



Nowy ład dla konsumentów

Jakie działania podejmuje Komisja Europejska na rzecz konsumentów?

Ulotka informacyjna | kwiecień 2018 r.

Věra Jourová

Komisarz do spraw sprawiedliwości,
konsumentów i równouprawnienia płci



Dyrekcja Generalna
ds. Sprawiedliwości i
Konsumentów



Na początku swojej kadencji w 2014 r. przewodniczący Juncker nadał priorytet polityce konsumenckiej. Od tego czasu Komisja przedstawiła ponad 80% wniosków w dziesięciu obszarach priorytetowych określonych w wytycznych politycznych przewodniczącego Junckera.

Poniżej przedstawiono kilka dotychczasowych najistotniejszych osiągnięć w ramach tej kadencji.



Dostęp do mediów online w całej UE

Dzięki przepisom unijnym możesz:

- ▶ w pełni wykorzystać subskrypcje na platformy VoD, usługi telewizyjne online, usługi transmisji strumieniowej muzyki lub rynki gier online, gdziekolwiek jesteś w UE;
- ▶ uzyskać dostęp do bezpłatnych usług online za pośrednictwem szerokiej gamy publicznych stacji telewizyjnych lub radiowych podczas podróży na terytorium UE.



Zakupy online w całej UE

Blokowanie geograficzne ma miejsce wówczas, gdy przedsiębiorstwa internetowe ograniczają konsumentom możliwość dokonywania zakupów w określonych państwach. Dzięki UE od dnia 3 grudnia 2018 r. możesz:

- ▶ zrealizować zamówienie na zakup towarów lub pobrać treści nieobjęte prawami autorskimi z dowolnej strony internetowej w innym państwie członkowskim UE;
- ▶ otrzymać zamówiony towar w innym państwie członkowskim, do którego przedsiębiorca może je dostarczyć, oraz jeżeli dostawa nie jest możliwa w Twoim państwie.



Zakaz opłat roamingowych

Od czerwca 2017 r. **zniesiono opłaty roamingowe w całej UE**. Niezależnie od tego, czy zamieszkujeś w UE, czy podróżujesz po UE, Islandii, Liechtensteinie lub Norwegii, nie musisz uiszczać opłat roamingowych.

- ▶ Roaming danych jest obecnie do **96% tańszy w porównaniu z 2012 r.** Wykonanie połączenia telefonicznego lub wysłanie wiadomości SMS jest dziesięć razy tańsze niż w 2007 r.
- ▶ W przypadku przekroczenia stałej opłaty, bez względu na miejsce, w którym przebywasz w UE, **naliczane są następujące opłaty:**

1. 0,032 EUR za minutę;
2. 0,01 EUR za SMS;
3. 6 EUR za gigabit danych, która to opłata będzie się corocznie zmniejszać do kwoty 2,5 EUR za gigabit w 2022 r.



Zwiększenie przejrzystości i przystępności cenowej transgranicznej usługi doręczania paczek

Państwa członkowskie UE zgodziły się na zwiększenie dostępności transgranicznej usługi doręczania paczek. Dzięki temu ułatwione zostaną zakupy online z innych państw UE.

Od 2019 r.:

- ▶ będziesz korzystać z przejrzystych taryf cenowych za dostawy transgraniczne, co pomoże Ci w znalezieniu najkorzystniejszej oferty;
- ▶ będziesz mieć dostęp do przystępnych cenowo, skutecznych i wysokiej jakości transgranicznych usług doręczania paczek, gdziekolwiek jesteś w UE;
- ▶ uzyskasz przystępne informacje dotyczące wariantów zwrotu;
- ▶ ponadto krajowe organy pocztowe będą mogły gromadzić dane od przedsiębiorstw żeglugowych w celu nadzorowania rynku i badania nieracjonalnie wysokich taryf.



