje się odpowiednio.

3. Przepisów ust. 2 nie stosuje się, jeżeli przedsiębiorca zapewnił konsumentowi uprawnienie do zachowania, bez dodatkowych kosztów, treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnej z umową, w stanie niezmienionym.

Dyrektywa Omnibus – zmiany w 2022 roku – kluczowe informacje

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 98/6/WE, 2005/29/WE oraz 2011/83/UE w odniesieniu do **lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta** (Tekst mający znaczenie dla EOG)

Ujednolicenie i **większa ochrona konsumentów**

Większa **przejrzystość** i więcej informacji dla konsumenta

Zmiana 4 dyrektyw konsumenckich

Sprzedaż poza lokalem na celowniku UOKIK

3 miesiące od ogłoszenia – planowana data wejścia w życie zmian (w dyrektywie 28. maja 2022 r.)

- https://legislacja.rcl.gov.pl/projekt/12348651/katalog/12800322#12800322
- https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pl/TXT/?uri=CELEX:32019L2161

Dyrektywa Omnibus – zmiany w 2022 roku – najważniejsze zmiany

Obowiązki dla platform handlowych (np. **ranking ofert, plasowanie produktów)**

Obowiązek wskazania **statusu sprzedawcy** (firma / osoba prywatna)

Kto jest odpowiedzialny za przestrzegania praw konsumenta (sprzedawca, czy platforma)

Obowiązek jasnego wskazywania **płatnych wyników wyszukiwania**

Usługi cyfrowe za dane osobowe – stosowanie ustawy o prawach konsumenta

Produkty **podwójnej jakości na różnych rynkach** – praktyka wprowadzająca w błąd

Zmiany w sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa

Obniżka cen – najniższa cen w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki

Wprowadzenie możliwości komunikacji z konsumentem za pomącą „innych środków online”

Dyrektywa Omnibus – zmiany w 2022 roku – najważniejsze zmiany

Zmiany w Ustawie o informowaniu o cenach towarów i usług

„Art. 4. 1. W miejscu sprzedaży detalicznej i świadczenia usług uwidacznia się cenę oraz cenę jednostkową towaru lub usługi w sposób jednoznaczny, niebudzący wątpliwości oraz umożliwiający porównanie cen.
2. W każdym przypadku obniżenia ceny towaru lub usługi uwidacznia się obok informacji o obniżonej cenie również informację o najniższej cenie tego towaru lub usługi jaka obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki.
3. Jeżeli dany towar lub usługa jest oferowany do sprzedaży w okresie krótszym niż 30 dni, obok informacji o obniżonej cenie, uwidacznia się również informację o najniższej cenie tego towaru lub usługi, która obowiązywała w okresie od dnia oferowania tego towaru lub usługi do sprzedaży do dnia wprowadzenia obniżki.
4. W przypadku towarów, które ulegają szybkiemu zepsuciu lub mają krótki termin przydatności uwidacznia się obok informacji o obniżonej cenie, informację o cenie sprzed pierwszego zastosowania obniżki z zastrzeżeniem, że termin o którym mowa w ust. 2 i ust. 3, nie ma zastosowania
5. Jeżeli sprzedawca reklamuje towar lub usługę wraz z ceną przepisy ust. 1 4 stosuje się.
6. Minister właściwy do spraw gospodarki, po zasięgnięciu opinii Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, określi, w drodze rozporządzenia:
1) sposób uwidaczniania cen towarów i usług, w tym cen jednostkowych towarów lub usług oraz informacji o obniżonej cenie;
2) wykaz towarów, w przypadku których nie jest wymagane uwidocznienie ceny jednostkowej towarów lub usług
– mając na uwadze potrzebę zapewnienia dostępności informacji o cenie, a także uwzględniając przypadki, gdy uwidocznienie ceny jednostkowej towaru lub usługi nie byłoby przydatne ze względu na rodzaj lub przeznaczenie towaru lub usługi.”;

Art. 6. 1. Jeżeli przedsiębiorca nie wykonuje obowiązków, o których mowa w art. 4 ust. 1 – 5 wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej nakłada na niego, w drodze decyzji, **karę pieniężną do wysokości 20 000 zł.**
2. Jeżeli przedsiębiorca nie wykonał obowiązków, o których mowa w art. 4 ust. 1 – 5 , co najmniej trzykrotnie w okresie 12 miesięcy licząc od dnia, w którym stwierdzono naruszenie tych obowiązków po raz pierwszy, wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej nakłada na niego, w drodze decyzji, **karę pieniężną do wysokości 40 000** zł.”

