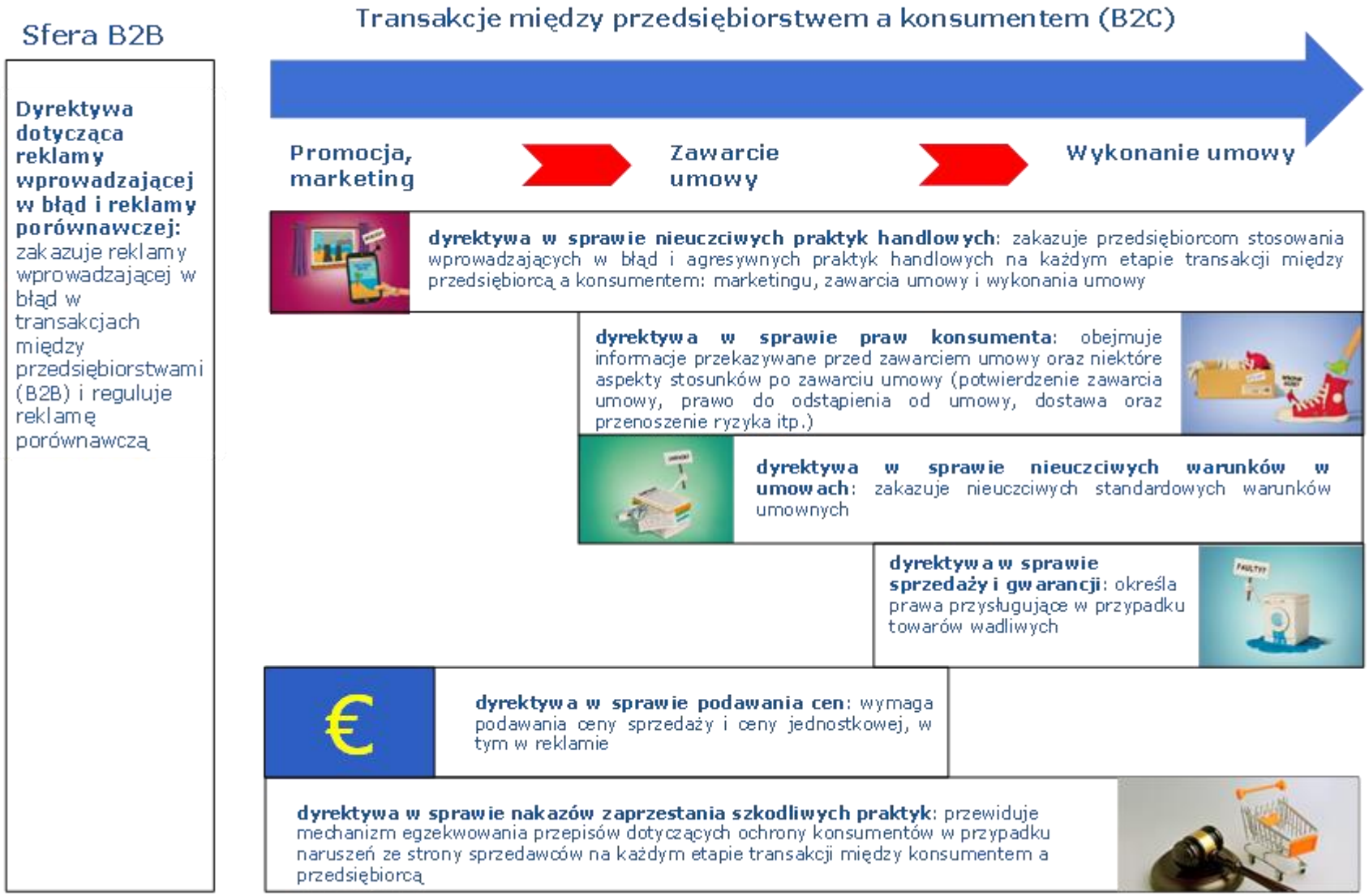
**Opis dyrektyw objętych konsultacjami społecznymi**



**Dyrektywa dotycząca reklamy wprowadzającej w błąd i reklamy porównawczej (MCAD)**

MCAD określa minimalny standard **ochrony prawnej przedsiębiorstw przed marketingiem wprowadzającym w błąd**. Państwa członkowskie mogą w ustawodawstwie krajowym wprowadzać bardziej rygorystyczne przepisy dotyczące ochrony przedsiębiorstw w tym obszarze. MCAD określa również jednolite, w pełni zharmonizowane przepisy dotyczące reklamy porównawczej, co oznacza, że w obszarze tym państwa członkowskie nie mogą uchwalać bardziej rygorystycznych przepisów niż przewidziane w dyrektywie.

