

# USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA

KOMENTARZ

REDAKCJA NAUKOWA

MONIKA NAMYSŁOWSKA  
DOMINIK LUBASZ

---

IZABELA BARAŃCZYK, SZYMON BYCZKO  
WITOLD CHOMICZEWSKI, JAKUB JANETA  
PRZEMYSŁAW KATNER, DOMINIK LUBASZ  
WIKTOR P. MATYSIAK, IZABELA MYCKO-KATNER  
MONIKA NAMYSŁOWSKA  
EDYTA RUTKOWSKA-TOMASZEWSKA



Wolters Kluwer

# USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA

KOMENTARZ

---

REDAKCJA NAUKOWA  
MONIKA NAMYSŁOWSKA  
DOMINIK LUBASZ

IZABELA BARAŃCZYK, SZYMON BYCZKO  
WITOLD CHOMICZEWSKI, JAKUB JANETA  
PRZEMYSŁAW KATNER, DOMINIK LUBASZ  
WIKTOR P. MATYSIAK, IZABELA MYCKO-KATNER  
MONIKA NAMYSŁOWSKA  
EDYTA RUTKOWSKA-TOMASZEWSKA

Zamów książkę w księgarni internetowej

**profinfo.pl**  
księgarnia internetowa

*Stan prawny na 28 kwietnia 2015 r.*

Wydawca

*Monika Pawłowska*

Redaktor prowadzący

*Joanna Cybulska*

Opracowanie redakcyjne

*JustLuk*

Łamanie

*JustLuk Lukasz Drzewiecki, Justyna Szumiel, Krzysztof Drzewiecki*

Projekt okładki i stron tytułowych

*Agnieszka Tchórznička*

Komentarze do poszczególnych części napisali:

Izabela Barańczyk – art. 44 pkt 7–11

Szymon Byczko – art. 44 pkt 13 (art. 556<sup>3</sup> k.c.), art. 44 pkt 22–24

Witold Chomiczewski – art. 1 pkt 3, art. 27–38, art. 45–47, art. 50, art. 54

Jakub Janeta – art. 44 pkt 13 (art. 556<sup>1</sup>–556<sup>2</sup> k.c.), art. 44 pkt 14, art. 44 pkt 16–17, art. 44 pkt 21

Przemysław Katner – art. 44 pkt 2–6, art. 44 pkt 25, art. 44 pkt 31–37

Dominik Lubasz – art. 2–3, art. 4 ust. 1, art. 10–11, art. 13–24, art. 26, art. 51

Dominik Lubasz, Monika Namysłowska – wprowadzenie, art. 1 – uwagi wstępne,  
art. 1 pkt 1–2, art. 8, art. 12, art. 25, art. 48

Wiktor P. Matysiak – art. 6, art. 44 pkt 12, art. 44 pkt 15, art. 44 pkt 18–20

Izabela Mycko-Katner – art. 44 pkt 26–30

Monika Namysłowska – art. 5, art. 7, art. 9, art. 44 pkt 1, art. 49, art. 52–53, art. 55

Edyta Rutkowska-Tomaszewska – art. 1 pkt 4, art. 4 ust. 2, art. 39–43

© Copyright by

Wolters Kluwer SA, 2015

ISBN: 978-83-264-8130-7

Wydane przez:

Wolters Kluwer SA

Dział Praw Autorskich

01-208 Warszawa, ul. Przykopowa 33

tel. 22 535 82 19

e-mail: [ksiazki@wolterskluwer.pl](mailto:ksiazki@wolterskluwer.pl)

[www.wolterskluwer.pl](http://www.wolterskluwer.pl)

księgarnia internetowa [www.profinfo.pl](http://www.profinfo.pl)

## SPIS TREŚCI

Wykaz skrótów .....	7
Wprowadzenie .....	13
Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta .....	21
Rozdział 1	
<b>Przepisy ogólne .....</b>	<b>23</b>
Rozdział 2	
<b>Obowiązki przedsiębiorcy w umowach, innych niż umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość .....</b>	<b>101</b>
Rozdział 3	
<b>Obowiązki przedsiębiorcy w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość .....</b>	<b>133</b>
Rozdział 4	
<b>Prawo odstąpienia od umowy .....</b>	<b>238</b>
Rozdział 5	
<b>Umowy dotyczące usług finansowych zawierane na odległość .....</b>	<b>339</b>
Rozdział 6	
<b>Przepisy zmieniające .....</b>	<b>368</b>
Rozdział 7	
<b>Przepisy przejściowe i końcowe .....</b>	<b>631</b>

