

# DYREKTYWY

## 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

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 114,

uwzględniając wniosek Komisji Europejskiej,

uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego <sup>(1)</sup>,

uwzględniając opinię Komitetu Regionów <sup>(2)</sup>,

stanowiąc zgodnie ze zwykłą procedurą ustawodawczą <sup>(3)</sup>,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Szereg praw konsumentów wynikających z umów określono w dyrektywie Rady 85/577/EWG z dnia 20 grudnia 1985 r. w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa <sup>(4)</sup> oraz w dyrektywie 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość <sup>(5)</sup>.
- (2) Dyrektywy te poddano przeglądowi w świetle zdobytych doświadczeń, z myślą o uproszczeniu i aktualizacji mających zastosowanie przepisów, wyeliminowaniu niespójności oraz usunięciu niepożądanych luk w prawie. Z przeglądu wynika, że właściwe jest zastąpienie tych dwóch dyrektyw jedną dyrektywą. Niniejsza dyrektywa powinna zatem określać standardowe przepisy dotyczące wspólnych aspektów umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, przy równoczesnej rezygnacji z zasady harmonizacji minimalnej przyjętej we wcześniejszych dyrektywach, umożliwiając jednocześnie

państwom członkowskim utrzymanie lub przyjęcie przepisów krajowych w odniesieniu do niektórych aspektów.

- (3) Art. 169 ust. 1 i art. 169 ust. 2 lit. a) Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE) stanowią, że Unia ma przyczynić się do osiągnięcia wysokiego poziomu ochrony konsumentów poprzez środki, które przyjmuje na podstawie art. 114 TFUE.
- (4) Zgodnie z art. 26 ust. 2 TFUE rynek wewnętrzny ma obejmować obszar bez granic wewnętrznych, na którym zapewniony jest swobodny przepływ towarów i usług oraz swoboda przedsiębiorczości. Harmonizacja niektórych aspektów umów z udziałem konsumentów zawieranych na odległość i niektórych aspektów umów z udziałem konsumentów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa jest niezbędna w celu wspierania rzeczywistego rynku wewnętrznego dla konsumentów, opartego na właściwej równowadze pomiędzy wysokim poziomem ochrony konsumentów i konkurencyjnością przedsiębiorstw, przy jednoczesnym zapewnieniu poszanowania zasady pomocniczości.
- (5) Transgraniczny potencjał sprzedaży na odległość, który powinien być jednym z głównych wymiernych osiągnięć rynku wewnętrznego, nie jest w pełni wykorzystywany. W porównaniu ze znaczącym wzrostem krajowej sprzedaży na odległość w ciągu ostatnich kilku lat, wzrost transgranicznej sprzedaży na odległość jest ograniczony. Rozbieżność ta jest szczególnie znacząca w przypadku sprzedaży internetowej, gdzie potencjał dalszego wzrostu jest wysoki. Transgraniczny potencjał umów negocjowanych poza lokalem przedsiębiorstwa (sprzedaż bezpośrednia) jest ograniczony szeregiem czynników, w tym różnymi przepisami krajowymi dotyczącymi ochrony konsumentów, wprowadzanymi w odniesieniu do tej branży branżę. W porównaniu ze wzrostem krajowej sprzedaży bezpośredniej w ciągu ostatnich kilku lat, w szczególności w sektorze usług – na przykład mediów – liczba konsumentów korzystających z tego kanału w ramach zakupów transgranicznych utrzymuje się na niezmiennym poziomie. W odpowiedzi na coraz szersze możliwości biznesowe w wielu państwach członkowskich małe i średnie przedsiębiorstwa (w tym również indywidualni przedsiębiorcy) lub przedstawiciele handlowi przedsiębiorstw sprzedaży bezpośredniej powinni być bardziej skłonni do pozyskiwania klientów w innych państwach członkowskich, zwłaszcza

<sup>(1)</sup> Dz.U. C 317 z 23.12.2009, s. 54.

<sup>(2)</sup> Dz.U. C 200 z 25.8.2009, s. 76.

<sup>(3)</sup> Stanowisko Parlamentu Europejskiego z dnia 23 czerwca 2011 r. (dotychczas nieopublikowane w Dzienniku Urzędowym) oraz decyzja Rady z dnia 10 października 2011 r.

<sup>(4)</sup> Dz.U. L 372 z 31.12.1985, s. 31.

<sup>(5)</sup> Dz.U. L 144 z 4.6.1997, s. 19.

