



Nowy ład dla konsumentów

W jaki sposób organy publiczne mogą zwiększyć ochronę konsumentów?

Ulotka informacyjna | kwiecień 2018 r.

Věra Jourová

Komisarz do spraw sprawiedliwości,
konsumentów i równouprawnienia płci



Dyrekcja Generalna
ds. Sprawiedliwości i
Konsumentów



Jeżeli niezgodne z prawem praktyki handlowe dotyczą konsumentów w wielu państwach UE, organy krajowe muszą zjednoczyć siły, aby rozwiązać ten problem w sposób skuteczny i szybki. Z tego powodu Komisja utworzyła sieć współpracy w zakresie ochrony konsumentów. Sieć organów krajowych pracuje nad zapewnieniem praktycznego egzekwowania praw konsumentów. Przykładowo poprawiła warunki dla konsumentów wynajmujących samochody i korzystających z mediów społecznościowych.

Komisja i organy krajowe modernizują obecnie tę sieć, aby stawić czoła nowym wyzwaniom epoki cyfrowej. Przykładowo organy będą mogły zapewnić szybsze zamykanie stron internetowych lub kont internetowych oszukujących konsumentów.

W ramach nowego ładu dla konsumentów Komisja przeniesie tę współpracę na wyższy poziom dzięki takim działaniom, jak:



Skuteczniejsze kary, w szczególności w przypadku powszechnych naruszeń prawa

Kilka niedawnych przypadków pokazało, że unijne organy ds. konsumentów nie są odpowiednio przygotowane do radzenia sobie z „sytuacjami wystąpienia szkody zbiorowej”, które dotyczą znaczną liczbę konsumentów w całej UE. Obecnie w przypadku naruszenia przez przedsiębiorstwo przepisów dotyczących ochrony konsumenta kary znacznie się różnią w całej UE, przy czym często nie są zbyt dotkliwe. W rezultacie w niewielkim stopniu zniechęcają nieuczciwych przedsiębiorców do oszukiwania.

- W ramach nowego ładu dla konsumentów organy krajowe będą uprawnione do nakładania skutecznych, proporcjonalnych i odstrasżających kar w skoordynowany sposób.
- W przypadku powszechnych naruszeń, które dotyczą konsumentów w szeregu państw członkowskich UE, organy krajowe będą uprawnione do nałożenia grzywny **w wysokości do 4% obrotu przedsiębiorcy**. Powyższa grzywna stanowi minimalny standard; państwa członkowskie mogą swobodnie dopuszczać wyższe grzywny maksymalne.



Lepiej skoordynowane działania służące egzekwowaniu przepisów prawnych

Komisja współpracuje już ściśle z organami ochrony konsumentów w celu egzekwowania unijnego prawa ochrony konsumentów.

Sieć organów zajęła się już kilkoma kwestiami ogólnounijnymi, takimi jak:

- **Oferowanie gier online za darmo, podczas gdy w rzeczywistości dokonywane były zakupy wewnątrz aplikacji.** Apple iTunes i Google Play zaprzęstały tej praktyki i opracowały informacje o głównych produktach, które można zakupić w ramach gier.
- **Niejasne warunki wypożyczenia samochodów.** Pięć wiodących przedsiębiorstw zajmujących się wynajmem samochodów – Avis, Europcar, Enterprise, Hertz i Sixt – znacznie zwiększyło przejrzystość swoich ofert i sposób postępowania w przypadku szkód. Ostatnio Leaseurope, europejska organizacja branżowa, zaktualizowała swoje wytyczne dotyczące najmu.
- **Nieuczciwe postanowienia umowne w umowach dotyczących mediów społecznościowych.** Facebook, Twitter oraz Google+ zaktualizowały swoje warunki świadczenia usług i wdrożyły specjalną procedurę dla organów ds. ochrony konsumentów w celu sygnalizowania problematycznych treści.

Komisja zintensyfikuje współpracę z organami krajowymi w zakresie strategicznego i ukierunkowanego egzekwowania przepisów w celu propagowania sprawiedliwości na jednolitym rynku cyfrowym. Z doświadczeń Komisji w zakresie egzekwowania przepisów od 2014 r. wynika, że istnieje możliwość osiągnięcia pozytywnych wyników zarówno w przypadku konsumentów, jak i przedsiębiorstw (przykładowo rozwiązania typu „pojedynczego punktu kontaktowego” w przypadku ogólnounijnych naruszeń przepisów unijnych).

Nacisk nadal będzie kładziony na przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom (np. wprowadzającym w błąd i niezasadzonym twierdzeniom dotyczącym ekologiczności (produktu, usługi)) oraz nielegalnym treściom w internecie.



Wzmocnienie współpracy międzynarodowej

Organy wszędzie spotykają się z nieuczciwymi praktykami biznesowymi i marketingowymi lub z problemami w zakresie bezpieczeństwa produktów związanymi z rozwojem handlu elektronicznego z państw spoza UE. Rozwiązanie tych problemów we współpracy z organami z państw spoza UE powoduje zwiększenie ogólnej presji wywieranej na przedsiębiorstwa oraz platformy w celu zapewnienia ich zgodności z obowiązującym prawem ochrony konsumentów w przypadku handlu transgranicznego.

Komisja będzie dążyła do dalszego rozwoju współpracy na szczeblu unijnym z kluczowymi partnerami handlowymi.



Pomoc państwom członkowskim w przygotowaniu

W ramach nowego ładu dla konsumentów Komisja zorganizuje specjalistyczne warsztaty z udziałem władz i organów regulacyjnych ze wszystkich sektorów gospodarki. W ramach projektu „Akademia e-egzekwowania prawa” przeznaczono 1,75 mln EUR na rzecz krajowych organów ochrony konsumentów i krajowych organów bezpieczeństwa produktów konsumpcyjnych. Uruchomione zostaną nowe źródła informacji o rynku i nowe metody analityczne oraz zapewnione zostaną szkolenia dotyczące metod dochodzeniowych dostosowanych do rynków cyfrowych. Komisja podniesie świadomość organizacji konsumentów i przedsiębiorców w zakresie możliwości ostrzeżenia organów o ogólnounijnych problemach.

Dodatkowe informacje

- [Nowe rozporządzenie w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów](#)
- [Ulotka informacyjna dotycząca nowego rozporządzenia w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów](#)
- [Działanie w zakresie zakupów wewnątrz aplikacji](#)
- [Działanie w zakresie warunków świadczenia usług przez media społecznościowe](#)
- [Działanie w zakresie warunków wynajmu samochodów](#)