Spis treści

---

**Literatura** ..... 639

**Autorzy** ..... 653

## WYKAZ SKRÓTÓW

### Akty prawne

- BGB – Bürgerliches Gesetzbuch (niemiecki kodeks cywilny) z dnia 2 stycznia 2002 r. (BGBl. I S. 42, 2909; 2003 I S. 738 z późn. zm.)
- dyrektywa 85/577/EWG – dyrektywa Rady z dnia 20 grudnia 1985 r. w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa (Dz. Urz. WE L 372 z 31.12.1985, s. 31; Dz. Urz. UE Polskie wydanie specjalne rozdz. 15, t. 1, s. 262) – akt nieobowiązujący
- dyrektywa 97/7/WE – dyrektywa 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość (Dz. Urz. WE L 144 z 4.06.1997, s. 19; Dz. Urz. UE Polskie wydanie specjalne rozdz. 15, t. 3, s. 319, z późn. zm.) – akt nieobowiązujący
- dyrektywa 1999/44/WE – dyrektywa 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji (Dz. Urz. WE L 171 z 7.07.1999, s. 12; Dz. Urz. UE Polskie wydanie specjalne, rozdz. 15, t. 4, s. 223, z późn. zm.)
- dyrektywa 2000/31/WE – dyrektywa 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach

- rynku wewnętrznego (dyrektywa o handlu elektronicznym) (Dz. Urz. WE L 178 z 17.07.2000, s. 1; Dz. Urz. UE Polskie wydanie specjalne, rozdz. 13, t. 25, s. 399)
- dyrektywa 2002/65/WE – dyrektywa 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r. dotycząca sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniająca dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE (Dz. Urz. WE L 271 z 9.10.2002, s. 16; Dz. Urz. UE Polskie wydanie specjalne, rozdz. 6, t. 4, s. 321, z późn. zm.)
- dyrektywa 2002/92/WE – dyrektywa 2002/92/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 9 grudnia 2002 r. w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego (Dz. Urz. WE L 9 z 15.01.2003, s. 3; Dz. Urz. UE Polskie wydanie specjalne, rozdz. 6, t. 4, s. 330, z późn. zm.)
- dyrektywa 2005/29/WE – dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”) (Dz. Urz. UE L 149 z 11.06.2005, s. 22)
- dyrektywa 2006/123/WE, dyrektywa usługowa – dyrektywa 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 grudnia 2006 r. dotycząca usług na rynku wewnętrznym (Dz. Urz. UE L 376 z 27.12.2006, s. 36)
- dyrektywa 2008/48/WE – dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG (Dz. Urz. UE L 133 z 22.05.2008, s. 66, z późn. zm.)
- dyrektywa 2011/83/UE – dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego

- i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. Urz. UE L 304 z 22.11.2011, s. 64)
- k.c. – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r. poz. 121 z późn. zm.)
- Konstytucja RP – Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483 z późn. zm.)
- k.p.c. – ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r. poz. 101 z późn. zm.)
- k.s.h. – ustawa z dnia 15 września 2000 r. – Kodeks spółek handlowych (tekst jedn.: Dz. U. z 2013 r. poz. 1030 z późn. zm.)
- k.w. – ustawa z dnia 20 maja 1971 r. – Kodeks wykroczeń (tekst jedn.: Dz. U. z 2013 r. poz. 482 z późn. zm.)
- pr. aut. – ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jedn.: Dz. U. z 2006 r. Nr 90, poz. 631 z późn. zm.)
- pr. telekom. – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r. poz. 243 z późn. zm.)
- p.w.p. – ustawa z dnia 30 czerwca 2000 r. – Prawo własności przemysłowej (tekst jedn.: Dz. U. z 2013 r. poz. 1410)
- rozporządzenie nr 1182/71/EWG – rozporządzenie Rady (EWG, EURATOM) nr 1182/71 z dnia 3 czerwca 1971 r. określające zasady mające zastosowanie do okresów, dat i terminów (Dz. Urz. WE L 124 z 8.06.1971, s. 1; Dz. Urz. UE Polskie wydanie specjalne, rozdz. 1, t. 1, s. 51, z późn. zm.)
- TFUE – Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (wersja skonsolidowana: Dz. Urz. UE C 326 z 26.10.2012, s. 47)
- u.i.c. – ustawa z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (Dz. U. poz. 915)
- u.k.k. – ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r. poz. 1497 z późn. zm.)
- u.o.d.o. – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r. poz. 1182 z późn. zm.)
- u.o.k.k. – ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r. poz. 184)



- u.o.n.p.k. – ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn.: Dz. U. z 2012 r. poz. 1225) – akt nieobowiązujący
- u.p.k. – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. poz. 827)
- u.p.n.p.r. – ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.)
- u.s.d.g. – ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2013 r. poz. 672 z późn. zm.)
- u.s.k. – ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.) – akt nieobowiązujący
- u.s.m. – ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych (tekst jedn.: Dz. U. z 2013 r. poz. 1222 z późn. zm.)
- ustawa o KRS – ustawa z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym (tekst jedn.: Dz. U. z 2013 r. poz. 1203 z późn. zm.)
- u.ś.u.d.e. – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jedn.: Dz. U. z 2013 r. poz. 1422)
- u.ś.u.t.r.p. – ustawa z dnia 4 marca 2010 r. o świadczeniu usług na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. Nr 47, poz. 278 z późn. zm.)
- u.u.p. – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r. poz. 873 z późn. zm.)
- u.u.t. – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn.: Dz. U. 2014 r. poz. 196 z późn. zm.)
- u.z.n.k. – ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jedn.: Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 z późn. zm.)

