Nowy ład dla konsumentów

* **Komisja Europejska przygotowała pakiet zmian, które zwiększą ochronę praw konsumentów.**
* **Obejmą one m.in. zakupy przez internet, usługi cyfrowe, kwestie podwójnych standardów produktów w różnych krajach.**
* **Dziś w Warszawie trwa obywatelski dialog konsumencki na ten temat.**

**[Warszawa, 18 października 2018 r.]** W unijnym, a więc także polskim prawie konsumenckim szykują się wielkie zmiany. Komisja Europejska proponuje „Nowy ład dla konsumentów” („New deal for consumers”).

- *Rynek podlega szybkim zmianom. Nowy ład dla konsumentów to odpowiedź na nowe wyzwania. Gromadzimy dane w chmurze, korzystamy z serwisów społecznościowych, coraz chętniej kupujemy przez internet. Zmiany mają wzmocnić prawa konsumentów i zapewnić im dodatkowe narzędzia przy dochodzeniu roszczeń* – mówi Dorota Karczewska, wiceprezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

**Powództwa przedstawicielskie**

Pierwszy element pakietu „Nowy ład dla konsumentów” dotyczy tzw. [powództw przedstawicielskich](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/ALL/?uri=COM:2018:184:FIN). Ułatwi on konsumentom zbiorowe dochodzenie roszczeń, w tym uzyskanie rekompensat. Obejmie wszystkie ważne branże, m.in. usługi finansowe, transport, energetykę, telekomunikację. Powództwo przedstawicielskie będą mogły wytoczyć niezależne wykwalifikowane podmioty, np. organizacje konsumenckie. W efekcie sąd lub organ administracji wyda nakaz zaprzestania szkodliwych praktyk i zarządzi rekompensaty dla konsumentów. Uprawnione podmioty będą mogły też negocjować z firmą porozumienie – zatwierdzi je sąd lub organ administracji. Przedsiębiorca będzie musiał poinformować konsumentów dotkniętych naruszeniem o ostatecznej decyzji lub zawartej ugodzie oraz o rekompensatach.

**Projekt dyrektywy „Omnibus”**

Drugim z elementów „Nowego ładu dla konsumentów” jest [projekt dyrektywy „Omnibus”](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A52018PC0185). Przewiduje on zmiany w 4 dyrektywach o: nieuczciwych warunkach w umowach konsumenckich, cenach produktów, nieuczciwych praktykach handlowych oraz prawach konsumenta. Najważniejsze propozycje to:

* **większa przejrzystość zakupów w sieci.** Konsument dowie się przed zawarciem umowy na internetowej platformie handlowej, czy kupuje od przedsiębiorcy, czy od osoby prywatnej. W tym drugim przypadku nie mają zastosowania przepisy chroniące konsumentów, o czym portal będzie musiał powiadomić. Musi też informować o kryteriach pozycjonowania ofert, np. o tym, że przedsiębiorca zapłacił za lepsze miejsce w wynikach wyszukiwania,
* **ułatwienia w indywidualnym dochodzeniu roszczeń**. Jeśli konsument dozna uszczerbku w wyniku nieuczciwych praktyk handlowych, np. agresywnego marketingu, będzie mógł rozwiązać umowę i domagać się odszkodowania,
* **ochrona przy „bezpłatnych” usługach cyfrowych.** Konsumenci w zamian za korzystanie z nich dostarczają swoje dane osobowe. Po zmianach zyskają takie same prawa jak w przypadku płatnych umów zawieranych przez internet, np. będą mogli w ciągu 14 dni odstąpić od umowy,
* **sprzedaż na pokazach i w domach konsumentów.** W wielu państwach, także w Polsce, dochodzi przy tej okazji do stosowania agresywnego marketingu i nieuczciwych praktyk handlowych. Nowe unijne przepisy dadzą władzom krajowym możliwość wprowadzenia ograniczeń. W Polsce trwają już prace nad [propozycjami UOKiK](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14138),
* **walka z** [**podwójnymi standardami produktów**](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14842). Wprowadzenie na rynek towaru jako identycznego z tym, który jest sprzedawany w kilku innych państwach UE, podczas gdy istotnie różni się od niego np. składem, będzie uznawane za wprowadzanie klientów w błąd.

**Obywatelski dialog konsumencki**

Obecnie nad oboma projektami trwają równolegle prace w grupach roboczych w Radzie oraz w Parlamencie Europejskim. Na tym etapie państwa członkowskie zgłaszają swoje uwagi do propozycji Komisji Europejskiej.

O zmianach dyskutują dziś w warszawskim Centrum Nauki Kopernik przedstawiciele KE, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konkurentów, organizacje konsumenckie, eksperci i konsumenci. Celem obywatelskiego dialogu jest wyjaśnienie propozycji Komisji oraz wysłuchanie opinii na ich temat.

Oglądaj transmisję na żywo dziś (18 października) w godz. 10.00 - 15.45:

[](https://player.cdn.tv1.eu/player/macros/eu/warsaw_181018)

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka   
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)   
[Oddziały Federacji Konsumentów](http://www.federacja-konsumentow.org.pl/63,tu-znajdziesz-pomoc.html)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w Twoim mieście lub powiecie

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

Biuro Prasowe UOKiK   
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa   
Tel. 695 902 088, 22 55 60 314  
E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl)  
Twitter: @UOKiKgovPL