- w regionach przygranicznych. W związku z tym pełna harmonizacja w zakresie informacji dla konsumentów i prawa do odstąpienia od umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa przyczyni się do wysokiego poziomu ochrony konsumentów i lepszego funkcjonowania rynku wewnętrznego w stosunkach między przedsiębiorstwami a konsumentami.
- (6) Niektóre różnice powodują powstawanie znaczących barier w funkcjonowaniu rynku wewnętrznego, mających wpływ na przedsiębiorców i konsumentów. Różnice te zwiększają koszty przestrzegania przepisów, ponoszone przez przedsiębiorców chcących prowadzić transgraniczną sprzedaż towarów i świadczenie usług. Nieproporcjonalne rozdrobnienie podważa również zaufanie konsumenta do rynku wewnętrznego.
- (7) Pełna harmonizacja niektórych kluczowych aspektów regulacyjnych powinna znacznie poprawić pewność prawa zarówno wśród konsumentów, jak i przedsiębiorców. Zarówno konsumenci, jak i przedsiębiorcy powinni mieć możliwość korzystania z jednolitych ram regulacyjnych, opartych na jasno zdefiniowanych pojęciach prawnych, regulujących niektóre aspekty umów zawieranych między przedsiębiorstwami a konsumentami w całej Unii. Rezultatem takiej harmonizacji powinno być zlikwidowanie barier wynikających z rozdrobnienia przepisów oraz pełne wprowadzenie rynku wewnętrznego w tej dziedzinie. Bariery te można zlikwidować tylko przez stworzenie jednolitych przepisów na poziomie Unii. Ponadto konsumenci powinni mieć możliwość korzystania ze wspólnego wysokiego poziomu ochrony w całej Unii.
- (8) Aspekty regulacyjne, które należy zharmonizować, powinny dotyczyć jedynie umów zawieranych między przedsiębiorcami i konsumentami. Dlatego niniejsza dyrektywa nie powinna wpływać na prawo krajowe w zakresie umów dotyczących zatrudnienia, umów dotyczących praw do dziedziczenia, umów dotyczących prawa rodzinnego oraz umów dotyczących zakładania i organizacji spółek kapitałowych lub umów spółek osobowych.
- (9) Niniejsza dyrektywa ustanawia przepisy dotyczące informacji, które mają zostać przekazane w odniesieniu do umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz umów innych niż umowy zawierane na odległość i umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa. Niniejsza dyrektywa reguluje także prawo do odstąpienia od umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz harmonizuje niektóre przepisy dotyczące wykonywania umów zawieranych między przedsiębiorstwami a konsumentami oraz niektórych innych aspektów tych umów.
- (10) Niniejsza dyrektywa nie powinna naruszać rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 593/2008 z dnia 17 czerwca 2008 r. w sprawie prawa właściwego dla zobowiązań umownych (Rzym I) <sup>(1)</sup>.
- (11) Niniejsza dyrektywa nie powinna naruszać przepisów Unii dotyczących sektorów szczególnych, takich jak:
- sektor produktów leczniczych stosowanych u ludzi, wyrobów medycznych, prywatności i łączności elektronicznej, praw pacjentów w transgranicznej opiece zdrowotnej, etykietowania żywności oraz rynku wewnętrznego energii elektrycznej i gazu ziemnego.
- (12) Wymogi informacyjne przewidziane w niniejszej dyrektywie powinny uzupełniać wymogi informacyjne przewidziane w dyrektywie 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 grudnia 2006 r. dotyczącej usług na rynku wewnętrznym <sup>(2)</sup> oraz w dyrektywie 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”) <sup>(3)</sup>. Państwa członkowskie powinny zachować możliwość nakładania dodatkowych wymogów informacyjnych mających zastosowanie do usługodawców, którzy prowadzą przedsiębiorstwo na terytorium tych państw członkowskich.
- (13) Państwa członkowskie powinny, zgodnie z prawem Unii, zachować swoje kompetencje w zakresie stosowania przepisów niniejszej dyrektywy do dziedzin nieobjętych zakresem jej stosowania. Państwa członkowskie mogą zatem utrzymać w mocy lub wprowadzić przepisy krajowe, odpowiadające wszystkim lub niektórym przepisom niniejszej dyrektywy, w odniesieniu do umów nieobjętych zakresem jej stosowania. Państwa członkowskie mogą na przykład postanowić o rozszerzeniu stosowania przepisów niniejszej dyrektywy na osoby prawne lub osoby fizyczne, które nie są „konsumentami” w rozumieniu niniejszej dyrektywy, takie jak: organizacje pozarządowe, przedsiębiorstwa rozpoczynające działalność lub małe i średnie przedsiębiorstwa. Państwa członkowskie mogą również stosować przepisy niniejszej dyrektywy do umów, które nie są „umowami zawieranymi na odległość” w rozumieniu niniejszej dyrektywy, na przykład z uwagi na fakt, że nie są one zawierane w ramach zorganizowanego systemu sprzedaży lub świadczenia usług na odległość. Ponadto państwa członkowskie mogą również utrzymać w mocy lub wprowadzić krajowe przepisy w kwestiach, które nie są wyraźnie uregulowane w niniejszej dyrektywie, takie jak: dodatkowe przepisy dotyczące umów sprzedaży, w tym przepisy dotyczące dostarczenia towarów, lub wymogi udzielania informacji w okresie obowiązywania umowy.
- (14) Niniejsza dyrektywa nie powinna wpływać na prawo krajowe w dziedzinie prawa umów w odniesieniu do tych aspektów prawa umów, które nie są przez nią uregulowane. Dlatego też niniejsza dyrektywa nie powinna naruszać prawa krajowego regulującego na przykład zawieranie lub ważność umowy (na przykład w przypadku braku zgodnych oświadczeń woli). Niniejsza dyrektywa nie powinna również wpływać na prawo krajowe w zakresie środków ochrony prawnej o charakterze ogólnym dotyczących umów, przepisów dotyczących publicznego ładu gospodarczego, na przykład przepisów o nadmiernych lub wygórowanych cenach, ani na przepisy o nieetycznych transakcjach prawnych.

(1) Dz.U. L 177 z 4.7.2008, s. 6.

(2) Dz.U. L 376 z 27.12.2006, s. 36.

(3) Dz.U. L 178 z 17.7.2000, s. 1.