## Czasopisma i publikatory

Apel. Warszawa	– Apelacja. Orzecznictwo Sądu Apelacyjnego w Warszawie
Biul. SN	– Biuletyn Sądu Najwyższego
CBKE	– Gesellschafts- und Wirtschaftsrecht
CMLRev.	– Common Market Law Review
EPS	– Europejski Przegląd Sądowy
ERCL	– European Review of Contract Law
ERPL	– European Review of Private Law
euvr	– Zeitschrift für Europäisches Unternehmens- und Verbraucherrecht / Journal of European Consumer and Market Law
GPR	– Zeitschrift für Gemeinschaftsprivatrecht
GSP	– Gdańskie Studia Prawnicze
GWR	– Gesellschafts- und Wirtschaftsrecht
iKAR	– internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny
KPP	– Kwartalnik Prawa Prywatnego
MMR	– MultiMedia und Recht
M. Praw.	– Monitor Prawniczy
NJW	– Neue Juristische Wochenschrift
NP	– Nowe Prawo
OSA	– Orzecznictwo Sądów Apelacyjnych
OSN	– Orzecznictwo Sądu Najwyższego
OSNC	– Orzecznictwo Sądu Najwyższego. Izba Cywilna
OSNCP	– Orzecznictwo Sądu Najwyższego – Izba Cywilna/Pracy
OSNCPiUS	– Orzecznictwo Sądu Najwyższego Izby Cywilnej, Pracy i Ubezpieczeń Społecznych
OSNPG	– Orzecznictwo Sądu Najwyższego, Wydawnictwo Prokuratury Generalnej
OSP	– Orzecznictwo Sądów Polskich
OSPiKA	– Orzecznictwo Sądów Polskich i Komisji Arbitrażowych
OTK	– Orzecznictwo Trybunału Konstytucyjnego
OTK-A	– Orzecznictwo Trybunału Konstytucyjnego; zbiór urzędowy, Seria A
PB	– Prawo Bankowe
PiP	– Państwo i Prawo

PPH	– Przegląd Prawa Handlowego
Prok. i Pr.	– Prokuratura i Prawo
PS	– Przegląd Sądowy
PUG	– Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego
Unif. Law Rev.	– Uniform Law Review
ZEuP	– Zeitschrift für Europäisches Privatrecht
ZNUJ	– Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagiellońskiego
ZP BAS	– Zeszyty Prawnicze Biura Analiz Sejmowych Kancelarii Sejmu
ZRP	– Zeitschrift für Rechtspolitik

### **Organy i urzędy**

SA	– sąd apelacyjny
SN	– Sąd Najwyższy
TK	– Trybunał Konstytucyjny
TSUE	– Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej
UKE	– Urząd Komunikacji Elektronicznej
UOKiK	– Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
WSA	– wojewódzki sąd administracyjny

## WPROWADZENIE

1. Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta weszła w życie 25 grudnia 2014 r. Jej uchwalenie wynikało z konieczności implementacji do polskiego systemu prawnego dyrektywy 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów, która regulując wybrane aspekty umów zawieranych między przedsiębiorcą a konsumentem, wpisuje się w jeden z celów polityki UE, jakim jest zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumentów.

2. Wbrew swojemu tytułowi, sugerującemu kompleksową regulację praw konsumentów, a także mimo pierwotnych planów rewizji aż ośmiu dyrektyw<sup>1</sup> i objęcia czterech z nich projektem dyrektywy<sup>2</sup> – dyrektywa 2011/83/UE łączy w jeden akt prawny prawa konsumentów wynikające z dyrektywy 85/577/EWG dotyczącej umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz z dyrektywy 97/7/WE w sprawie umów zawieranych na odległość.

---

<sup>1</sup> Zob. Zielona księga w sprawie przeglądu dorobku wspólnotowego w dziedzinie praw konsumenta z dnia 8 lutego 2007 r., COM (2006) 744 final, załącznik II.

