



Nowy ładu dla konsumentów

Jakie korzyści uzyskam jako przedsiębiorstwo?

Ulotka informacyjna | kwiecień 2018 r.

Věra Jourová

Komisarz do spraw sprawiedliwości,
konsumentów i równouprawnienia płci



Dyrekcja Generalna
ds. Sprawiedliwości i
Konsumentów



Jak najlepsze wykorzystanie cyfryzacji w celu zmniejszenia obciążenia administracyjnego przedsiębiorstw.



1. Prostsze przepisy dotyczące prawa do odstąpienia od umowy

Przysługujące konsumentowi prawo do odstąpienia od umów zawieranych na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 14 dni stanowi istotne prawo konsumenta określone w unijnym prawie ochrony konsumentów. Pomogło ono w znacznym wzroście handlu elektronicznego w ostatnich latach, dając konsumentom pewność, że mogą oni zmienić zdanie po otrzymaniu towaru, który mogli zobaczyć jedynie online.

Przedsiębiorstwa zasygnalizowały jednak pewne nieproporcjonalne obciążenia związane z niektórymi obecnie obowiązującymi przepisami regulującymi prawo do odstąpienia od umowy. Dzięki nowemu ładu dla konsumentów Komisja zajmie się tą kwestią.

- **Zniesienie zobowiązania prawnego do przyjęcia zwróconych towarów, jeżeli konsument użył towaru nie tylko w celu jego wypróbowania**

W ramach nowego ładu we wszystkich przypadkach, w których konsument użył towaru zamiast go wypróbować w taki sposób, w jaki mógłby to zrobić w sklepie stacjonarnym, konsument traci prawo do odstąpienia od umowy.

Zmniejszy to obciążenie przedsiębiorstw, które muszą mierzyć się z problemem takich zwróconych „używanych” towarów, w szczególności poprzez określenie zmniejszonej wartości „używanych” towarów, jaką należy obciążyć konsumenta, oraz odsprzedaż takich towarów jako towarów używanych.

- **Zniesienie zobowiązania prawnego do zwrotu kosztów konsumentowi przed otrzymaniem zwróconych towarów**

Dzięki nowym przepisom przedsiębiorstwa będą mogły skontrolować zwrócone towary, zanim zostaną zobowiązane do zwrotu kosztów konsumentowi. Przedsiębiorstwa nie będą już zobowiązane do zwrotu kosztów konsumentowi wyłącznie na podstawie dowodu, że konsument odesłał towary, przed ich faktycznym otrzymaniem.



2. Uprozczone wymogi informacyjne

W ramach nowego ładu przedsiębiorstwa będą mogły wykorzystywać inne, nowocześniejsze i bardziej elastyczne środki komunikacji online z konsumentem, takie jak formularze online lub czaty, zamiast tradycyjnych wiadomości e-mail.

Będzie to możliwe, pod warunkiem że przedsiębiorstwa umożliwią konsumentowi śledzenie komunikacji w podobny sposób co w przypadku wiadomości e-mail (np. poprzez wysłanie drogą mailową potwierdzenia otrzymania wiadomości konsumenta za pośrednictwem formularza online).



3. Sprawiedliwszy rynek dla przedsiębiorców przestrzegających przepisów

Uczciwi przedsiębiorcy będą czerpać korzyści z uczciwszej konkurencji. Ocena Komisji wykazała, że unijne prawo ochrony konsumentów wiąże się ze średnimi niskimi kosztami przestrzegania przepisów dla przedsiębiorstw, z wyjątkiem powyżej wspomnianych przypadków szczególnych. Wykazała również, że mniejszość przedsiębiorców, która nie przestrzega przepisów, nie ponosi takich kosztów, a zatem ma przewagę konkurencyjną nad większością przedsiębiorców, która ich przestrzega.

Wszystkie elementy tworzące nowy ład, takie jak wzmocnione przepisy dotyczące kar, skuteczniejsze procedury wydawania nakazów zaprzestania szkodliwych praktyk oraz zwiększone możliwości dochodzenia roszczeń w przypadku konsumentów, utrudnią nieuczciwym przedsiębiorcom dotarcie do konsumentów i uzyskanie przewagi konkurencyjnej nad przestrzegającymi przepisów przedsiębiorcami.