- (15) Niniejsza dyrektywa nie powinna harmonizować wymogów językowych mających zastosowanie do umów z udziałem konsumentów. Państwa członkowskie mogą więc utrzymać w mocy lub wprowadzić do swojego prawa krajowego wymogi językowe w zakresie informacji dotyczących umowy i postanowień umownych.
- (16) Niniejsza dyrektywa nie powinna wpływać na prawo krajowe dotyczące przedstawicielstwa prawnego, na przykład na przepisy dotyczące osób działających w imieniu przedsiębiorcy lub na jego rzecz (takich jak przedstawiciel lub powiernik). Państwa członkowskie powinny zachować swoje kompetencje w tej dziedzinie. Niniejsza dyrektywa powinna mieć zastosowanie do wszystkich przedsiębiorców, zarówno publicznych, jak i prywatnych.
- (17) Definicja konsumenta powinna obejmować osoby fizyczne działające w celach niezwiązanych z ich działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu. Jednakże w przypadku umów o podwójnym charakterze, gdy umowa zawierana jest w celach, które częściowo są związane z działalnością handlową danej osoby, a częściowo nie są z nią związane, a cel handlowy jest do tego stopnia ograniczony, że nie jest dominujący w ogólnym kontekście umowy, taka osoba również powinna być uznawana za konsumenta.
- (18) Niniejsza dyrektywa nie wpływa na swobodę państw członkowskich w zakresie definiowania, zgodnie z prawem Unii, usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym, określania, w jaki sposób usługi te powinny być zorganizowane i finansowane, zgodnie z zasadami pomocy państwa, oraz określania szczególnych obowiązków, z którymi związane jest świadczenie takich usług.
- (19) Treści cyfrowe oznaczają dane wytwarzane i dostarczane w formie cyfrowej, takie jak: programy komputerowe, aplikacje, gry, muzyka, nagrania wizualne lub teksty, bez względu na to, czy dostęp do nich osiąga się poprzez pobieranie czy poprzez odbiór danych przesyłanych strumieniowo, na trwałym nośniku czy przy użyciu jakichkolwiek innych środków. Umowy o dostarczanie treści cyfrowych powinny wchodzić w zakres niniejszej dyrektywy. Jeżeli treści cyfrowe dostarczane są na trwałym nośniku, takim jak płyty CD lub DVD, treści te powinny być uznawane za towary w rozumieniu niniejszej dyrektywy. Tak jak w przypadku umów, których przedmiotem jest dostarczanie wody, gazu lub energii elektrycznej, w przypadku gdy nie są one wystawione na sprzedaż w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub dostarczanie centralnego ogrzewania, umowy, których przedmiotem jest dostarczanie treści cyfrowych, które nie są dostarczane na trwałym nośniku nie powinny być klasyfikowane, do celów niniejszej dyrektywy, ani jako umowy sprzedaży, ani jako umowy o świadczenie usług. W przypadku takich umów konsument powinien mieć prawo do odstąpienia od umowy, chyba że wyraził zgodę na rozpoczęcie wykonywania umowy w okresie na odstąpienie od umowy i przyjął do wiadomości, że w związku z tym utraci prawo do odstąpienia od umowy. Poza ogólnymi wymogami informacyjnymi przedsiębiorca powinien informować konsumenta o funkcjonalnościach i mającej znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych. Pojęcie funkcjonalności powinno odnosić się do możliwych sposobów wykorzystywania treści cyfrowych, na przykład do śledzenia zachowania konsumenta; powinno również odnosić się do braku lub do istnienia jakichkolwiek ograniczeń technicznych, takich jak ochrona za pośrednictwem zarządzania prawami autorskimi do treści cyfrowych lub kodowania regionalnego. Pojęcie mającej znaczenie interoperacyjności ma opisywać informacje dotyczące standardowego sprzętu i oprogramowania komputerowego, z którym treści cyfrowe są kompatybilne, na przykład: system operacyjny, wymagana wersja oraz pewne cechy sprzętu komputerowego. Komisja powinna zbadać, czy istnieje potrzeba dalszej harmonizacji przepisów w odniesieniu do treści cyfrowych i w razie potrzeby przedłożyć wniosek ustawodawczy odnoszący się do tej sprawy.
- (20) Definicja umowy zawieranej na odległość powinna obejmować wszystkie przypadki, w których umowa zawarta jest między przedsiębiorcą a konsumentem w ramach zorganizowanego systemu sprzedaży lub świadczenia usług na odległość, wyłącznie przy użyciu jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość (takich jak sprzedaż wysyłkowa, Internet, telefon lub faks) aż do momentu zawarcia umowy włącznie. Definicja ta powinna również obejmować sytuacje, w których konsument udaje się do lokalu przedsiębiorstwa jedynie w celu uzyskania informacji o towarach lub usługach, a następnie negocjuje i zawiera umowę na odległość. Z kolei umowa, która jest negocjowana w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy i zostaje ostatecznie zawarta przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, nie powinna być uważana za umowę zawieraną na odległość. Za taką umowę nie należy także uznawać umowy zainicjowanej za pomocą środka porozumiewania się na odległość, ale ostatecznie zawartej w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy. Pojęcie umowy zawieranej na odległość nie powinno także obejmować rezerwacji dokonanej przez konsumenta – przy użyciu środka porozumiewania się na odległość – usługi profesjonalisty, tak jak w przypadku telefonicznej rezerwacji przez konsumenta wizyty u fryzjera. Pojęcie zorganizowanej sprzedaży lub świadczenia usług na odległość powinno obejmować systemy oferowane przez osobę trzecią inną niż przedsiębiorca, ale z których przedsiębiorca korzysta, takie jak platforma internetowa. Definicja ta nie powinna jednak obejmować przypadków, w których strony internetowe oferują jedynie informacje o przedsiębiorcy, jego towarach lub usługach oraz dane kontaktowe przedsiębiorcy.
- (21) Umowa zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa powinna być definiowana jako umowa zawarta przy jednoczesnej fizycznej obecności przedsiębiorcy i konsumenta w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, na przykład w domu konsumenta lub w jego miejscu pracy. Poza lokalem przedsiębiorstwa konsument może być narażony na potencjalną presję psychologiczną lub na element zaskoczenia, niezależnie od tego, czy wizyta przedsiębiorcy była przez konsumenta zamówiona, czy też nie. Definicja umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa powinna obejmować również sytuacje, w których osobisty i indywidualny kontakt z konsumentem nawiązywany jest poza lokalem przedsiębiorstwa, ale sama umowa zostaje natychmiast po tym zawarta w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