<sup>2</sup> Na temat projektu dyrektywy zob. np. E. Bagińska, *Zmiany regulacji umów zawieranych w okolicznościach nietypowych na tle projektu dyrektywy o prawach konsumenta*, EPS 2009, nr 5, s. 4 i n.; E. Hondius, *The Proposal for a European Directive on Consumer Rights: A Step Forward*, ERPL 2010, nr 1, s. 103 i n.; H.-W. Micklitz, N. Reich, *Der Kommissionsvorschlag vom 8.10.2008 für eine Richtlinie über „Rechte der Verbraucher“, oder: „der Beginn des Endes einer Ära“*, Europäische Zeitschrift für Wirtschaftsrecht 2009, nr 9, s. 279 i n.; ciz. *Crónica de una muerte anunciada: The Commission Proposal for a “Directive on Consumer Rights”*, CMLRev. 2009, nr 2, s. 471 i n.; M. Namysłowska, *Ewolucja ochrony konsumentów w świetle projektu dyrektywy o prawach konsumenta*, PPH 2009, nr 10, s. 8 i n.; P. Rott, E. Terryn, *The Proposal for a Directive on Consumer Rights: No Single Set of Rules*, ZEuP 2009, nr 3, s. 456 i n.; J. Smits, *Full Harmonization of Consumer Law? A Critique of the Draft Directive on Consumer Rights*, ERPL 2010, nr 1, s. 5 i n.; Ch. Twigg-Flesner, D. Metcalfe, *The proposed Consumer Rights Directive – less haste, more thought?*, ERCL 2009, nr 3, s. 368 i n.

Połączenie niektórych aspektów umów z udziałem konsumentów zawieranych na odległość i zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa wynikało głównie z chęci aktualizacji i uproszczenia odpowiednich przepisów (motyw 2 dyrektywy 2011/83/UE). I tak, dyrektywa wskazuje informacje, które przedsiębiorca musi przekazać konsumentowi w przypadku umowy zawieranej na odległość lub umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa (art. 6 dyrektywy 2011/83/UE). Zamknięty katalog wymaganych informacji jest wspólny dla obu powyższych typów umów. Poza informacjami, których wymóg przekazania konsumentowi przed zawarciem umowy był znany z wcześniejszych regulacji, dyrektywa w sprawie praw konsumentów wprowadza wiele nowych, jak np. konieczność poinformowania konsumenta o funkcjonalności i interoperacyjności treści cyfrowych. Odrębnie uregulowano natomiast wymogi formalne dotyczące umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (art. 7 dyrektywy 2011/83/UE) i umów zawieranych na odległość (art. 8 dyrektywy 2011/83/UE). Co ważne, wymagane informacje stają się częścią umowy (art. 6 ust. 5 dyrektywy 2011/83/UE), a poza obowiązkami przedumownymi dyrektywa zawiera również obowiązki przedsiębiorcy po zawarciu umowy, jak np. dostarczenie konsumentowi egzemplarza zawartej umowy lub potwierdzenia zawarcia umowy (art. 7 ust. 2 dyrektywy 2011/83/UE). Wyłącznie dla umów zawieranych w sytuacjach nietypowych przewidziano rozbudowaną regulację prawa do odstąpienia od umowy (art. 9–16 dyrektywy 2011/83/UE), łącznie ze wzorem formularza odstąpienia od umowy (załącznik I.B do dyrektywy 2011/83/UE).

Dyrektywa 2011/83/UE nie ogranicza się tylko do rewizji i połączenia dyrektywy 85/557/EWG dotyczącej umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i dyrektywy 97/7/WE dotyczącej umów zawieranych na odległość. Nowością legislacyjną w prawie UE jest wprowadzenie katalogu informacji dla konsumentów dotyczących umów innych niż umowy zawierane na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa (art. 5 dyrektywy 2011/83/UE).

Ponadto dyrektywa w sprawie praw konsumentów ustanawia regulacje dotyczące dodatkowych aspektów, m.in. umów sprzedaży (rozdział IV dyrektywy 2011/83/UE), określając m.in. kwestie dotyczące dostarczenia towaru (art. 18 dyrektywy 2011/83/UE), opłat za wykorzystanie przez konsumenta telefonu w sprawie zawartej umowy (art. 21 dyrektywy 2011/83/UE) czy niezamówionego świadczenia (art. 27 dyrektywy 2011/83/UE).

Państwom członkowskim zostało pozostawione opracowanie przepisów dotyczących sankcji mających zastosowanie w przypadku naruszenia regulacji krajowych przyjętych zgodnie z dyrektywą (art. 24 dyrektywy 2011/83/UE) oraz podjęcie odpowiednich i skutecznych środków zapewniających przestrzeganie dyrektywy (art. 23 dyrektywy 2011/83/UE).

