



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
*TOMASZ CHRÓSTNY*

Warszawa, 28 marca 2026 r.

DOZIK-5.053.10.2026.PM

*Szanowna Pani,*

Odpowiadając na Pani petycję przekazaną w formie elektronicznej w dniu 23 lutego 2026 r., postulującą uchylenie art. 27 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2024 r., poz. 1796), pragnę przedstawić następujące wyjaśnienia.

Zgodnie z art. 27 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i - co do zasady - bez ponoszenia kosztów. Z kolei art. 27 ust. 2 stanowi, że jeżeli konsument zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki, termin do odstąpienia od umowy wynosi 30 dni.

W swej petycji wnosi Pani o uchylenie art. 27 ust. 1, wskazując że „działa na szkodę” przepisu art. 27 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta. Wskazuje Pani, że oba przepisy brzmią podobnie i ich zakres się pokrywa. Sytuacja ta - Pani zdaniem - sprzyja oszukiwaniu mających małą świadomość i wiedzę prawną klientów przez przedsiębiorców.

Wyjaśnić należy, że art. 27 ustawy o prawach konsumenta wdraża art. 9a ust. 1 i ust. 1a dyrektywy 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, które to przepisy regulują prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Polski prawodawca nie może zatem uchylić wskazanego przez Panią przepisu, gdyż jego utrzymanie w systemie prawnym w przyjętym w ustawie o prawach konsumenta brzmieniu, jest wymagane na mocy prawa UE.

Jednocześnie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o prawach konsumenta są w mojej ocenie prawidłowo skonstruowane i spójne. W ust. 1 uregulowano prawo konsumenta do odstąpienia w terminie 14-dniowym od umowy zawartej z przedsiębiorcą poza lokalem jego przedsiębiorstwa (np. na pokazach) lub na odległość, czyli bez fizycznej obecności obu stron - np. przez internet lub telefon. Z kolei ust. 2 odnosi się tylko do pewnej kategorii umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy, a mianowicie gdy konsument zawarł umowę „podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu

konsumenta albo wycieczki”. Rozwiązanie to opiera się na założeniu, że gdy konsument zawiera umowę podczas wycieczki lub gdy to przedsiębiorca nieproszony odwiedził konsumenta w jego domu, wówczas element zaskoczenia po stronie konsumenta może być większy, stąd też ustawa wydłuża do 30 dni termin do namysłu dla konsumenta, czy chce on ostatecznie być związany umową, czy też od niej odstąpić.

Co się zaś tyczy kwalifikacji w świetle art. 27 ustawy o prawach konsumenta, przedstawionego przez Panią stanu faktycznego dotyczącego zakupu przez internet biletu na wydarzenie kulturalne, wskazać należy, że zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu m. in. do umów o świadczenie usług związanych z wydarzeniami rozrywkowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi. W konsekwencji opisany przez Panią przypadek nie będzie podlegał prawu do odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

*Z poważaniem,*  
Tomasz Chróstny  
Prezes  
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

*/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/*

## KLAUZULA INFORMACYJNA

Zgodnie z art. 13 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), informujemy, że:

Administrator Danych Osobowych	Administratorem Państwa danych osobowych jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.
Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych UOKiK	Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: <a href="mailto:iod@uokik.gov.pl">iod@uokik.gov.pl</a> .
Cele przetwarzania danych osobowych	Dane osobowe są przetwarzane w celu analizy sygnału, zapytania z możliwością załączenia go do wystąpienia do przedsiębiorcy w trybie art. 49a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów lub do akt postępowania administracyjnego oraz w celu wypełnienia obowiązku archiwizacyjnego.
Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych	Dane osobowe są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) i e) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).
Informacja o odbiorcach danych osobowych	Dane osobowe mogą być przekazywane innym podmiotom zgodnie z prawem Unii Europejskiej lub prawem krajowym, np. do rzecznika konsumentów, do sądu ochrony konkurencji i konsumentów, uprawnionych organów ścigania. Odbiorcą danych osobowych mogą być organizacje konsumenckie udzielające porad w sprawach indywidualnych.
Okres przechowywania danych osobowych	Okres przechowywania danych osobowych reguluje instrukcja kancelaryjna UOKiK ustalana zgodnie z ustawą z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. z 2018 r., poz. 217 z późn. zm.), według której okres ten wynosi 5 lat od końca roku, w którym zakończono sprawę.
Uprawnienia z art. 15-19 i 21 ogólnego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679	Mają Państwo prawo do dostępu, sprostowania swoich danych osobowych, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do usunięcia danych osobowych jeśli dane nie są już niezbędne do celów, w których zostały zebrane lub dane osobowe były przetwarzane niezgodnie z prawem lub dane osobowe muszą zostać usunięte w celu wywiązania się z obowiązku prawnego przewidzianego w prawie Unii lub prawie krajowym. Mogą Państwo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw, skutkujący zaniechaniem przetwarzania danych osobowych, chyba że Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wykaże istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osoby, której dane dotyczą.
Prawo do wniesienia skargi	Mają Państwo prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych przez administratora narusza przepisy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679.
Informacja o dobrowolności lub obowiązku podania danych osobowych	Podanie danych osobowych jest dobrowolne.

