

# Powiatowy Rzecznik Konsumentów

---

### Zmiany w prawie ważne dla Konsumentów

1 stycznia 2023 r. wchodzi 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.

*- Celem zmian jest przede wszystkim dostosowanie przepisów chroniących konsumentów do dynamicznie rozwijającego się świata cyfrowego. Coraz częściej robimy zakupy on-line, korzystamy z treści i usług cyfrowych, zawieramy przez internet umowy, za które płacimy naszymi danymi. We wszystkich tych sytuacjach konieczne jest zapewnienie konsumentom wysokiego poziomu ochrony - mówi Tomasz Chróstny, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.*

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.

**Przedstawiamy krótki przewodnik po najważniejszych zmianach.**

### **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.. 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 towaru 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 ON-LINE**

**Informacje na platformach handlowych.** Konsumentom 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 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.** Konsumenty 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 konsumenty 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.

**Nowe przepisy będą dotyczyć umów zawartych od 1 stycznia 2023 r**

---

- [Udostępnij](#)
- [Drukuj](#)
- [PDF](#)