



Legal Alert

Prawo Ochrony Konkurencji i Antymonopolowe | Prawo Handlu i Dystrybucji

Warszawa | marzec 2014

ZMIANY W PRZEPISACH DOTYCZĄCYCH SPRZEDAŻY ON-LINE

Nowe prawa dla konsumentów, nowe wyzwania dla e-sklepów

Autor: Krzysztof Zięba, Sylwia Sylwestrzak, Artur Piechocki

Do dnia 13 czerwca 2014 r. Polska powinna dokonać wdrożenia unijnej Dyrektywy 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów. Nowe przepisy będą miały znaczący wpływ na działalność w zakresie e-handlu prowadząc do ujednoczenia zasad dokonywania zakupów przez Internet na obszarze Unii Europejskiej, jak również powodując nałożenie na sklepy internetowe wielu nowych obowiązków, którym będą one musiały sprostać. Projekt ustawy o prawach konsumenta, która wdrażała będzie rozwiązania unijne do prawa polskiego, znajduje się obecnie na etapie prac sejmowych, jednak ze względu na zakres zmian przewidziany tą ustawą istotnym jest, aby przedsiębiorcy już teraz rozpoczęli przygotowania do ich wprowadzenia.

Jakie zmiany wprowadzi nowa regulacja?

Projektowane przepisy ustawy spowodują przede wszystkim konieczność wprowadzenia przez przedsiębiorców zajmujących się sprzedażą na odległość (e-handlem) następujących zmian:

- konieczność informowania konsumentów o zasadach odstąpienia od umowy, w tym w szczególności o możliwości odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni (dotychczas termin ten wynosił 10 dni), a także informowania o wzorze formularza odstąpienia od umowy, jak również o okolicznościach, w których konsumentowi prawo do odstąpienia nie przysługuje
- wprowadzenie procedur związanych ze zwrotem towaru, w tym obowiązek informowania o kosztach zwrotu rzeczy, które ponosi konsument
- obowiązek zwrotu konsumentowi wszystkich dokonanych przez niego płatności (w tym kosztów dostarczenia) nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy
- obowiązek czytelnego informowania konsumenta o tym, że dokonuje on odpłatnego zamówienia produktów oraz ujednoczenia formy przekazywania takiej informacji. Zgodnie z nowymi regulacjami, w przypadku posłużenia się przyciskiem lub podobną funkcją służącą konsumentowi do złożenia odpłatnego zamówienia przez Internet, muszą one być wyraźnie oznaczone zwrotem „zamówienie z obowiązkiem zapłaty” lub innym zwrotem o treści mu odpowiadającej
- obowiązek precyzyjnego informowania konsumenta o cenie kupowanego produktu, tj. podania pełnej ceny zakupu wraz z podatkami i wszystkimi opłatami dodatkowymi (w tym w szczególności opłatami za dostarczenie), a w przypadku, gdy umowa obejmuje prenumeratę lub zawierana jest na czas nieoznaczony, również obowiązek wskazania wszystkich kosztów jakie ponosił będzie

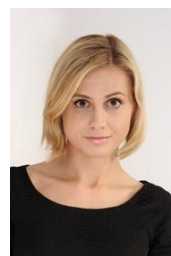


Krzysztof Zięba

Partner

Prawo Ochrony Konkurencji i Antymonopolowe
Prawo Handlu i Dystrybucji

k.zieba@kochanski.pl



Sylwia Sylwestrzak

Partner

E-Commerce

s.sylwestrzak@kochanski.pl



Artur Piechocki

Of Counsel

E-Commerce

a.piechocki@kochanski.pl

konsument w danym okresie rozliczeniowym

- ograniczenie możliwości stosowania tzw. opcji domyślnych przy składaniu zamówień, konieczność uzyskania wyraźnej zgody konsumenta na wszystkie odpłatne dodatkowe świadczenia związane z głównym przedmiotem umowy. Zakup każdego takiego dodatkowego świadczenia powinien wymagać zaznaczenia odpowiedniego pola przez konsumenta (tzw. opcja *opt-in*) bez możliwości przyjmowania przez przedsiębiorców takich świadczeń jako opcji domyślnych, które konsument musi odrzucić (odznaczyć) w celu uniknięcia obowiązku zapłaty
- obowiązek zamieszczenia na stronach internetowych służących do prowadzenia handlu elektronicznego, informacji o ograniczeniach dotyczących dostarczania oraz akceptowanych sposobach płatności
- ograniczenie wynagrodzenia związanego z korzystaniem przez konsumentów z infolinii oferowanych przez przedsiębiorcę - koszty korzystania z takiej infolinii nie mogą być wyższe niż opłata za zwykłe połączenie telefoniczne, a tym samym stanowić dodatkowego źródła dochodów przedsiębiorcy
- zakaz doliczania do ceny produktu kwot związanych z korzystaniem z określonego sposobu płatności. Kwota związana z korzystaniem z określonego sposobu płatności nie będzie mogła przewyższać rzeczywistych kosztów związanych z takim sposobem płatności przy jednoczesnym zachowaniu możliwości pobierania dodatkowej opłaty z tytułu zastosowania określonego sposobu płatności (ograniczonej do rzeczywistych kosztów przedsiębiorcy)
- obowiązek przekazania konsumentowi potwierdzenia zawarcia umowy na „trwałym nośniku”. Potwierdzenie takie powinno zawierać szereg obowiązkowych informacji (np. informację o prawie odstąpienia od umowy w terminie 14 dni), przy czym trwałym nośnikiem w rozumieniu ustawy może być również wiadomość przesłana konsumentowi za pośrednictwem poczty elektronicznej, nie tylko umowa w formie pisemnej
- obowiązek informowania o czasie trwania umowy oraz sposobie i podstawie wypowiedzenia umowy (gdy umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu)
- obowiązek informowania o sposobie i terminie spełnienia świadczenia oraz o stosowanej procedurze reklamacyjnej, jak również o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji
- w odniesieniu do roszczeń reklamacyjnych konsumentowi przysługiwać będzie uprawnienie do odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny, chyba że sprzedawca niezwłocznie wymieni lub naprawi towar (w obecnym stanie prawnym podstawowym uprawnieniem konsumenta jest żądanie naprawy lub wymiany rzeczy).