- Definicja umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa nie powinna obejmować sytuacji, w których przedsiębiorca udaje się do domu konsumenta wyłącznie w celu dokonania pomiarów lub w celu oszacowania kosztów, bez powstania jakichkolwiek obowiązków po stronie konsumenta, a umowa zawierana jest dopiero w późniejszym terminie w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy lub przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, na podstawie kosztorysu sporządzonego przez przedsiębiorcę. W takich przypadkach umowy nie należy uważać za zawartą natychmiast po nawiązaniu przez przedsiębiorcę kontaktu z konsumentem, jeżeli konsument miał czas przed zawarciem umowy na zastanowienie się nad kosztorysem przygotowanym przez przedsiębiorcę. Za umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa należy uznać zakupy dokonywane podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, w czasie której nabyte produkty są promowane i oferowane do sprzedaży.
- (22) Lokal przedsiębiorstwa powinien obejmować wszelkie lokale niezależnie od ich formy (takie jak sklepy, stoiska lub samochody ciężarowe), które służą przedsiębiorcy za stałe lub zwyczajowe miejsce prowadzenia działalności. Stoiska handlowe i wystawiennicze powinny być traktowane jak lokal przedsiębiorstwa, jeżeli spełniają ten warunek. Miejsce prowadzenia działalności detalicznej, w którym przedsiębiorca prowadzi działalność sezonową, na przykład w sezonie turystycznym w kurorcie narciarskim lub nadmorskim, należy uznać za lokal przedsiębiorstwa, ponieważ przedsiębiorca wykonuje swoją działalność w tym miejscu zwyczajowo. Za lokal przedsiębiorstwa nie należy uznawać miejsc dostępnych publicznie, takich jak ulice, centra handlowe, plaże, obiekty sportowe i środki transportu publicznego, w których przedsiębiorca prowadzi działalność wyjątkowo, ani też prywatnych domów lub miejsc pracy. Lokal przedsiębiorstwa osoby działającej w imieniu lub na rzecz przedsiębiorcy zdefiniowanego w niniejszej dyrektywie należy uznać za lokal przedsiębiorstwa w rozumieniu niniejszej dyrektywy.
- (23) Trwałe nośniki umożliwiają konsumentowi przechowywanie informacji tak długo, jak jest to dla niego konieczne w celu ochrony swoich interesów wynikających ze stosunków łączących go z przedsiębiorcą. Takie nośniki powinny obejmować w szczególności papier, pamięć USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci lub dyski twarde komputerów, a także pocztę elektroniczną.
- (24) Aukcja publiczna oznacza, że przedsiębiorcy i konsumenci osobiście w niej uczestniczą lub mają możliwość osobistego w niej uczestniczenia. Przedsiębiorca oferuje konsumentom towary lub usługi w ramach procedury składania ofert w publicznej sprzedaży towarów lub usług, na którą zezwala prawo w niektórych państwach członkowskich. Zwycięski oferent jest zobowiązany do zakupu towarów lub usług. Korzystanie w celach aukcyjnych z platform internetowych dostępnych dla konsumentów i przedsiębiorców nie powinno być uznawane za aukcję publiczną w rozumieniu niniejszej dyrektywy.
- (25) Umowy dotyczące centralnego ogrzewania powinny być objęte niniejszą dyrektywą, podobnie jak umowy, których przedmiotem jest dostarczanie wody, gazu lub energii elektrycznej. Centralne ogrzewanie odnosi się do dostarczania ciepła, między innymi w postaci pary lub gorącej wody, z centralnego źródła produkcji poprzez system przesyłu i dystrybucji, do większej liczby budynków na potrzeby ogrzewania.
- (26) Umowy dotyczące przeniesienia własności nieruchomości lub praw do nieruchomości lub ustanowienia lub nabycia własności nieruchomości lub praw do niej, umowy dotyczące budowy nowych budynków lub istotnej przebudowy istniejących budynków, a także umowy najmu pomieszczeń do celów mieszkalnych, podlegają już licznym wymogom szczególnym zawartym w ustawodawstwie krajowym. Umowy te obejmują na przykład sprzedaż nieruchomości, które mają być dopiero wybudowane oraz najem nieruchomości z prawem nabycia. Przepisy niniejszej dyrektywy nie są odpowiednie dla tych umów, dlatego też powinny one być wyłączone z zakresu jej stosowania. Istotna przebudowa to przebudowa porównywalna z budową nowego budynku, na przykład w przypadku gdy zachowuje się jedynie fasadę starego budynku. Umowy o świadczenie usług, w szczególności umowy dotyczące budowy dodatków do budynków (na przykład garażu lub werandy) oraz umowy dotyczące naprawy i renowacji budynków innej niż istotna przebudowa, powinny wchodzić w zakres niniejszej dyrektywy, podobnie jak umowy dotyczące usług pośredników nieruchomości oraz umowy dotyczące najmu pomieszczeń do celów innych niż mieszkalne.
- (27) Usługi transportowe obejmują przewóz pasażerski i przewóz towarów. Przewóz pasażerski powinien być wyłączony z zakresu niniejszej dyrektywy, ponieważ jest już przedmiotem innych przepisów ustawodawstwa Unii lub – jak w przypadku transportu publicznego i taksówek – przedmiotem regulacji na poziomie krajowym. Jednakże przepisy niniejszej dyrektywy chroniące konsumentów przed nadmiernymi opłatami za korzystanie ze sposobów płatności lub przed ukrytymi kosztami powinny mieć zastosowanie również do umów dotyczących przewozu pasażerskiego. W odniesieniu do usług przewozu towarów i najmu samochodów konsumenci powinni korzystać z ochrony udzielanej przez niniejszą dyrektywę, z wyjątkiem prawa do odstąpienia od umowy.
- (28) W celu uniknięcia obciążeń administracyjnych nakładanych na przedsiębiorców państwa członkowskie mogą postanowić o niestosowaniu niniejszej dyrektywy, w przypadku gdy poza lokalem przedsiębiorstwa sprzedawane są towary lub usługi o niewielkiej wartości. Próg wartości należy ustalić na wystarczająco niskim poziomie, tak aby wyłączone zostały jedynie zakupy o niewielkim znaczeniu. Państwa członkowskie powinny mieć możliwość określania tej wartości w ustawodawstwie krajowym, pod warunkiem że nie przekracza ona 50 EUR. W przypadku gdy konsument zawarł w tym samym czasie dwie umowy lub większą liczbę umów, których przedmioty są ze sobą powiązane, dla celów stosowania tego progu powinien być uwzględniany całkowity ich koszt.

