

# Ochrona konsumentów przed nieuczciwymi praktykami handlowymi

Zestawienie informacji | maj 2017

## Transakcje między przedsiębiorstwami a konsumentami

Reklama produktu / usługi

Podpisywanie umowy

Usługi posprzedażne

**Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych:** jej celem jest ochrona konsumentów przed wprowadzającymi w błąd i agresywnymi praktykami handlowców, takimi jak dostarczanie nieprawdziwych informacji lub stosowanie technik agresywnego marketingu, by wpływać na decyzje o zakupie.

**Dyrektywa w sprawie praw konsumentów:** dyrektywa ta dotyczy informacji przed zawarciem umowy, np. przedsiębiorcy zobowiązani są do zapewnienia konsumentom pełnej przejrzystości co do całkowitego kosztu produktu lub usługi, które oferują. Powyższa zasada ma również do pewnego stopnia zastosowanie, jeżeli umowa została podpisana, np. konsumenci w całej Europie mają prawo odstąpić od zakupu dokonanego przez internet w ciągu 14 dni.

**Dyrektywa w sprawie nieuczciwych warunków umownych:** zakazuje nieuczciwych warunków w umowach. Na przykład zapis umowy o rezygnacji z prawa do uzyskania zwrotu kaucji nie może być „ukryty”, tj. zapisany małą czcionką na dole strony. Umowa musi być sporządzona w prostym i zrozumiałym języku.

**Dyrektywa w sprawie sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji:** zobowiązuje przedsiębiorców z UE do zapewnienia zgodności towaru z umową przez okres dwóch lat od daty dostawy. Jeżeli dostarczony towar jest wadliwy, konsumenci mogą zwrócić się o jego naprawę, wymianę, obniżenie ceny lub zakończenie umowy.

**Dyrektywa w sprawie podawania cen:** zgodnie z tą dyrektywą cena sprzedaży i cena za jednostkę miary (np. litr, kilogram) muszą być podawane w przypadku wszystkich produktów oferowanych konsumentom przez handlowców w celu lepszego informowania konsumentów oraz ułatwienia porównywania cen. Cena sprzedaży znajdująca się na metce musi być wyraźna, łatwa do zidentyfikowania i czytelna.

**Dyrektywa w sprawie nakazów zaprzestania szkodliwych praktyk:** „nakazem” jest nakaz wydany przez sąd lub organ administracyjny, zobowiązujący podmiot (np. sprzedawcę) do powstrzymania się od stosowania niezgodnych z prawem praktyk (np. nadmiernego zwiększenia cen). Dyrektywa w sprawie nakazów ustanawia wspólną procedurę umożliwiającą pewnym upoważnionym podmiotom występowanie z powództwem w celu ochrony zbiorowych interesów konsumentów. Ma ona również na celu ułatwienie nakazów w kontekście transgranicznym, tj. w przypadku gdy nielegalne praktyki przedsiębiorcy w jednym państwie członkowskim wywierają wpływ na konsumentów w innym państwie członkowskim.