Dyrektywa Omnibus – zmiany w 2022 roku – najważniejsze zmiany

Zmiany w Ustawie o prawach konsumenta:

8) **w art. 12** w ust. 1 wprowadza się następujące zmiany:
a) pkt 3 otrzymuje brzmienie:
„3) adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz **numerze telefonu**, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą;”,
b) po pkt 3 dodaje się pkt 3a w brzmieniu:
„3a) **innym środku komunikacji online**, który:
a) gwarantuje zachowanie pisemnej korespondencji pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, w tym daty i godziny takiej korespondencji,
b) spełnia wymogi trwałego nośnika,
c) umożliwia szybkie i efektywne kontaktowanie się konsumenta z przedsiębiorcą
– **jeżeli taki środek przedsiębiorca dodatkowo udostępnia.”,**
c) po pkt 5 dodaje się pkt 5a w brzmieniu:
„5a) **indywidualnym dostosowaniu ceny w oparciu o zautomatyzowane podejmowanie decyzji, jeżeli przedsiębiorca takie stosuje;”,**
d) pkt 13, 19 i 20 otrzymują brzmienie:
„13) **przewidzianej przez prawo odpowiedzialności przedsiębiorcy za zgodność świadczenia z umową**;
19) funkcjonalności towarów z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych lub usług cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony;
20) mających znaczenie kompatybilnościach i interoperacyjnościach towarów z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych lub usług cyfrowych, o których przedsiębiorca wie lub powinien wiedzieć;”

Dyrektywa Omnibus – zmiany w 2022 roku – najważniejsze zmiany

Zmiany w Ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

6) informacje o tym, czy osoba trzecia oferująca produkty na internetowej platformie handlowej jest przedsiębiorcą, na podstawie oświadczenia tej osoby złożonego dostawcy internetowej platformy handlowej, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U….);

7) w przypadku przedsiębiorcy, **który umożliwia dostęp do opinii konsumentów o produktach, informacje o tym, czy i w jaki sposób przedsiębiorca zapewnia, aby publikowane opinie pochodziły od konsumentów, którzy używali danego produktu lub go nabyli**;

25) twierdzenie przez przedsiębiorcę, który umożliwia dostęp do opinii konsumentów o produktach, że opinie o produkcie zostały zamieszczone przez konsumentów, którzy używali danego produktu lub go nabyli, **pomimo że przedsiębiorca ten nie podjął uzasadnionych i proporcjonalnych kroków w celu sprawdzenia, czy opinie te pochodzą od tych konsumentów;**

26) zamieszczanie lub zlecanie zamieszczania innej osobie nieprawdziwych opinii lub rekomendacji konsumentów, albo zniekształcanie lub zlecanie innej osobie zniekształcania opinii lub rekomendacji konsumentów, w celu promowania produktów.";

Ślepy pozew – zmiany w 2022 roku – kluczowe informacje

Projekt ustawy o **ochronie wolności słowa** w internetowych serwisach społecznościowych

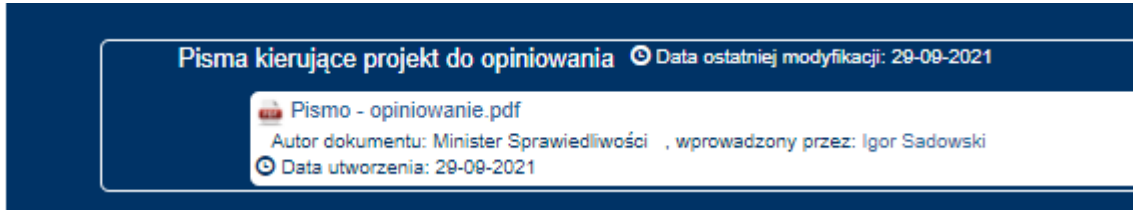
1 milion użytkowników – serwisy społecznościowe

Nowe obowiązki usługodawców

Rada Wolności Słowa

Ślepy pozew

6 miesiące od ogłoszenia – planowana data wejścia w życie zmian



- https://legislacja.rcl.gov.pl/projekt/12351757/katalog/12819479#12819479

Ślepy pozew – zmiany w 2022 roku – kluczowe informacje

Do najciekawszych zmian należy wyodrębnienie nowego typu postępowań cywilnych poprzez dodanie nowego rozdziału w Kodeksie Postępowania Cywilnego.

Przepisy tego nowego rozdziału stosuje się w sprawach o ochronę dóbr osobistych, jeżeli do ich naruszenia **doszło za pośrednictwem usługi świadczonej drogą elektroniczną** (a więc również poprzez serwisy społecznościowe), **a powód nie zna imienia i nazwiska albo nazwy lub adresu miejsca zamieszkania albo siedziby pozwanego, który naruszył jego dobra osobiste.**

https://www.regulaminowo.pl/wolnosc-slowa-w-erze-cyfrowej-nadchodza-zmiany-w-regulaminach-serwisow-spolecznosciowych/

Skąd sąd pozyska dane takich użytkowników?

Zgodnie z projektem, wystąpi ze zobowiązaniem usługodawcy świadczącego usługę drogą elektroniczną do wskazania tych danych i zagrozi mu grzywną (w wysokości nie mniejszej niż piętnaście tysięcy złotych) na wypadek, gdyby w wyznaczonym terminie ich nie wskazał. **Usługodawcy więc zobowiązani będą w określonym terminie udzielić tych informacji, pod groźbą kary grzywny, która ma charakter powtarzalny** (ograniczeniem jest ogólna suma grzywien, która w tej samej sprawie nie może przewyższać dwóch milionów złotych).