Dalsze informacje: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/false-advertising/index_en.htm

**Dyrektywa w sprawie nieuczciwych praktyk handlowych (UCPD)**

UCPD dotyczy transakcji między przedsiębiorstwami a konsumentami (B2C). Ma ona zastosowanie do wszelkich **praktyk handlowych przed, w trakcie i po zakończeniu transakcji**, również tych dokonywanych online, a także do wszelkich produktów, w tym także cyfrowych. Przewiduje ona pełną harmonizację przepisów państw członkowskich, chroniących konsumentów przed nieuczciwymi praktykami handlowymi naruszającymi ich interesy ekonomiczne, przy czym nie obejmuje ona usług finansowych i nieruchomości.

Dyrektywa chroni konsumentów przed nieuczciwymi praktykami handlowymi sprzedawców poprzez:

- określenie, w załączniku I, czarnej listy 31 konkretnych praktyk handlowych, które są zakazane niezależnie od okoliczności;
- zakazanie praktyk handlowych, które są uznawane za wprowadzające w błąd lub agresywne;
- zakazanie nieuczciwych praktyk handlowych, sprzecznych z wymogami staranności zawodowej.

Za praktykę wprowadzającą w błąd, agresywną lub sprzeczną z wymogami staranności zawodowej uznaje się praktykę skłaniającą lub mogącą skłonić typowego konsumenta do podjęcia decyzji w sprawie transakcji, której konsument ten w przeciwnym razie nie podjąłby. Ocenę charakteru praktyki podejmuje, w każdym przypadku z osobna, właściwy organ krajowy.

UCPD wymaga od przedsiębiorców przekazywania konsumentom**informacji**, których potrzebują oni do podjęcia świadomej decyzji transakcyjnej. Ponadto dyrektywa zawiera szczegółowy wykaz wymogów informacyjnych dotyczących „zaproszenia do dokonania zakupu" (szczegóły w sekcji „Wymogi dotyczące informacji dla konsumentów").

Nieuczciwość praktyki handlowej jest oceniana w odniesieniu do hipotetycznego „**typowego konsumenta**", terminu pochodzącego z orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości UE. Typowy konsument jest *„dostatecznie dobrze poinformowany oraz dostatecznie uważny i ostrożny"* z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych i językowych. Jeśli praktyka handlowa jest skierowana do określonej grupy konsumentów, wówczas odniesieniem jest typowy członek tej grupy. Dyrektywa przewiduje również szczególną ochronę określonych grup konsumentów szczególnie **podatnych na zagrożenia**.

Dalsze informacje: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm

**Dyrektywa w sprawie praw konsumentów (CRD)**

Dyrektywa w sprawie praw konsumentów dotyczy transakcji między przedsiębiorstwami a konsumentami (B2C). Po pierwsze, CRD określa szczegółowe **wymogi dotyczące informacji przekazywanych przed zawarciem umowy**. Są one w pełni ujednolicone w przypadku umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy, natomiast wymogi dotyczące sprzedaży w lokalu (fizycznym punkcie sprzedaży) mają charakter minimalny (szczegóły w następnej sekcji „Wymogi dotyczące informacji dla konsumentów").

Dodatkowo CRD określa szereg w pełni ujednoliconych wymogów dotyczących **zawierania i potwierdzania umów zawartych na odległość i poza lokalem sprzedawcy**. Reguluje ona w szczególności prawo konsumenta do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość i poza siedzibą przedsiębiorstwa (miejscem prowadzenia działalności przedsiębiorstwa). Okres, w którym konsumenci mogą odstępować od umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, wynosi 14 dni kalendarzowych od dostarczenia towaru lub zawarcia umowy o świadczenie usług. Przedsiębiorcy są zobowiązani zwrócić konsumentowi wszystkie otrzymane płatności w ciągu 14 dni od odstąpienia od umowy. Kwota zwrotu obejmuje koszty dostawy. Przedsiębiorcy mogą wstrzymywać zwrot płatności wyłącznie do czasu otrzymania zwracanego towaru lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania. W odniesieniu do umów o dostarczenie internetowych treści cyfrowych, na przykład o pobranie oprogramowania lub strumieniowe pobranie filmu, w przypadku których treść jest dostarczana natychmiastowo, CRD wymaga od przedsiębiorców żądania od konsumentów, by ci wyrazili uprzednią wyraźną

zgodę, zanim rozpocznie się świadczenie usługi, oraz potwierdzili, że tracą prawo do odstąpienia od umowy z chwilą rozpoczęcia korzystania z usługi (czyli pobierania lub strumieniowego pobierania treści).