Jakie konsekwencje spowoduje brak wprowadzenia zmian przewidzianych w przedmiotowych regulacjach?

Niewywiązanie się przez przedsiębiorców z obowiązku wprowadzenia zmian przewidzianych nowymi regulacjami będzie skutkowało w szczególności:

- uznaniem, iż umowa nie została zawarta (zamówienie nie zostało złożone), a tym samym, że nie wiąże konsumenta - w przypadku braku wyraźnego zaznaczenia przez przedsiębiorcę przy dokonywaniu sprzedaży, że konsument dokonuje zamówienia z obowiązkiem zapłaty
- brakiem obowiązku ponoszenia przez konsumenta kosztów i opłat, co do których konsument nie został należycie poinformowany
- koniecznością zwrotu płatności dodatkowych (płatności poza uzgodnionym

Polecamy artykuł Krzysztofa Zięby w Rzeczpospolitej „E-sklepy muszą się przygotować”

<http://www.kochanski.pl/strony/artykuly>



wynagrodzeniem za główne obowiązki umowne) – w przypadku, gdy przedsiębiorca nie uzyskał wyraźnej zgody konsumenta na takie płatności, a jedynie ją założył poprzez zastosowanie tzw. opcji domyślnych

- możliwością odstąpienia przez konsumenta od umowy w terminie 12 miesięcy – w przypadku braku stosownego poinformowania konsumenta o przysługującym mu prawie do odstąpienia
- możliwością nałożenia kary przez prezesa UOKiK w wysokości do 10% przychodu przedsiębiorcy osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary
- karą grzywny, która będzie mogła być nałożona na przedsiębiorcę, który zawierając umowę z konsumentem nie wypełnia obowiązku udzielania informacji lub dostarczania dokumentu przewidzianego nowymi przepisami lub udziela informacji, czy też dostarcza dokumenty, które zawierają niepełne lub nieprawdziwe informacje (w związku z wprowadzeniem w drodze planowanych regulacji nowego wykroczenia do kodeksu wykroczeń).

Jakie działania należy podjąć?

W związku z planowanymi zmianami sugerujemy jak najszybsze podjęcie działań związanych z dostosowywaniem do nowych regulacji praktyk przedsiębiorców w zakresie e-handlu, zwłaszcza dostosowanie postanowień regulaminów prowadzonych sklepów internetowych, w szczególności celem uniknięcia wskazanych powyżej konsekwencji związanych z brakiem prawidłowego ich wdrożenia.

W pierwszej kolejności prowadzący e-sklep powinni zweryfikować dokumenty, które regulują prawa konsumentów korzystających z e-sklepu (np. ogólne warunki sprzedaży, regulaminy świadczenia usług drogą elektroniczną), w celu określenia, które z nich będą musiały zostać zmienione w związku z wprowadzaną nowelizacją.

Zmienione regulaminy powinny być udostępniane wszystkim konsumentom przy dokonywaniu transakcji od dnia wejścia w życie nowelizacji, czyli według założeń projektu – od dnia 13 czerwca 2014 r.

Network and Information Security

Według informacji publikowanych na stronach internetowych Komisji Europejskiej w 2012 roku aż 93% większych przedsiębiorców i 76% małych zostało dotkniętych naruszeniami bezpieczeństwa elektronicznego. Liczne naruszenia bezpieczeństwa stały się przyczyną, dla której w Parlamencie Europejskim kończą się właśnie prace nad Dyrektywą „Network and Information Security”. Jednym z zasadniczych jej celów jest nałożenie obowiązków związanych z raportowaniem zagrożeń dla sieci teleinformatycznych do odpowiednich organów szczebla krajowego. Obowiązki zostały zaprojektowane bardzo szeroko, ponieważ będą im podlegać zarówno znaczący dostawcy usług *cloud-computing*, wyszukiwarki internetowe, sieci społecznościowe, jak i mniejsze sklepy internetowe. Dodatkowo raportowanie na temat incydentów sieciowych dotyczyć będzie sektorów: bankowego, giełd, energii, transportu, zdrowia oraz administracji publicznej. Dyrektywa obejmie swoim zakresem incydenty o istotnym wpływie na funkcjonowanie przedsiębiorców, np. zanik energii elektrycznej w wyniku włamania do sieci teleinformatycznej operatora energii elektrycznej. Do decyzji organu krajowego będzie należało ewentualne upublicznienie informacji o ataku na sieć teleinformatyczną.

Jeśli jakiegokolwiek zagadnienia związane z nową regulacją budzą Państwa wątpliwości lub wymagają bliższych wyjaśnień prawnicy Kancelarii Kochoński Zięba Rapala i Partnerzy pozostają do Państwa dyspozycji.

Kochoński Zięba Rapala i Partnerzy
Metropolitan, Pl. Piłsudskiego 1
00-078 Warszawa
Tel.: +48 22 326 9600
Fax: +48 22 326 9601
www.kochanski.pl