- (29) Usługi socjalne mają zasadniczo odrębny charakter, który odzwierciedla ustawodawstwo sektorowe, częściowo na poziomie Unii, a częściowo na poziomie krajowym. Usługi socjalne obejmują, z jednej strony, usługi skierowane do osób w szczególnie trudnej sytuacji lub osób o niskim dochodzie, jak również usługi skierowane do osób i rodzin potrzebujących pomocy w wykonywaniu rutynowych, codziennych zadań, a z drugiej strony – usługi skierowane do wszystkich ludzi, którzy szczególnie potrzebują pomocy, wsparcia, ochrony lub zachęty na konkretnym etapie życia. Usługi socjalne obejmują między innymi usługi skierowane do dzieci i młodzieży, pomoc dla rodzin, samotnych rodziców i osób starszych, oraz usługi dla migrantów. Usługi socjalne obejmują opiekę krótko- i długoterminową, przykład domowe usługi opiekuńcze lub usługi świadczone w mieszkaniach z opieką lub świadczone w domach opieki („placówki opiekuńczo-pielęgnacyjne”). Usługi socjalne obejmują nie tylko usługi, które zapewnia państwo na poziomie krajowym, regionalnym lub lokalnym i które są świadczone przez usługodawców upoważnionych przez to państwo lub organizacje charytatywne uznane przez państwo, lecz także usługi świadczone przez przedsiębiorców prywatnych. Przepisy niniejszej dyrektywy nie są odpowiednie dla usług socjalnych, dlatego też usługi te powinny być wyłączone z zakresu jej stosowania.
- (30) Opieka zdrowotna wymaga szczególnych uregulowań ponieważ jest złożona technicznie, ważna jako usługa świadczona w interesie ogólnym, a także wymaga znacznego finansowania publicznego. W dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/24/UE z dnia 9 marca 2011 r. w sprawie stosowania praw pacjentów w transgranicznej opiece zdrowotnej<sup>(1)</sup> opieka zdrowotna zdefiniowana jest jako „usługi zdrowotne świadczone przez pracowników służby zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych”. Pracownik służby zdrowia został zdefiniowany w tej dyrektywie jako lekarz, pielęgniarka odpowiedzialna za opiekę ogólną, lekarz dentyista, położna lub farmaceuta w rozumieniu dyrektywy 2005/36/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 września 2005 r. w sprawie uznawania kwalifikacji zawodowych<sup>(2)</sup>, lub inny pracownik wykonujący czynności w sektorze opieki zdrowotnej, które są ograniczone do zawodów regulowanych w rozumieniu art. 3 ust. 1 lit. a) dyrektywy 2005/36/WE, lub osoba uznawana za pracownika służby zdrowia zgodnie z prawem państwa członkowskiego leczenia. Przepisy niniejszej dyrektywy nie są odpowiednie dla opieki zdrowotnej, dlatego też powinna być ona wyłączona z zakresu stosowania niniejszej dyrektywy.
- (31) Hazard powinien być wyłączony z zakresu stosowania niniejszej dyrektywy. Działalność hazardowa to działalność związana ze stawkami pieniężnymi w grach losowych, z uwzględnieniem loterii, gier hazardowych w kasynach i zakładów wzajemnych. Państwa członkowskie powinny mieć możliwość przyjmowania innych, w tym również surowszych środków ochrony konsumentów odnoszących się do tego rodzaju działalności.
- (32) Istniejące ustawodawstwo Unii dotyczące między innymi usług finansowych świadczonych konsumentom, zorganizowanych podróży i umów *timeshare* zawierają szereg przepisów dotyczących ochrony konsumentów. Dlatego też niniejsza dyrektywa nie powinna mieć zastosowania do umów w tych dziedzinach. W odniesieniu do usług finansowych należy zachęcać państwa członkowskie, aby w trakcie tworzenia prawa w obszarach nieuregulowanych na poziomie Unii wzorowały się na istniejących przepisach ustawodawstwa Unii w taki sposób, aby zapewnić równe zasady wszystkim konsumentom i w odniesieniu do wszystkich umów dotyczących usług finansowych.
- (33) Przedsiębiorca powinien być zobowiązany do informowania konsumenta z wyprzedzeniem o każdym postanowieniu nakładającym na konsumenta obowiązek wnieścia kaucji na rzecz przedsiębiorcy, w tym poprzez zablokowanie określonej kwoty na karcie kredytowej lub debetowej konsumenta.
- (34) Przedsiębiorca powinien udzielić konsumentowi jasnych i wyczerpujących informacji, zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość lub umową zawieraną poza lokalem przedsiębiorstwa, umową inną niż umowa zawierana na odległość lub umowa zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa lub jakkolwiek ofertą w tym zakresie. Udzielając takich informacji, przedsiębiorca powinien uwzględniać szczególne potrzeby szczególnie wrażliwych konsumentów, z uwagi na ich niepełnosprawność umysłową, fizyczną lub psychiczną, wiek lub łatwowierność, w sposób, który powinien być, racjonalnie oczekując, przewidzieć. Uwzględnienie tego rodzaju szczególnych potrzeb nie powinno jednak prowadzić do zróżnicowania poziomów ochrony konsumentów.
- (35) Informacje, które mają zostać dostarczone konsumentom przez przedsiębiorcę, powinny być obowiązkowe i nie powinny być zmieniane. Niemniej jednak umawiając się strony powinny mieć możliwość wyraźnego postawienia o zmianie treści zawartej następnie umowy, na przykład warunków dostarczenia.
- (36) W przypadku umów zawieranych na odległość wymogi informacyjne powinny zostać dostosowane, aby uwzględnić ograniczenia techniczne niektórych nośników, takie jak ograniczenia związane z liczbą znaków na ekranie niektórych telefonów komórkowych lub ograniczenia czasowe dotyczące reklam telewizyjnych. W takich przypadkach przedsiębiorca powinien spełnić minimalne wymogi informacyjne i odesłać konsumenta do innego źródła informacji, na przykład podając bezpłatny numer telefonu lub hiperłącze do strony internetowej przedsiębiorcy, na której stosowne informacje są bezpośrednio udostępnione i łatwo dostępne. Jeżeli chodzi o wymóg informowania konsumenta o kosztach zwrotu towarów, które ze względu na swój charakter nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą, wymóg ten będzie uważany za spełniony jeżeli, na przykład, przedsiębiorca określa przewoźnika (na przykład przewoźnika, któremu powierzył dostarczenie towarów) oraz jedną cenę odnoszącą się do kosztu zwrotu towarów. W przypadku gdy przedsiębiorca nie może w sposób racjonalny wcześniej obliczyć kosztów zwrotu towarów, na przykład ponieważ sam przedsiębiorca nie

(1) Dz.U. L 88 z 4.4.2011, s. 45.