3. Przyjęcie w dyrektywie modelu harmonizacji maksymalnej ma znaczenie dla implementacji dyrektywy 2011/83/UE i stosowania ustawy o prawach konsumenta. Dzięki temu państwa członkowskie nie mogą utrzymywać ani wprowadzać do swoich porządków prawnych przepisów odbiegających od tych, które zostały ustanowione w dyrektywie, w tym również przepisów surowszych lub łagodniejszych w celu zapewnienia innego poziomu ochrony konsumentów (art. 4 dyrektywy 2011/83/UE). Wybór pełnej harmonizacji w zakresie informacji dla konsumentów i prawa do odstąpienia od umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa miała na celu przyczynienie się do wysokiego poziomu ochrony konsumentów, a także lepszego funkcjonowania rynku wewnętrznego w stosunkach między przedsiębiorstwami a konsumentami. Dyrektywy 85/557/EWG i 97/7/WE, zastąpione dyrektywą w sprawie praw konsumentów, przewidywały bowiem harmonizację minimalną, która spowodowała różnice w przepisach krajowych państw członkowskich, co zostało uznane za powód zwiększenia kosztów przestrzegania przepisów ponoszonych przez przedsiębiorców prowadzących transgraniczną działalność gospodarczą i podważało zaufanie konsumenta do rynku wewnętrznego (motywy 5–6 dyrektywy 2011/83/UE). Nie cała dyrektywa jest jednak objęta maksymalną harmonizacją. W obszarach, które nie były wcześniej przedmiotem harmonizacji, wprowadzono harmonizację minimalną. Dlatego państwa członkowskie mogą przyjąć lub utrzymać w mocy dodatkowe wymogi informacyjne przed zawarciem umowy w przypadku umów zawieranych w sytuacjach typowych (art. 5 ust. 4 dyrektywy 2011/83/UE). Jednocześnie dyrektywa 2011/83/UE przewiduje wiele opcji, jak np. możliwość rezygnacji z obowiązków informacyjnych wobec umów zawieranych w sytuacjach typowych w przypadku transakcji w bieżących sprawach życia codziennego, które są wykonywane natychmiast po zawarciu umowy (art. 5 ust. 3 dyrektywy 2011/83/UE) oraz możliwość wprowadzenia przepisów dotyczących wymogów językowych odnoszących się do informacji umownych (art. 6 ust. 7 dyrektywy 2011/83/UE).

4. Implementacja dyrektywy 2011/83/UE była zadaniem trudnym ze względu na konieczność transpozycji aktu prawnego, który mając złożony zakres stosowania i posługując się nierzadko niejasnymi terminami, łączy dotychczasowe rozwiązania z nową regulacją wybranych aspektów umów zawieranych z konsumentami. Ustawodawca polski zdecydował się na implementację dyrektywy 2011/83/UE do odrębnego aktu prawnego, jakim jest ustawa o prawach konsumenta. Ustawa przejmuje postanowienia dyrektywy zasadniczo w czterech rozdziałach. Rozdział 1 – „Przepisy ogólne”, zawiera m.in. definicje wybranych pojęć użytych w ustawie, wyłączenia spod zakresu stosowania ustawy oraz regulację dotyczącą spełnienia świadczenia niezamówionego przez konsumenta (art. 5). Kolejne dwa rozdziały zostały zatytułowane: „Obowiązki przedsiębiorcy w umowach, innych niż umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość” (rozdział 2) i „Obowiązki przedsiębiorcy w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość” (rozdział 3). Przepisy dotyczące umów zawieranych w sytuacjach typowych skupiają się na obowiązku informacyjnym, natomiast rozdział 3 obejmuje poza katalogiem wymaganych informacji wiele wymogów formalnych dotyczących umów zawieranych w sytuacjach nietypowych.

Rozdział 5 komentowanej ustawy obejmuje rozdział 2a uchylonej ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, poświęcony zawieranim z konsumentem na odległość umowom dotyczącym usług finansowych. Tym samym rozdział 5 ustawy stanowi ponowną transpozycję dyrektywy 2002/65/WE o sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość.

Ustawodawca polski skorzystał z opcji regulacyjnych przewidzianych przez dyrektywę 2011/83/UE. Zgodnie z jej art. 3 ust. 4 państwa członkowskie mogą podjąć decyzję o niestosowaniu dyrektywy lub nieutrzymywaniu lub niewprowadzaniu odpowiednich przepisów krajowych w odniesieniu do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, na podstawie których wysokość płatności, której ma dokonać konsument, nie przekracza 50 euro. Polski ustawodawca zdecydował się na niestosowanie ustawy do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, jeżeli konsument jest zobowiązany do zapłaty kwoty nieprzekraczającej próg 50 zł (art. 3 ust. 1 pkt 10). Dyrektywa zezwala, by państwa członkowskie utrzymały

w mocy lub wprowadziły do swojego prawa krajowego wymogi językowe odnoszące się do informacji umownych, tak aby zapewnić, by informacje te były łatwo zrozumiałe dla konsumenta (art. 6 ust. 7 dyrektywy 2011/83/UE). Przepisami nakładającymi obowiązek użycia języka polskiego w obrocie z udziałem konsumentów jest art. 7 i 7a ustawy z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim (tekst jedn.: Dz. U. z 2011 r. Nr 43, poz. 224 z późn. zm.) oraz art. 546<sup>1</sup> § 1 k.c.<sup>3</sup> Polska podjęła decyzję o stosowaniu art. 7 ust. 4 dyrektywy 2011/83/UE, wprowadzającego w odniesieniu do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa wymogi formalne, w przypadku gdy konsument wyraźnie zażądał świadczenia usług przez przedsiębiorcę w celu naprawy lub konserwacji, w przypadku których przedsiębiorca i konsument natychmiast wykonują swoje zobowiązania umowne, oraz w przypadku gdy płatność, której ma dokonać konsument, nie przekracza 200 euro. W implementującym ten przepis art. 16 wprowadzono kwotę 600 zł. Korzystając z opcji regulacyjnej, w art. 8 ust. 6 dyrektywy 2011/83/UE wprowadzono również – w przypadku kontaktowania się z konsumentem przez telefon w celu zawarcia umowy na odległość – obowiązek potwierdzenia treści proponowanej umowy na trwałym nośniku (art. 20 ust. 2). W przypadku umów zawieranych w sytuacjach typowych, których harmonizacja ma wyłącznie charakter minimalny, ustawa nie wprowadza obowiązków informacyjnych ponad obowiązki przewidziane w art. 5 ust. 1 dyrektywy 2011/83/UE, a wymogi informacyjne z art. 8 nie są stosowane do drobnych umów życia codziennego wykonywanych natychmiast po ich zawarciu (art. 9).

Należy mieć na uwadze, że mimo iż ustawa o prawach konsumenta stanowi podstawowy akt implementujący dyrektywę 2011/83/UE, to pojedyncze przepisy dyrektywy zostały wdrożone do kodeksu cywilnego, jak np. zasady dotyczące dostawy – z art. 18 ust. 1 i 2 dyrektywy 2011/83/UE (art. 543<sup>1</sup> k.c., wprowadzony przez art. 44 pkt 7), zakaz pobierania od konsumentów, w związku ze stosowaniem określonych sposobów płatności, opłat, które są wyższe od kosztów poniesionych przez przedsię-

<sup>3</sup> Zob. Informacja dla Komisji Europejskiej dotycząca transpozycji dyrektywy 2011/83/UE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 czerwca 2011 r. w sprawie praw konsumentów (dalej „dyrektywy” lub „dyrektywy 2011/83/UE”), [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/pl\\_regulatory\\_choices\\_original.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/pl_regulatory_choices_original.pdf) (dostęp: 16.04.2015).



biorców – z art. 19 dyrektywy 2011/83/UE (art. 383<sup>1</sup> k.c. wprowadzony przez art. 44 pkt 2) czy regulacja przejścia ryzyka – z art. 20 dyrektywy 2011/83/UE (art. 548 § 3 k.c. dodany przez art. 44 pkt 10).

Ponadto ustawa o prawach konsumenta została wykorzystana do nowelizacji istniejących aktów prawnych, niewynikających z konieczności transpozycji dyrektywy 2011/83/UE. Najbardziej obszerne zmiany wynikają z ponownej implementacji dyrektywy 1999/44/WE o sprzedaży konsumenckiej, przez uchylene ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i retranspozycję dyrektywy 1999/44/WE do kodeksu cywilnego (art. 44). Błędna implementacja dyrektywy 2005/29/WE o nieuczciwych praktykach handlowych została natomiast poprawiona przez zmianę art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r. (art. 49). Tym samym wpływ ustawy o prawach konsumenta na polski system prawny wykracza istotnie poza znaczenie dyrektywy 2011/83/UE.

**5.** Zakres zmian wprowadzonych ustawą o prawach konsumenta jest szeroki, mimo że część uregulowań była znana wcześniej. Sytuację konsumenta mogą poprawić m.in. informacje, które muszą być mu udzielone przed zawarciem umowy, zakaz pobierania ukrytych opłat, wydłużenie terminu do 14 dni na odstąpienie od umów zawieranych na odległość czy też zakaz wprowadzania na stronach internetowych pól wyboru zaznaczonych z góry.

Stosowanie ustawy o prawach konsumenta jest zadaniem trudnym ze względu na niejasne pojęcia w niej użyte, relację z innymi aktami prawnymi i niedoskonałą implementację, wymagającą niejednokrotnie dokonywania wykładni ustawy w świetle dyrektywy 2011/83/UE. Niezbędna jest jednocześnie interpretacja przez TSUE nowych zasad wprowadzonych przez dyrektywę. Co prawda TSUE wskazywał dyrektywę już od momentu jej uchwalenia i przy okazji analizy innych przepisów dokonywał w niewielkim zakresie wykładni jej postanowień, takich jak jej art. 22<sup>4</sup> czy definicja „trwałego nośnika” z art. 2 pkt 10 dyrektywy<sup>5</sup>. Sądy państw członkowskich nie zadały jednak jeszcze Trybunałowi Sprawiedliwości pytań prejudycjalnych, co pozwoliłoby uzyskać obszerniejszą wykładnię postanowień dyrektywy 2011/83/UE i ułatwiło stosowanie ustawy o prawach konsumenta.

---

<sup>4</sup> Wyrok *ebookers.com Deutschland*, C-112/11, EU:C:2012:487, pkt 16–17.

<sup>5</sup> Wyrok *Content Services*, C-49/11, EU:C:2012:419, pkt 44.

Uzyskanie wysokiego poziomu konsumentów oraz pewności prawa wśród konsumentów i przedsiębiorców (art. 1 i motyw 7 dyrektywy 2011/83/UE) nie jest więc natychmiastowym skutkiem dyrektywy w sprawie praw konsumentów i ustawy o prawach konsumenta, lecz niewykluczone, że z biegiem czasu efekt nowych regulacji będzie mógł zostać oceniony pozytywnie.



# Ustawa

z dnia 30 maja 2014 r.

## o prawach konsumenta<sup>6</sup>

(Dz. U. poz. 827)

---

<sup>6</sup> Niniejsza ustawa dokonuje w zakresie swojej regulacji wdrożenia dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. Urz. UE L 304 z 22.11.2011, str. 64), dyrektywy 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji (Dz. Urz. UE L 171 z 07.07.1999, z późn. zm.) oraz dyrektywy 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r. dotyczącej sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniającej dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE (Dz. Urz. UE L 271 z 09.10.2002, str. 16, z późn. zm.), ostatnio zmienionej dyrektywą 2007/64/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 listopada 2007 r. (Dz. Urz. UE L 319 z 05.12.2007, str. 1).



## Rozdział 1

### PRZEPISY OGÓLNE

**Art. 1. Ustawa określa prawa przysługujące konsumentowi, w szczególności:**

- 1) obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem;**
- 2) zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa;**
- 3) zasady i tryb wykonania przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa;**
- 4) zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość dotyczącej usług finansowych.**

#### Uwagi wstępne

**1.** Artykuł 1 wyznacza **zakres zastosowania** ustawy o prawach konsumenta. Zgodnie z komentowanym przepisem ustawa określa prawa przysługujące konsumentowi, a w szczególności wskazuje obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem (art. 1 pkt 1), a także zasady i tryb: zawierania z konsumentem umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa (art. 1 pkt 2), wykonania przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa (art. 1 pkt 3) oraz zawierania z konsumentem umowy na odległość dotyczącej usług finansowych (art. 1 pkt 4).

2. Sformułowanie art. 1 jest nieprecyzyjne. Po pierwsze, prawa konsumenta zdają się być odpowiednikami obowiązków przedsiębiorcy, co jest istotnym uproszczeniem<sup>7</sup>. Po drugie, brzmienie art. 1 nie znajduje bezpośredniego odzwierciedlenia w rozdziałach ustawy i jedynie pkt 3 i 4 korelują – odpowiednio – z zakresem rozdziałów 4 i 5. Natomiast niejasna pozostaje relacja art. 1 pkt 1 i art. 1 pkt 2 oraz stosunek tych przepisów do uregulowań rozdziałów 2 i 3 (zob. pkt 3–5 komentarza do niniejszego artykułu).

3. Dla określenia zakresu przedmiotowego zastosowania ustawy o prawach konsumenta rozstrzygające znaczenie mają także sformułowane w art. 3 i 4 **wyłączenia** obejmujące wiele umów wyjętych spod reżimu komentowanej ustawy.

4. **Zakres podmiotowy** ustawy o prawach konsumenta wyznaczony jest przez pojęcie **konsumenta**, zdefiniowane jednak poza ustawą, a mianowicie w art. 22<sup>1</sup> k.c. w brzmieniu nadanym przez art. 44 pkt 1 u.p.k., jako osoby fizycznej dokonującej z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (szerzej zob. komentarz do art. 44 pkt 1, dotyczący art. 22<sup>1</sup> k.c.) i związanej z tym weryfikacji zaistnienia stosunku B2C (*business to consumer*). Oznaczony w ten sposób zakres podmiotowy ustawy koresponduje z art. 1 dyrektywy 2011/83/UE, w którym wskazano, że dyrektywa ma zastosowanie **do każdej umowy zawartej między przedsiębiorcą a konsumentem na warunkach i w zakresie określonym w jej przepisach**.