CRD określa również zasady dotyczące **dostawy towarów oraz przenoszenia ryzyka**. Przedsiębiorcy muszą dostarczyć towar w ciągu 30 dni od zawarcia umowy, o ile nie uzgodniono inaczej. Co do zasady sprzedawca ponosi ryzyko uszkodzenia towarów podczas transportu, do momentu gdy konsument wejdzie w fizyczne posiadanie towaru.

CRD ogranicza obciążanie konsumenta jakimikolwiek dodatkowymi kosztami z tytułu **skorzystania z określonego sposobu płatności**. Zakazuje stosowania ustawień domyślnych („z góry zaznaczonych pól wyboru") w przypadku pobierania **dodatkowych opłat** i pobierania tego rodzaju opłat bez wyraźnej zgody konsumenta. Ogranicza również **koszty łączności telefonicznej** z przedsiębiorcą w związku z zawartą umową. W takich przypadkach nie można żądać od konsumenta zapłaty kwoty wyższej niż standardowa opłata telefoniczna.

Dalsze informacje: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

**Wymogi dotyczące informacji dla konsumentów**

Wymogi dotyczące informacji dla konsumentów są określone w dyrektywie w sprawie nieuczciwych praktyk handlowych (UCPD), w dyrektywie w sprawie podawania cen (PID) oraz dyrektywie w sprawie praw konsumentów (CRD).

Zasadniczo UCPD wymaga od przedsiębiorców **przekazywania konsumentom informacji, których potrzebują oni do podjęcia świadomej decyzji transakcyjnej**. Ponadto, jeżeli przekaz handlowy, na przykład w reklamie, zawiera opis produktu i jego cenę, przedsiębiorca jest w szczególności zobowiązany do przekazania, z zastrzeżeniem ograniczeń obowiązujących w odniesieniu do danego środka przekazu, informacji dotyczących:

- głównych cech produktu,
- danych identyfikacyjnych i adresu przedsiębiorcy,
- całkowitej ceny,
- prawa do odstąpienia od umowy (w stosownych przypadkach),

- warunków płatności, dostawy lub świadczenia usługi oraz procedury rozpatrywania reklamacji (jeżeli warunki te odbiegają od wymogów staranności zawodowej);

Na **etapie poprzedzającym zawarcie transakcji**, np. gdy konsument odwiedza fizyczny punkt sprzedaży lub przegląda opisy produktów w sklepie internetowym, sprzedawcy muszą spełniać wymogi informacyjne określone w CRD. Określone w CRD wymogi informacyjne obowiązujące na tym etapie są bardziej złożone i obejmują wszystkie powyższe wymogi informacyjne wynikające z UCPD. Na przykład CRD określa szczegółowy wymóg informacyjny dotyczący prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa oraz funkcjonalności i interoperacyjności treści cyfrowych.

Dyrektywa w sprawie podawania cen (PID) wymaga od przedsiębiorców podawania **ceny sprzedaży** oraz **ceny za jednostkę miary** produktów oferowanych konsumentom, zarówno na etapie wprowadzania do obrotu, jak i na etapie poprzedzającym zawarcie umowy. Celem tej dyrektywy jest poprawa informacji dla konsumentów i ułatwienie porównania cen. PID przewiduje zasady minimalne oraz warianty regulacyjne, które umożliwiają państwom członkowskim stosowanie odstępstw od wymogów, w szczególności zwolnienie małych przedsiębiorstw od obowiązku podawania ceny jednostkowej.

Dodatkowo wymogi dotyczące informacji dla konsumentów są określone w **dyrektywie o handlu elektronicznym** oraz **dyrektywie usługowej**. Te wymogi informacyjne pokrywają się częściowo z wymogami określonymi na mocy CRD i UCPD, przy czym obejmują kilka dodatkowych elementów (np. informacje o numerze przedsiębiorcy w rejestrze przedsiębiorców lub innym rejestrze urzędowym, numerze NIP, właściwych organizacji zawodowych, działaniach podejmowanych przez przedsiębiorcę w celu uniknięcia konfliktu interesów i odpowiednich organach nadzoru).

Ponadto liczne szczegółowe wymogi informacyjne są określone **w unijnych przepisach sektorowych**, na przykład w sektorach telekomunikacyjnym, transportu pasażerskiego, energii, środowiska oraz detalicznych usług finansowych.