(2) Dz.U. L 255 z 30.9.2005, s. 22.

- oferuje organizacji zwrotu towarów, powinien on przedstawić oświadczenie, że koszty te będą musiały zostać pokryte przez konsumenta oraz że mogą one okazać się wysokie, a także dostarczyć rozsądne oszacowanie maksymalnych kosztów, które mogłoby opierać się na kosztach dostarczenia dla konsumenta.
- (37) Ponieważ w przypadku sprzedaży na odległość konsument nie jest w stanie zobaczyć towarów przed zawarciem umowy, powinno mu przysługiwać prawo do odstąpienia od umowy. Z tych samych powodów konsument powinien mieć możliwość przetestowania i sprawdzenia towarów, które nabył, w zakresie niezbędnym do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towarów. W odniesieniu do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, konsumentowi powinno przysługiwać prawo do odstąpienia od umowy z uwagi na potencjalny element zaskoczenia lub presję psychologiczną. Odstąpienie od umowy powinno powodować wygaśnięcie obowiązku wykonania umowy przez umawiające się strony.
- (38) Na stronach internetowych służących do prowadzenia handlu elektronicznego należy wskazać w jasny i czytelny sposób, najpóźniej na początku procesu składania zamówienia, czy mają zastosowanie jakiegokolwiek ograniczenia w dostarczeniu oraz jakie sposoby płatności są akceptowane.
- (39) Ważne jest zapewnienie, aby w przypadku umów zawieranych na odległość zawartych za pośrednictwem stron internetowych konsument miał możliwość przeczytania i zrozumienia w całości głównych elementów umowy przed złożeniem zamówienia. W tym celu w niniejszej dyrektywie należy zawrzeć przepis wprowadzający wymóg, aby elementy te były widoczne w bezpośrednim sąsiedztwie potwierdzenia wymaganego do złożenia zamówienia. Ważne jest również zapewnienie, aby w takich sytuacjach konsument był w stanie określić moment, w którym przyjmuje na siebie obowiązek zapłaty na rzecz przedsiębiorcy. Dlatego też należy wyraźnie zwracać uwagę konsumenta, w drodze jednoznacznego sformułowania, na fakt, że złożenie zamówienia pociąga za sobą obowiązek zapłaty na rzecz przedsiębiorcy.
- (40) Obecne różnice w długości okresów na odstąpienie od umowy zarówno między państwami członkowskimi, jak i między umowami zawieranymi na odległość i umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa, prowadzą do niepewności prawa i do powstawania kosztów związanych z przestrzeganiem przepisów. Do umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa powinien mieć zastosowanie taki sam okres na odstąpienie od umowy. W przypadku umów o świadczenie usług okres na odstąpienie od umowy powinien wygasać po upływie 14 dni od zawarcia umowy. W przypadku umów sprzedaży okres na odstąpienie od umowy powinien wygasać po upływie 14 dni od dnia, w którym konsument lub osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez konsumenta wejdzie w fizyczne posiadanie towarów. Ponadto konsument powinien mieć możliwość skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy przed wejściem w fizyczne posiadanie towarów. W przypadku gdy ten sam konsument składa jedno zamówienie obejmujące
- wiele towarów, ale są one dostarczone osobno, okres na odstąpienie od umowy powinien wygasać po upływie 14 dni od dnia, w którym konsument wejdzie w fizyczne posiadanie ostatniego towaru. W przypadku gdy towary są dostarczone partiami lub w częściach, okres na odstąpienie od umowy powinien wygasać po upływie 14 dni od dnia, w którym konsument wejdzie w fizyczne posiadanie ostatniej partii lub części.
- (41) W celu zapewnienia pewności prawa, do obliczenia terminów przewidzianych w niniejszej dyrektywie powinno mieć zastosowanie rozporządzenie Rady (EWG, Euratom) nr 1182/71 z dnia 3 czerwca 1971 r. określające zasady mające zastosowanie do okresów, dat i terminów<sup>(1)</sup>. Wszystkie terminy przewidziane w niniejszej dyrektywie należy zatem rozumieć jako wyrażone w dniach kalendarzowych. W przypadku gdy termin wyrażony w dniach ma być liczony od chwili zaistnienia zdarzenia lub wykonania czynności, do danego okresu nie powinno się wliczać dnia, w którym miało miejsce to zdarzenie lub czynność.
- (42) Przepisy dotyczące prawa do odstąpienia od umowy nie powinny naruszać przepisów ustawowych i wykonawczych państw członkowskich regulujących rozwiązywanie lub niewykonalność umowy lub kwestię możliwości wykonania przez konsumenta swoich zobowiązań umownych przed terminem określonym w umowie.
- (43) Jeżeli przed zawarciem umowy na odległość lub umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca nie poinformował konsumenta w sposób odpowiedni, okres na odstąpienie od umowy należy przedłużyć. Jednakże w celu zapewnienia pewności prawa w odniesieniu do długości okresu na odstąpienie od umowy, należy wprowadzić 12-miesięczny limit czasowy.
- (44) Różnice w sposobach wykonywania prawa do odstąpienia od umowy w poszczególnych państwach członkowskich prowadzą do powstawania kosztów dla przedsiębiorców prowadzących sprzedaż transgraniczną. Wprowadzenie zharmonizowanego wzoru formularza odstąpienia od umowy, który będzie mógł być używany przez konsumenta, powinno uprościć proces odstąpienia od umowy i prowadzić do pewności prawa. Z tego powodu państwa członkowskie powinny powstrzymać się od wprowadzania jakichkolwiek dodatkowych wymogów dotyczących sposobu przedstawienia w odniesieniu do ogólnounijnego wzoru formularza, dotyczących na przykład rozmiaru czcionki. Konsument powinien jednak nadal mieć możliwość odstąpienia od umowy, posługując się własnymi słowami, pod warunkiem że jego oświadczenie o odstąpieniu od umowy skierowane do przedsiębiorcy jest jednoznaczne. Pismo, telefon lub odesłanie towarów wraz z jasnym oświadczeniem mogłyby odpowiadać temu wymogowi, ale ciężar dowodu, że odstąpienie od umowy miało miejsce w terminie ustalonym w niniejszej dyrektywie, powinien spoczywać na konsumentach. Dlatego w interesie konsumenta leży, aby – informując przedsiębiorcę o swoim odstąpieniu od umowy – korzystał on z trwałego nośnika.