Zapewnienie zgodnej z zasadami działalności platform online

Komisja Europejska i krajowe organy ochrony konsumentów współpracują w celu zapewnienia właściwego egzekwowania prawa ochrony konsumentów w ramach unijnej sieci współpracy w zakresie ochrony konsumenta.

Działania te obejmują na przykład:

- ▶ kontrolę internetowych narzędzi porównawczych, np. platform do rezerwacji podróży lub ofert wynajmu samochodów, aby sprawdzić, czy przedsiębiorstwa te przestrzegają unijnych przepisów w zakresie ochrony konsumentów, oraz zwrócić się do nich o zmianę ofert w przypadku nieprzestrzegania tych przepisów;
- ▶ zwrócenie się do Facebooka, Twittera i Google+ o pełne przestrzeganie unijnych praw konsumentów, np. poprzez zapewnienie konsumentom możliwości odstąpienia od zakupu dokonanego przez internet w terminie 14 dni lub wniesienia skargi do sądu europejskiego.



Modernizacja praw w zakresie imprez turystycznych

Nowe przepisy unijne dotyczące imprez turystycznych obowiązują od dnia 1 lipca 2018 r. Zapewnią one rozszerzenie ochrony na dodatkowych 120 mln pasażerów, którzy rezerwują imprezy turystyczne i inne kombinacje usług turystycznych. Ochrona obejmie nie tylko tradycyjne zorganizowane wyjazdy turystyczne, ale również zindywidualizowane kombinacje usług turystycznych, takie jak loty plus hotel lub wynajem samochodu powiązane na jednej stronie internetowej lub za pośrednictwem powiązanych stron internetowych.

Zgodnie z przepisami wszyscy podróżni będą:

- ▶ otrzymywać przejrzyste informacje na temat tego, czy zaoferowano im imprezę turystyczną z pełną ochroną, czy też powiązaną usługę turystyczną z bardziej ograniczoną ochroną, jak również na temat ich podstawowych praw.

Podróżni wykupujący zorganizowany wyjazd turystyczny będą:

- ▶ korzystać z silniejszych i bardziej przejrzystych praw, na przykład w odniesieniu do odwołania rezerwacji, w tym w przypadkach, w których organizator podniósł cenę o ponad 8%.



Rozpatrywanie skarg jednym kliknięciem myszy

Platforma internetowego rozstrzygania sporów pomaga Europejczykom w rozstrzygnięciu sporów związanych z zakupami online towarów lub usług – z bezpośrednim uczestnictwem przedsiębiorcy, bez konieczności wnoszenia sprawy do sądu. Od chwili uruchomienia platformy w **lutym 2016 r.** tysiące konsumentów z całej Europy wniosło skargi.

Przejdź do: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>



Zapewnienie konsumentom najlepszego wyboru usług

Dzięki unijnym regułom konkurencji przedsiębiorstwa nie mogą sobie zapewnić niezgodnej z prawem przewagi nad innymi przedsiębiorstwami. Gdyby miały taką możliwość, byłyby to nadużycie ich pozycji dominującej, które ograniczyłyby możliwość wyboru przysługującą konsumentom.

W 2017 r. Komisja Europejska ukarała przedsiębiorstwo Google grzywną w wysokości 2,42 mld EUR za naruszenie unijnych reguł konkurencji. Strategia przedsiębiorstwa Google w zakresie usługi porównywania cen towarów nie miała na celu jedynie przyciągnięcia konsumentów poprzez przedstawianie produktu w korzystniejszym świetle niż produktu konkurentów. W niezgodny z prawem sposób ograniczała ona również wybór konsumenta. Obecnie przedsiębiorstwo Google przestrzega unijnych przepisów mających na celu zapewnienie uczciwości rynku. Co najistotniejsze, zapewnia europejskim konsumentom rzeczywistą możliwość wyboru usług oraz pełne korzyści płynące z innowacji.

Dodatkowe informacje

[Unijna polityka konsumencka](#)