**Dyrektywa w sprawie nieuczciwych warunków w umowach (UCTD)**

UCTD dotyczy transakcji między przedsiębiorstwami a konsumentami (B2C). Dyrektywa chroni konsumentów przed stosowaniem przez handlowców standardowych (nienegocjowanych indywidualnie) warunków umownych, które – jako niezgodne z zasadą dobrej wiary – stwarzają znaczącą nierównowagę praw i obowiązków stron ze szkodą dla konsumenta

(**ogólna klauzula (nie-)słuszności**). Nieuczciwe warunki nie są wiążące dla konsumenta, ale umowa nadal obowiązuje, jeżeli może pozostać w mocy po skreśleniu nieuczciwych postanowień.

Ponadto dyrektywa wymaga sporządzania umów **prostym i zrozumiałym językiem**. Postanowienia umowne, których znaczenie jest niejasne, powinny być interpretowane jak najkorzystniej dla konsumenta, a warunki, które nie są przejrzyste i uniemożliwiają konsumentom zrozumienie ich praw i obowiązków wynikających z umowy, mogą zostać uznane za nieuczciwe.

UCTD dotyczy zarówno środowiska online, jak i offline, a także wszystkich produktów, w tym treści cyfrowych. Dyrektywa zawiera **orientacyjny i niewyczerpujący wykaz warunków standardowych**, które mogą zostać uznane za nieuczciwe.

UCTD jest instrumentem minimalnej harmonizacji, a zatem państwa członkowskie mogą określać w swoim ustawodawstwie krajowym bardziej rygorystyczne przepisy dotyczące ochrony konsumentów. Wiele państw UE skorzystało z tej możliwości, wprowadzając na przykład „czarne listy" nieuczciwych warunków umów (postanowień umownych uznawanych za nieuczciwe niezależnie od okoliczności) lub „szare listy" postanowień umownych (warunków uznawanych za nieuczciwe, o ile nie udowodniono inaczej).

Dalsze informacje: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm

**Dyrektywa w sprawie sprzedaży konsumpcyjnej i związanych z nią gwarancji (CSGD)**

CSGD dotyczy transakcji między przedsiębiorstwami a konsumentami (B2C). Dyrektywa ma zastosowanie do sprzedaży dóbr materialnych, zarówno nowych, jak i używanych, niezależnie od kanału sprzedaży. Dyrektywa określa przepisy dotyczące zgodności towaru z umową. Stanowi ona, że sprzedawca odpowiada za brak zgodności, tj. wady, które istniały w czasie dostawy i uwidocznią się w ciągu **dwóch lat** od dostawy (czyli w tzw. okresie **rękojmi**).

Jeżeli wada uwidoczni się w ciągu pierwszych **sześciu miesięcy** od dostawy, wówczas przedsiębiorca musi udowodnić, że wada nie istniała w czasie dostawy (**odwrócenie ciężaru dowodu**).

Jeżeli w świetle przepisów dyrektywy za wadę odpowiada sprzedawca, konsument ma prawo domagać się bezpłatnego **naprawienia szkody** – w pierwszej kolejności, poprzez naprawę lub wymianę towaru, a w drugiej, poprzez obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy. Oznacza to, że dyrektywa przewiduje hierarchizację przysługujących na mocy jej przepisów

środków naprawienia szkody. Dyrektywa zawiera również przepisy zapewniające, by gwarancje dobrowolnie oferowane konsumentom (czyli tzw. „gwarancje komercyjne”) były wiążące dla udzielających ich przedsiębiorców.

Dyrektywa daje państwom członkowskim możliwość nakładania na konsumentów wymogu zgłoszenia wady w terminie dwóch miesięcy od jej wykrycia i skrócenia okresu rękojmi do jednego roku w przypadku towarów używanych.

Jest to dyrektywa przewidująca minimalną harmonizację, która umożliwia państwom członkowskim uchwalanie surowszych przepisów dotyczących ochrony konsumenta. Kilka państw członkowskich skorzystało z tej możliwości, np. wprowadzając korzystniejsze dla konsumentów przepisy dotyczące okresu rękojmi lub przedłużając okres odwrócenia ciężaru dowodu.

