Prawa Konsumenta 2023 - co się zmieniło od 1 stycznia?

Kategoria: Aktualności
Opublikowano: sobota, 31, grudzień 2022 09:34
Tomasz Smaś
Odsłony: 1310

1 stycznia 2023 r. weszło w życie wiele ważnych dla konsumentów przepisów. Zmiany w polskim prawie (m.in. ustawie o prawach konsumenta, ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawie o informowaniu o cenach towarów i usług, Kodeksie cywilnym) wynikają z implementacji trzech unijnych dyrektyw: Omnibus, Towarowej oraz Cyfrowej. Dodatkowo z inicjatywy Prezesa UOKiK wprowadzono regulacje, które mają ukrócić nieuczciwe praktyki na pokazach handlowych.

Dzięki nowym regulacjom łatwiej będzie również walczyć z takimi niekorzystnymi dla konsumentów zjawiskami jak fikcyjne promocje, podwójna jakość produktów w różnych krajach, wykupywanie biletów na koncerty przez boty czy fałszywe opinie w internecie.

Dla wszystkich kupujących

Obniżki cen. Każdy przedsiębiorca, który ogłasza promocję lub wyprzedaż, będzie musiał podawać oprócz aktualnej ceny – także najniższą z 30 dni poprzedzających obniżkę. W przypadku produktów szybko psujących się, z krótką datą przydatności do spożycia – sprzedawca ma uwidaczniać aktualną cenę i tę sprzed pierwszego zastosowania obniżki, natomiast w przypadku produktów będących w ofercie przedsiębiorcy krócej niż 30 dni – najniższą cenę od rozpoczęcia sprzedaży do wprowadzenia obniżki. Nie ma takiego obowiązku, jeśli przedsiębiorca zwyczajnie obniża cenę regularną, bez ogłaszania promocji lub wyprzedaży.

Nowe zasady reklamacji. Zmieni się nazewnictwo: zamiast „rękojmi" będziemy mieć „odpowiedzialność za niezgodność towaru z umową". W pierwszej kolejności konsument będzie mógł żądać naprawy lub wymiany wadliwego towaru. Zwrot pieniędzy (częściowy lub całkowity) będzie możliwy w kolejnym etapie dochodzenia roszczeń. Korzystne dla konsumentów jest wydłużenie do 2 lat terminu domniemania, że niezgodność z umową istniała już w chwili zakupu. Sprzedawca będzie odpowiadał za wady – tak jak dotychczas – przez 2 lata od wydania towaru. Nowością jest, że w przypadku rzeczy używanych nie będzie mógł skrócić tego czasu do roku. Termin przedawnienia roszczeń reklamacyjnych zostanie wydłużony do sześciu lat.

Podwójna jakość. Zakazane będzie wprowadzanie towaru na rynek jako identycznego z tym, który jest sprzedawany w innych krajach UE, jeśli będzie się istotnie od niego różnił np. składem, a nie będzie to obiektywnie uzasadnione.

Dla kupujących online

Informacje na platformach handlowych. Konsumenci będą jasno informowani, czy podmiot oferujący na platformie towary, usługi lub treści cyfrowe jest przedsiębiorcą czy osobą fizyczną. W tym drugim przypadku dowiedzą się także, że w tej relacji nie mają zastosowania przepisy chroniące konsumentów np. możliwość odstąpienia od umowy. Platforma musi też informować, jak się podzieliła ze sprzedającym obowiązkami związanymi z realizacją umowy.

Plasowanie ofert. Jeśli przedsiębiorca umożliwia wyszukiwanie produktów musi informować o głównych parametrach, które decydują o kolejności pojawiania się wyników. Konieczne będzie też wyraźne ujawnienie płatnej reklamy lub płatności dokonanej w celu uzyskania wyższego plasowania produktów w wynikach wyszukiwania.

Opinie konsumentów. Każdy przedsiębiorca, który zapewnia dostęp do recenzji produktów, będzie

Phoca PDF

musiał podawać informacje, czy i w jaki sposób weryfikuje ich autentyczność, a także czy zamieszcza wszystkie opinie, czy tylko te pozytywne. Wprost zakazane będzie też zamieszczanie fałszywych lub zniekształconych opinii.

Indywidualne dostosowywanie ceny. Jeśli przedsiębiorca je stosuje, to będzie musiał o tym jasno poinformować konsumenta. Dotyczy to np. sytuacji, gdy cena jest automatycznie ustalana dla konkretnego odbiorcy w zależności np. od jego lokalizacji, urządzenia, z którego korzysta (smartfon, komputer stacjonarny) czy historii przeglądanych stron. Nie dotyczy natomiast dynamicznego profilowania cen lub ustalania cen w czasie rzeczywistym, czyli mechanizmów, które opierają się na czynnikach niezwiązanych z osobą konkretnego użytkownika, np. zmianą popytu na dany towar.

Bilety na koncerty i mecze. Zakazane będzie wykupywanie przez przedsiębiorców za pośrednictwem botów, a potem odsprzedawanie konsumentom biletów na imprezy kulturalne lub sportowe.

Towary z elementami cyfrowymi, treści i usługi cyfrowe. Jasno wskazano, że można je reklamować podobnie jak wszelkie inne towary czy usługi. Przedsiębiorca będzie odpowiedzialny także za zgodność takiego cyfrowego towaru, np. gry, programu komputerowego, z jego wersją próbną czy zapowiedziami. Będzie miał też obowiązek dostarczania konsumentom aktualizacji przez co najmniej 2 lata.

Umowy opłacone danymi osobowymi. Konsumenci będą chronieni nie tylko, gdy zapłacą za treści lub usługi cyfrowe, np. dostęp do aplikacji, pieniędzmi, ale także swoimi danymi osobowymi. Będą obowiązywać takie same zasady, jak w odniesieniu do odpłatnych usług, np. możliwość odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni.

Lepsza ochrona seniorów - dla kupujących na pokazach i wycieczkach

Wydłużenie do 30 dni terminu na odstąpienie od umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w domu konsumenta lub wycieczki. W przypadku pokazów nadal będzie to 14 dni.

Zakaz zawierania umów finansowych podczas pokazu lub wycieczki. Zawarta w takiej sytuacji umowa, np. umowa pożyczki, będzie nieważna i nie będzie wywoływać skutków dla konsumenta.

Zakaz przyjmowania płatności przed upływem terminu na odstąpienie od umowy. Dotyczy to umów zawieranych podczas pokazu, wycieczki lub nieumówionej wizyty u konsumenta. Rozwiązanie pozwoli na podjęcie świadomej decyzji o zakupie, a konsumenci nie będą narażeni na straty finansowe, gdy z niego zrezygnują w ustawowym terminie.

Możliwość odstąpienia od niektórych umów o świadczenie usług zdrowotnych zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Chodzi przede wszystkim o tzw. umowy obejmujące abonamenty medyczne.

Źródło: UOKiK

Phoca PDF