(1) Dz.U. L 124 z 8.6.1971, s. 1.

- (45) Ponieważ doświadczenie pokazuje, że wielu konsumentów i przedsiębiorców woli porozumiewać się za pośrednictwem strony internetowej przedsiębiorcy, przedsiębiorca powinien mieć możliwość udostępnienia konsumentowi opcji wypełnienia internetowego formularza odstąpienia od umowy. W takim przypadku przedsiębiorca powinien niezwłocznie potwierdzić jego odbiór, na przykład za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- (46) W przypadku gdy konsument odstępuje od umowy, przedsiębiorca powinien zwrócić wszystkie płatności otrzymane od konsumenta, w tym również płatności pokrywające koszty poniesione przez przedsiębiorcę w celu dostarczenia towarów konsumentowi. Zwrot płatności nie powinien być dokonywany za pomocą bonu wartościowego, chyba że konsument używał bonów wartościowych przy początkowej transakcji lub wyraźnie zgodził się na nie. Jeżeli konsument wyraźnie dokonał wyboru określonego rodzaju dostarczenia (na przykład dostarczenia ekspresowego w ciągu 24 godzin), mimo że przedsiębiorca zaoferował zwyczajną i powszechnie akceptowaną formę dostarczenia, która wiązałaby się z niższymi kosztami, konsument powinien ponieść koszty różnicy w cenie między tymi dwoma rodzajami dostarczenia.
- (47) Niektórzy konsumenci korzystają z przysługującego im prawa do odstąpienia od umowy po użyciu towarów w stopniu większym, niż jest to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towarów. W takim przypadku konsument nie powinien tracić prawa do odstąpienia od umowy, ale powinien odpowiadać za każde zmniejszenie wartości towarów. W celu stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towarów konsument powinien obchodzić się z towarami i sprawdzać je tylko w taki sam sposób, w jaki mógłby to zrobić w sklepie. Na przykład: konsument powinien jedynie przymierzać odzież, lecz nie powinien móc jej nosić. W związku z tym w okresie na odstąpienie od umowy konsument powinien obchodzić się z towarami i sprawdzać je z należytą starannością. Obowiązki konsumenta w przypadku odstąpienia od umowy nie powinny zniechęcać go do korzystania z przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy.
- (48) Konsument powinien być zobowiązany do odesłania towarów nie później niż 14 dni po poinformowaniu przedsiębiorcy o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy. W przypadkach gdy przedsiębiorca lub konsument nie spełniają warunków dotyczących wykonywania prawa do odstąpienia od umowy, zastosowanie powinny mieć sankcje przewidziane w ustawodawstwie krajowym zgodnie z niniejszą dyrektywą, a także przepisy prawa umów.
- (49) Powinny istnieć pewne wyjątki od prawa do odstąpienia od umowy, zarówno w przypadku umów zawieranych na odległość, jak i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa. Prawo do odstąpienia od umowy mogłoby być nieodpowiednie na przykład ze względu na charakter towarów lub usług. Tak jest na przykład w przypadku wina dostarczanego długo po zawarciu umowy o charakterze spekulacyjnym, w przypadku gdy jego wartość zależy od wahań rynku („*vin en primeur*”). Prawo do odstąpienia od umowy nie powinno mieć zastosowania ani do towarów wykonanych według specyfikacji konsumenta lub wyraźnie zindywidualizowanych, takich jak zasłony wykonane na zamówienie, ani na przykład do dostarczania paliwa będącego towarem, które po dostarczeniu są z natury nierozłącznie połączone z innymi przedmiotami. Przyznanie konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy może być nieodpowiednie także w przypadku niektórych usług, gdy zawarcie umowy wiąże się z rezerwacją zasobów, które w przypadku wykonania prawa do odstąpienia od umowy mogą okazać się dla przedsiębiorcy trudne do zbycia. Tak byłoby na przykład w przypadku rezerwacji hotelowych lub rezerwacji domków letniskowych lub biletów na wydarzenia kulturalne lub sportowe.
- (50) Z jednej strony, konsument powinien korzystać z przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy, nawet w przypadku gdy przed zakończeniem okresu na odstąpienie od umowy zwrócił się o świadczenie usługi. Z drugiej strony, jeżeli konsument korzysta z prawa do odstąpienia od umowy, należy zapewnić przedsiębiorcy odpowiednią zapłatę za wykonaną usługę. Obliczenie proporcjonalnej kwoty powinno opierać się na cenie ustalonej w umowie, chyba że konsument wykaże, że sama łączna cena jest nieproporcjonalna, w którym to przypadku kwota do zapłaty powinna zostać obliczona na podstawie wartości rynkowej wykonanej usługi. Wartość rynkowa powinna być określana poprzez porównanie z ceną równoważnej usługi świadczonej przez innych przedsiębiorców w chwili zawarcia umowy. Dlatego przed zakończeniem okresu na odstąpienie od umowy konsument powinien zażądać świadczenia usługi, wyraźnie formułując swoje żądanie, a w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa – na trwałym nośniku. Przedsiębiorca powinien także poinformować konsumenta na trwałym nośniku o każdym obowiązku pokrycia proporcjonalnych kosztów za wykonane już usługi. W przypadku umów, których przedmiotem są zarówno towary, jak i usługi, przewidziane w niniejszej dyrektywie zasady zwrotu towarów powinny mieć zastosowanie do aspektów związanych z towarami, a system rekompensaty odnoszący się do usług – do aspektów związanych z usługami.
- (51) Główne trudności, na jakie napotykają konsumenci, oraz jedna z głównych przyczyn sporów z przedsiębiorcami dotyczą dostarczenia towarów, w tym zagubienia lub uszkodzenia towarów w czasie transportu, oraz opóźnienia w dostarczeniu lub dostarczenia częściowego. Właściwe jest zatem sprecyzowanie i zharmonizowanie krajowych przepisów dotyczących terminów, w jakich powinno nastąpić dostarczenie. Miejsce i warunki dostarczenia oraz zasady dotyczące określania warunków i momentu przeniesienia własności towarów powinny nadal podlegać prawu krajowemu, a niniejsza dyrektywa nie powinna mieć na niego wpływu. Zasady dotyczące dostarczenia ustanowione w niniejszej dyrektywie powinny przewidywać możliwość upoważnienia osób trzecich przez konsumenta do wejścia w jego imieniu w fizyczne posiadanie towarów lub nabycia kontroli nad nimi. Należy uznać, że konsument ma kontrolę nad towarami, w przypadku gdy on lub osoba trzecia wskazana przez niego ma dostęp do towarów i może z nich korzystać jak właściciel lub ma możliwość ich odsprzedaży (na przykład gdy otrzymał klucze lub posiada dokumenty świadczące o prawie własności).