Rozporządzenie eprivacy – zmiany w 2022 roku – kluczowe informacje

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie poszanowania życia prywatnego oraz ochrony danych osobowych w łączności elektronicznej i uchylające dyrektywę 2002/58/WE (**rozporządzenie w sprawie prywatności i łączności elektronicznej**)

Przechowywanie danych komunikacyjnych oraz metadanych, zapewnienie możliwości odczytania szyfrowanych wiadomości w szczególnych przypadkach

Marketing bezpośredni z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych

Korzystanie z plików cookies

Jeszcze nie jest znana data wejścia w życie – pierwotnie miało wejść w życie razem z RODO

- https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pl/TXT/?uri=CELEX:52017PC0010

PYTANIA

Odpowiedzi na pytania zadane przy rejestracji na webinar Q&A

#1

Czy w zmianach ustawy planowane jest utrzymanie 14-dniowego okresu rozpatrzenia/decyzji dotyczącej reklamacji ?

#2

Czy muszę się ustosunkować do DRUGIEGO odwołania klienta odnośnie nieuznania jego reklamacji? Odwołanie wysłał również do widomości Rzecznika Praw Konsumenta oraz dyrektora UOKiK a plik nazwał \"Skarga\". Jest oburzony, że nie wyraziłem zgody na pozasądowe rozpatrywanie sporów. Wydaje mi się, że błędem była już odpowiedź na pierwsze odwołanie.

#3

Jakie są aktualne przepisy dotyczące możliwości zwrotu przez klienta zakupionych suplementów diety?

#4

Klient na własną rękę dokonał przeróbki zakupionych wycieraczek samochodowych bo twierdził, że mocowania nie pasują do jego auta, a następnie wystąpił z żądaniem zwrotu 50% wartości zakupu. Czy mógł to zrobić czy najpierw powinien wystąpić do mnie z propozycją obniżenia ceny?

#5

Klient na własną rękę dokonał przeróbki zakupionych wycieraczek samochodowych bo twierdził, że mocowania nie pasują do jego auta, a następnie wystąpił z żądaniem zwrotu 50% wartości zakupu. Czy mógł to zrobić czy najpierw powinien wystąpić do mnie z propozycją obniżenia ceny?

#6

1.Czy przy zbieraniu subskrybentów na stronie sklepu wystarczy, że po wpisaniu przez Klienta mejla, przychodzi do niego mejl potwierdzający zapisanie się na newsletter? Dopiero po kliknięciu w niego Klient jest zapisany. Wcześniej jest także informacja z linkiem do polityki prywatności oraz o sposobie wypisania się. 2. Jak prawidłowo przyjmować zamówienia telefoniczne i osobiste? Jeśli to Klient przychodzi/dzwoni do nas. Chodzi o zachowanie obowiązków informacyjnych? Czy umowa kupna wymaga dodatkowych zgód?

#7

Żądanie zwrotu w ramach rękojmi, produktu zakupionego przez zagraniczną firmę przez Internet. Konkretny przykład: Firma z Włoch zakupuje na FV w 2020 roku 3000 kamer USB. W końcówce roku 2021 chce zwrócić 2700 z nich z uwagi na to, że \"nie działają w nowym systemie Windows 11\". Sprawdziliśmy to, działają bez problemu, przypuszczamy, że przeliczyli się z ich sprzedażą dlatego usiłują to zwrócić czy musimy przyjąć taki zwrot? Oczywiście rękojmie dla przedsiębiorców mamy wyłączoną w regulaminie.

#8

W ofercie na stronie mamy podany przedział wagowy produktu. Produkty wykonywane są ręcznie, każdy indywidualnie w różnych rozmiarach. Jak zapisać informację o wadze, (w regulaminie? na stronie?), tak by w razie problemów, produkt był zgodny z opisem a niższa waga dopuszczalna.

#9

Klient zgłaszając naprawę urządzenia, którego gwarancja zakończyła się niedawno powołał się na wydłużenie gwarancji w oparciu o zapis \"Zasady liczenia terminu gwarancji w razie naprawy lub wymiany rzeczy przez gwaranta są uregulowane w art. 581 Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 121). Wynika z niego, że jeżeli w wykonaniu swoich obowiązków gwarant dostarczył uprawnionemu z gwarancji zamiast rzeczy wadliwej, rzecz wolną od wad, albo dokonał istotnych napraw rzeczy objętej gwarancją, termin gwarancji biegnie na nowo.\" ze względu na fakt, iż urządzenie było w okresie trwania gwarancji naprawiane przez serwis.

PYTANIA

Odpowiedzi na pytania zadane podczas webinaru Q&A

PRAWO SPRZEDAWCY

WEBINAR Q&A Z PRAWNIKIEM

DLA KLIENTÓW PROKONSUMENCKI.PL I REGULAMINOWO.PL

PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy