**Zmiany w prawach konsumenta od 1 stycznia 2023 r.**

Zmiany ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz niektórych innych ustawach wynikają z implementacji trzech unijnych dyrektyw: Omnibus, Towarowej oraz Cyfrowej.

Celem tych zmian jest w szczególności dostosowanie przepisów chroniących konsumentów dodynamicznie postępującej cyfryzacji gospodarki.

**Brak zgodności towaru z umową**

Od 1 stycznia 2023 r. termin *rękojmia* został zastąpiony *brakiem zgodności towaru
z umową*. Do umów zobowiązujących do przeniesienia własności towaru na konsumenta (umów sprzedaży, dostawy, o dzieło będące towarem) nie stosuje się przepisów dot. rękojmi za wady, wynikających z Kodeksu cywilnego.

**Wyprzedaże/promocje**

Przedsiębiorca, który ogłasza promocję/wyprzedaż, będzie musiał podawać obok aktualnej ceny także najniższą, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki. Jeśli produkt/usługa są oferowane do sprzedaży w okresie krótszym niż 30 dni, obok obniżonej ceny zamieszcza też najniższą cenę od dnia sprzedaży do wprowadzenia obniżki.

W przypadku towarów szybko psujących się, z krótką datą przydatności do spożycia – obok aktualnej ceny zamieszcza też cenę sprzed pierwszego zastosowania obniżki.

***Reklamacja wadliwych produktów***

**Hierarchia roszczeń**

Konsument składając reklamację, w pierwszej kolejności będzie mógł domagać się przywrócenia zgodności towaru z umową poprzez jego naprawę lub wymianę, a dopiero później, jeśli naprawa lub wymiana okażą się np. nieopłacalne, będzie mógł złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy. Gdy jednak wada produktu okaże się istotna, konsument od razu będzie mógł odstąpić od umowy.

**Domniemanie braku zgodności towaru z umową**

Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawni się przed upływem 2 lat
(a nie przed upływem roku, jak było dotychczas) od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia (dot. towarów nowych i używanych). Termin przedawnienia roszczeń reklamacyjnych został wydłużony do sześciu lat.

**Termin odpowiedzi na reklamację**

Przedsiębiorca jest zobowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie
14 dni od dnia jej otrzymania. Brak odpowiedzi we wskazanym terminie oznacza uznanie reklamacji. Odpowiedź powinna być udzielona na papierze lub na innym trwałym nośniku.

**Gwarancja udzielana konsumentowi**

Udzielenie gwarancji nadal zależy od decyzji przedsiębiorcy. Nowelizacja ustawy o prawach konsumenta wprowadza pewne uprawnienia minimalne, które muszą być przyznane konsumentowi w przypadku gwarancji, tj. gwarancja trwałości nie może przewidywać warunków naprawy albo wymiany mniej korzystnych dla konsumenta niż określone w art. 43d wspomnianej ustawy, tj. naprawa albo wymiana musi zatem być nieodpłatna, nastąpić
w rozsądnym czasie, bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, z uwzględnieniem specyfiki towaru oraz celu, w jakim konsument nabył towar, a odbiór towaru musi nastąpić na koszt przedsiębiorcy.

Elementy, jakie musi zawierać oświadczenie gwarancyjne:

– wyraźne stwierdzenie, że w przypadku braku zgodności rzeczy sprzedanej z umową kupującemu z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt sprzedawcy oraz że gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej,

– nazwę i adres gwaranta,

– opis procedury, której uprawniony ma przestrzegać, aby móc skorzystać z gwarancji,

– wskazanie rzeczy, których dotyczy gwarancja,

– warunki gwarancji.

***Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość***

Przedsiębiorca zobowiązany jest do podania konsumentowi pełnego adresu pocztowego, pod którym prowadzi przedsiębiorstwo, jak również swojego numeru telefonu oraz adresu poczty elektronicznej aby konsument mógł szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą.

**Indywidualne dostosowywanie ceny**

Jeśli cena prezentowana konsumentowi w internecie, zależy np. od tego, z jakiego urządzenia korzysta, lokalizacji, itp. należy go poinformować, że cena jest indywidualnie dostosowana. Można tę informację podać w regulaminie sklepu.

**Informacje na internetowych platformach handlowych**

Na platformie muszą znaleźć się informacje:

- o głównych parametrach, które decydują o kolejności pojawiania się wyników w przypadku wyszukiwania produktów (plasowanie ofert), w tym konieczność ujawniania płatnej reklamy lub płatności dokonanej specjalnie w celu uzyskania wyższego plasowania produktów
w ramach wyników wyszukiwania,

- czy podmiot oferujący towary/usługi na internetowej platformie handlowej jest przedsiębiorcą czy osobą fizyczną,

- o niestosowaniu przepisów dotyczących konsumentów do umów zawieranych na platformie z osobą fizyczną (czyli niebędącą przedsiębiorcą),

- o podziale obowiązków, związanych z realizacją umowy zawieranej przez konsumenta, pomiędzy Platformą a sprzedającym na Platformie.

**Opinie konsumentów**

Jeśli przedsiębiorca postanowi o udostępnianiu opinii o produktach, powinien ustanowić procedury mające zapewnić, aby opinie te pochodziły od konsumentów, którzy rzeczywiście używali produktów lub je kupili, a także udzielić konsumentom informacji na temat sposobu przeprowadzania kontroli w tym zakresie, a ponadto czy zamieszcza się wszystkie opinie, zarówno pozytywne, jak i negatywne, jakie jest źródło opinii, w jaki sposób liczy się średnią ocenę, czy opinie są sponsorowane lub czy mają na nie wpływ stosunki umowne
z przedsiębiorcą. Zakazane będzie zamieszczanie fałszywych lub zniekształconych opinii.

**Odsprzedaż biletów na imprezy kulturalne i sportowe**

Przedsiębiorcy nie mogą kupować biletów na imprezy kulturalne lub sportowe
z wykorzystaniem oprogramowania pozwalającego obchodzić środki techniczne lub przekraczać limity techniczne nałożone przez pierwotnego sprzedawcę (boty), aby następnie odsprzedać je konsumentom.

**Towary z elementami cyfrowymi, treści i usługi cyfrowe**

Towary te można reklamować 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**

Jeśli za usługę lub treści cyfrowe konsumenci „płacą” swoimi danymi osobowymi, co
w praktyce oznacza, że nie dokonują płatności w pieniądzu, ale przekazują swoje dane osobowe aby np. mieć dostęp do aplikacji, będą mieli możliwość odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni.

**Umowy zawierane na pokazach czy wycieczkach**

Wydłużono do 30 dni termin na odstąpienie od umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w domu konsumenta lub wycieczki. W przypadku pokazów jest to 14 dni. Umowa dotycząca usług finansowych nie może być zawarta podczas pokazu czy wycieczki (zawarta w ten sposób będzie nieważna). Przedsiębiorca nie może przyjąć płatności przed upływem terminu na odstąpienie od umowy (dotyczy to umów zawieranych podczas pokazu, wycieczki lub nieumówionej wizyty u konsumenta).

W przypadku produktów nabytych do końca 2022 r. konsumenci mogą składać reklamacje na podstawie przepisów obowiązujących przed 1 stycznia 2023 r.

***Anna Micielica***

***Powiatowy Rzecznik Konsumentów***

Starostwo Powiatowe w Suwałkach

ul. Świerkowa 60

nr tel. 87 5659277

**e-mail:** prk@powiat.suwalski.pl