5. Ustawa w istotny sposób **modyfikuje wiele aktów prawnych**, spośród których najważniejsze zmiany dotyczą:

- ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, w szczególności w zakresie dotyczącym regulacji rękojmi i gwarancji;
- ustawy z dnia 20 maja 1971 r. – Kodeks wykroczeń – w kwestii sankcji za naruszenie obowiązków informacyjnych obciążających przedsiębiorcę w myśl ustawy o prawach konsumenta;
- ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne – w art. 172, przez rozszerzenie zakazu wykorzystywania bez zgody abonenta lub użytkownika końcowego automatycznych systemów wywołujących

---

<sup>7</sup> Zob. też B. Lackoroński, *Ekspertryza dotycząca projektu ustawy o prawach konsumenta*, ZP BAS 2014, nr 1, s. 243–244.

dla celów marketingu bezpośredniego o telekomunikacyjne urządzenie końcowe;

- ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym przez jednoznaczne wskazanie, że nieuczciwe praktyki rynkowe w postaci praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd, agresywnej praktyki rynkowej oraz stosowania sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w klauzuli generalnej.

**6.** Komentowana ustawa zawiera **dwa załączniki**, które są istotne z punktu widzenia jej regulacji. Załącznik nr 1, wskazany w art. 13, to wzór pouczenia o odstąpieniu od umowy, przy wykorzystaniu którego przedsiębiorca może udzielać informacji, o których mowa w art. 12 ust. 1 pkt 9–11. Załącznik nr 2 do ustawy obejmuje oświadczenie o odstąpieniu od umowy, o którym traktuje art. 30.

### **Obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem (art. 1 pkt 1)**

**7.** Według art. 1 pkt 1 ustawa określa **obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem**. Brzmienie przepisu nawiązuje do sformułowania użytego w tytule rozdziału 2 i rozdziału 3, które regulują, odpowiednio, obowiązki przedsiębiorcy w umowach innych niż umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość oraz w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. W art. 1 pkt 1 obowiązki przedsiębiorcy zostały ujęte zatem jako kategoria zbiorcza obowiązków dotyczących umów zawieranych w sytuacjach typowych i nietypowych.

**8.** Wśród obowiązków przedsiębiorcy zawierającego z konsumentem **umowę w sytuacjach typowych** na pierwszy plan w ustawie wysuwają się przedumowne obowiązki informacyjne (art. 8). W przypadku zawierania umów innych niż umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość przedsiębiorca musi również uzyskać zgodę konsumenta na dodatkową płatność (art. 10) oraz nie może pobierać za rozmowę telefoniczną opłat od konsumenta wyższych niż opłata za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług,



---

**Monika Namysłowska** – doktor habilitowany nauk prawnych, adiunkt w Katedrze Europejskiego Prawa Gospodarczego Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego; autorka i redaktor naukowy około 80 publikacji w języku polskim, niemieckim i angielskim z zakresu m.in. prawa konsumenckiego, prawa zwalczania nieuczciwej konkurencji, prawa reklamy, prawa nowych technologii; członek Rady Doradczej przy Prezesie UOKiK.

**Dominik Lubasz** – doktor nauk prawnych; radca prawny, specjalista w zakresie prawa nowych technologii, e-commerce, własności intelektualnej, ochrony danych osobowych oraz prawa gospodarczego (w tym europejskiego); autor i redaktor naukowy licznych publikacji z tych dziedzin prawa; ekspert Stowarzyszenia Konsumentów Polskich ds. handlu elektronicznego; członek Rady Programowej Centrum Ochrony Danych Osobowych i Zarządzania Informacją przy Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego.

■ Ustawa o prawach konsumenta zmieniła w istotny sposób dotychczas obowiązujące przepisy odnoszące się do uprawnień konsumentów i obowiązków przedsiębiorców, w szczególności działających w internecie.

■ Komentarz zawiera omówienie m.in.:

- nowych ram prawnych dla umów zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość, w tym w internecie,
- obowiązków informacyjnych przedsiębiorców wobec konsumentów, również w zakresie umów zawieranych w sytuacjach typowych,
- prawa odstąpienia od umowy, w szczególności czasu, w jakim konsument może z tego prawa skorzystać, a także zasad i kosztów związanych ze zwrotem świadczeń po odstąpieniu od umowy,
- nowelizacji kodeksu cywilnego, przede wszystkim w zakresie rękojmi i gwarancji.

■ Publikacja przeznaczona jest dla radców prawnych, adwokatów i sędziów, a także przedsiębiorców i ich związków oraz podmiotów zajmujących się ochroną praw konsumentów, jak również dla samych konsumentów.

---

**Zamówienia:**

infolinia 801 04 45 45, fax 22 535 80 01  
zamowienia.ksiazki@wolterskluwer.pl  
www.wolterskluwer.pl  
księgarnia internetowa www.profinfo.pl

ISBN 978-83-264-8130-7



9 788326 1481307



9788326481307 W01P01

Cena 169 zł  
(w tym 5% VAT)