

Departament Prawny

Urząd Ochrony
Konkurencji
i KonsumentówPl. Powstańców Warszawy 1
00-950 WarszawaTel.: 022 556 01 63
Faks: 022 827 08 43

Praktyczne wskazówki dla konsumentów

Jeżeli przedsiębiorca umieszcza na stronie internetowej informacje handlowe, w tym reklamę, zachęcające konsumentów do skorzystania z oferowanych przez niego usług świadczonych drogą elektroniczną, które wprowadzają w błąd konsumentów, a konsument na podstawie tych informacji podejmuje decyzję dotyczącą zawarcia umowy, której gdyby nie działał pod wpływem błędu, nie podjąłby, takie działanie przedsiębiorcy stanowić będzie nieuczciwą praktykę rynkową wprowadzającą w błąd.

W przypadku stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwej praktyki rynkowej, konsument może skorzystać z ochrony swych praw na drodze sądowej.

Konsument może wystąpić z powództwem do sądu w sytuacji, gdy praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorcę zagraża lub narusza interes konsumenta. Dochodzenie roszczeń następuje na podstawie art. 12 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206). Konsument może wystąpić z następującymi roszczeniami:

- 1) zaniechania tej praktyki;
- 2) usunięcia skutków tej praktyki;
- 3) złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie;
- 4) naprawienia wyrządzonej szkody na zasadach ogólnych, w szczególności żądania unieważnienia umowy z obowiązkiem wzajemnego zwrotu świadczeń oraz zwrotu przez przedsiębiorcę kosztów związanych z nabyciem produktu;
- 5) zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny związany ze wspieraniem kultury polskiej, ochroną dziedzictwa narodowego lub ochroną konsumentów.

Roszczenia z tytułu nieuczciwej praktyki rynkowej, o których mowa w powyższych punktach 1-3 i 5, ulegają przedawnieniu z upływem lat trzech. Bieg przedawnienia rozpoczyna się oddzielnie, co do każdego naruszenia.

Warto zaznaczyć, że w przypadku stosowania przez przedsiębiorcę nieuczciwej praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd ciężar udowodnienia, że nie stanowi ona takiej praktyki spoczywa na przedsiębiorcy. Takie przerzucenie ciężaru dowodu na przedsiębiorcę ma na celu zapewnienie ochrony konsumentów jako słabszych uczestników rynku i umożliwienie im realnych możliwości dochodzenia swoich praw.

Ponadto, konsument zawierający umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną pozostający w błędzie co do treści czynności prawnej, na podstawie **art. 88 kodeksu cywilnego** może uchylić się od skutków prawnych złożonego pod wpływem błędu oświadczenia woli, w którym wyraził wolę zawarcia umowy o świadczenie takiej usługi. W celu unieważnienia umowy, konsument powinien złożyć na piśmie oświadczenie przedsiębiorcy, z którego jasno będzie wynikać, iż konsument zawarł umowę pod wpływem błędu i w związku z powyższym, uchyli się od skutków prawnych złożonego oświadczenia woli w tym zakresie. Zgodnie z art. 88 § 2 kodeksu cywilnego uprawnienie do uchylenia się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu wygasa z upływem roku od jego wykrycia. Jeżeli przedsiębiorca, któremu konsument złoży oświadczenie o uchyleniu się od skutków wadliwego oświadczenia woli, będzie kwestionować takie uchylenie się, wówczas może wystąpić do sądu z powództwem o świadczenie przeciwko konsumentowi. W takim przypadku o

ważności czynności prawnej ostatecznie zadecyduje sąd.

W sytuacji, gdy zostanie wykazane, że umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną została zawarta przez osobę, która **nie ukończyła lat trzynastu**, a więc osobę nieposiadającą zdolności do czynności prawnych, wówczas umowa taka będzie nieważna. Natomiast w przypadku, gdy umowę zawarła osoba, która **ukończyła lat trzynaście**, a nie ukończyła lat osiemnastu, bez wymaganej zgody przedstawiciela ustawowego (np. rodzica), wówczas taka umowa jest nieważna, jeżeli nie zostanie potwierdzona przez przedstawiciela ustawowego.

Należy mieć także na uwadze, iż w przypadku, gdy przedsiębiorca poniesie szkodę w związku np. z podaniem nieprawdziwych danych przez konsumenta, wówczas może on wystąpić z roszczeniem odszkodowawczym do sądu przeciwko małoletnim lub ich przedstawicielom ustawowym.

Ponadto konsument, który zawarł umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną może skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, o ile zaistniały wskazane niżej okoliczności.

Zgodnie z przepisem art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), zwanej dalej także ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów, przedsiębiorca świadczący usługi za pomocą środków porozumiewania się na odległość (czyli m.in. za pośrednictwem Internetu), zawierając umowę z konsumentem, jest zobligowany do powiadomienia go, najpóźniej z chwilą złożenia konsumentowi propozycji zawarcia umowy, o przysługującym konsumentowi, na mocy art. 7 ust. 1 tej ustawy, **prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni**, z jednoczesnym wskazaniem wyjątków, o których mowa w art. 10 ust. 3 tej ustawy (prawo odstąpienia od umowy wyłączone jest m.in. w wypadku rozpoczęcia świadczenia usług, za zgodą konsumenta, przed upływem terminu 10 dni, w którym konsument może odstąpić od umowy, o ile strony nie umówiły się inaczej).

Istotne jest jednakże, iż stosowanie do przepisu art. 9 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, przedsiębiorca, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia wynikającego z umowy zawartej na odległość, zobowiązany jest potwierdzić konsumentowi **na piśmie** m.in. udzieloną informację o prawie odstąpienia od umowy.

W przypadku, gdy przedsiębiorca zaniecha wykonania tego obowiązku, termin, w którym konsument może odstąpić od umowy, wynosi nie 10 dni, lecz **trzy miesiące** i liczy się od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi – od dnia jej zawarcia. Jeżeli jednak konsument po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do dziesięciu dni od tej daty.

Należy podkreślić, iż **prawo odstąpienia od umowy** zawartej na odległość, o ile strony umowy nie umówiły się inaczej, **nie przysługuje konsumentowi, jeżeli rozpoczęto świadczenie usług, za zgodą konsumenta, przed upływem terminu 10 dni**, w którym konsument może odstąpić od umowy bez podania przyczyn. Wynika to z art. 10 ust. 3 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. Powyższy przepis znajdzie więc zastosowanie w przypadku, gdy konsument zawierając umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną rozpocznie np. pobieranie plików.