Komisja zaproponowała niedawno **zastąpienie CSGD, w zakresie sprzedaży online i na odległość** (np. telefonicznej lub wysyłkowej), nową dyrektywą, która jest obecnie przedmiotem negocjacji pomiędzy współustawodawcami UE. Główne założenia nowego wniosku Komisji dotyczącego sprzedaży online i na odległość to:

- pełne ujednolicenie (tzn. brak możliwości przyjmowania bardziej rygorystycznych wymogów);
- zachowanie dwuletniego okresu rękojmi;
- przedłużenie okresu odwrócenia ciężaru dowodu do dwóch lat (co oznacza, że sprzedawca będzie miał obowiązek udowodnienia, że wada nie istniała w czasie dostawy, przez cały okres rękojmi);
- zachowanie hierarchii środków naprawienia szkody – w pierwszej kolejności naprawa lub wymiana towaru, a w drugiej – obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy (zwrot ceny zakupu).

Dostrzegając potrzebę szybkiego działania w zakresie cyfrowego wymiaru jednolitego rynku, Komisja zobowiązała się do podjęcia kroków w celu ujednolicenia przepisów dotyczących sprzedaży na odległość i bezpośredniej.

Dalsze informacje:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

http://ec.europa.eu/justice/contract/digital-contract-rules/index_en.htm

**Egzekwowanie praw w drodze nakazów**

Dyrektywa w sprawie nakazów zaprzestania szkodliwych praktyk nakłada na państwa członkowskie obowiązek umożliwienia wybranym podmiotom (organizacjom społeczeństwa obywatelskiego lub organom administracji publicznej) wnioskowanie

przed sądem lub organem administracyjnym o wydanie nakazu mającego na celu powstrzymanie działań niezgodnych z unijnymi przepisami o ochronie konsumentów (wyszczególnionymi w załączniku do dyrektywy i transponowanymi do prawa krajowego), które szkodzą zbiorowym interesom konsumentów. W związku z tym dyrektywa przewiduje narzędzie egzekwowania praw konsumentów przysługujących, między innymi, na mocy dyrektywy w sprawie nieuczciwych praktyk handlowych, dyrektywy w sprawie sprzedaży konsumpcyjnej i związanych z nią gwarancji, dyrektywy w sprawie nieuczciwych warunków umów oraz dyrektywy w sprawie praw konsumentów. Ułatwia także stosowanie nakazów w kontekście transgranicznym.

**Dyrektywa w sprawie nieuczciwych praktyk handlowych** zobowiązuje państwa członkowskie do wprowadzenia środków umożliwiających zwalczanie nieuczciwych praktyk handlowych w celu zapewnienia zgodności z przepisami dyrektywy. W szczególności dyrektywa wymaga zapewnienia osobom fizycznym lub organizacjom możliwości podejmowania kroków prawnych (tj. wytoczenia powództwa sądowego) wobec danej praktyki handlowej lub wszczęcia postępowania w jej sprawie przed organem administracyjnym, który jest właściwy do podejmowania decyzji w sprawie skarg albo do wszczęcia postępowania sądowego. Dyrektywa nie przewiduje jednak harmonizacji powyższych procedur.

**Dyrektywa w sprawie praw konsumentów** nakłada na państwa członkowskie obowiązek stosowania dostatecznych i skutecznych środków zapewnienia zgodności z niniejszą dyrektywą. Dyrektywa daje konsumentom indywidualne możliwości dochodzenia praw, jeżeli przedsiębiorca narusza swoje obowiązki, np. sprzedawca internetowy musi ponieść koszty zwrotu towarów w związku z prawem konsumenta do odstąpienia od umowy w przypadku, gdy sprzedawca nie poinformował go o obowiązku poniesienia tych kosztów. Jeżeli chodzi o inne naruszenia dyrektywy, dyrektywa nie zawiera szczegółowych przepisów o indywidualnych środkach prawnych.

**Dyrektywa w sprawie warunków umów** (UCTD) zobowiązuje państwa członkowskie do uchwalenia środków umożliwiających zapobieganie dalszemu stosowaniu nieuczciwych warunków umów. Wymaga ona w szczególności zapewnienia osobom fizycznym lub prawnym możliwości podejmowania kroków prawnych przed sądem lub organem administracyjnym w celu uzyskania decyzji o nieuczciwości warunków umowy i zastosowania środków zapobiegających ich dalszemu stosowaniu. Szczegóły dotyczące zakresu podejmowanych środków prawnych nie są jednak ujednolicone przepisami dyrektywy. UCTD nie zawiera również szczegółowych przepisów regulujących tryb indywidualnego dochodzenia roszczeń, czyli dochodzenia praw przez pojedynczego konsumenta. Przepisy te są określone prawem krajowym.

Dalsze informacje: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions/index_en.htm