- (52) W przypadku umów sprzedaży dostarczenie towarów może odbywać się w różny sposób i może mieć miejsce natychmiast albo w późniejszym terminie. Jeżeli strony nie uzgodniły konkretnej daty dostarczenia, przedsiębiorca powinien dostarczyć towary najszybciej jak to możliwe, a w każdym przypadku nie później niż 30 dni od dnia zawarcia umowy. Przepisy dotyczące opóźnionego dostarczenia towarów powinny także uwzględniać towary, które mają być wytwarzane lub nabywane specjalnie dla konsumenta i których przedsiębiorca nie może ponownie wykorzystać bez ponoszenia przy tym znacznej straty. Dlatego w niniejszej dyrektywie należy przewidzieć przepis, który w pewnych okolicznościach przyznaje przedsiębiorcy rozsądny dodatkowy termin. Jeżeli przedsiębiorca nie dostarczył towarów w terminie uzgodnionym z konsumentem, konsument powinien przed rozwiązaniem umowy zwrócić się do przedsiębiorcy o dostarczenie w rozsądnym dodatkowym terminie i powinien mieć prawo rozwiązania umowy, jeśli przedsiębiorca nie dostarczy towarów również w tym dodatkowym terminie. Przepis ten nie powinien jednak mieć zastosowania, gdy przedsiębiorca w jednoznacznym oświadczeniu odmówił dostarczenia towarów. Nie powinien mieć on zastosowania również w pewnych okolicznościach, w których termin dostarczenia ma istotne znaczenie, na przykład w przypadku sukni ślubnej, która powinna zostać dostarczona przed ślubem. Nie powinien też mieć zastosowania w okolicznościach, w których konsument informuje przedsiębiorcę, że dostarczenie w określonym terminie ma istotne znaczenie. W tym celu konsument może korzystać z danych kontaktowych przedsiębiorcy podanych zgodnie z niniejszą dyrektywą. W tych szczególnych przypadkach, jeżeli przedsiębiorca nie dostarczy towarów na czas, konsument powinien mieć prawo do rozwiązania umowy natychmiast po upływie początkowo uzgodnionego terminu dostarczenia. Niniejsza dyrektywa nie powinna naruszać przepisów krajowych dotyczących sposobu, w jaki konsument powinien powiadomić przedsiębiorcę o swojej woli rozwiązania umowy.
- (53) Oprócz prawa konsumenta do rozwiązania umowy w przypadku gdy przedsiębiorca nie wywiązał się ze swojego obowiązku dostarczenia towarów zgodnie z niniejszą dyrektywą, konsument może – zgodnie z mającym zastosowanie prawem krajowym – skorzystać z innych środków, takich jak wyznaczenie dodatkowego terminu na dostarczenie, dochodzenie wykonania umowy, wstrzymanie się z płatnością, a także dochodzenie odszkodowania.
- (54) Zgodnie z art. 52 ust. 3 dyrektywy 2007/64/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 listopada 2007 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego <sup>(1)</sup> państwa członkowskie powinny mieć możliwość wprowadzenia zakazu żądania przez przedsiębiorców opłat od konsumentów lub ograniczyć to prawo, z uwzględnieniem potrzeby pobudzenia konkurencji i propagowania korzystania ze skutecznych instrumentów płatniczych. W każdym przypadku należy zakazać przedsiębiorcy obciążania konsumentów opłatami, które przewyższają koszty poniesione przez przedsiębiorcę w związku z korzystaniem z pewnych sposobów płatności.
- (55) W przypadku gdy towary są wysyłane przez przedsiębiorcę do konsumenta, w sytuacji ich utraty lub uszkodzenia mogą pojawić się spory co do momentu przejścia ryzyka. Dlatego niniejsza dyrektywa powinna przewidywać ochronę konsumenta przed wszelkim ryzykiem utraty lub uszkodzenia towarów zanim wejdzie on w fizyczne posiadanie towarów. Ochrona ta powinna przysługiwać konsumentowi w czasie transportu zorganizowanego lub wykonywanego przez przedsiębiorcę, nawet w przypadku gdy konsument wybrał konkretną metodę dostarczenia spośród wielu opcji oferowanych przez przedsiębiorcę. Jednakże przepis ten nie powinien mieć zastosowania do umów, w przypadku których to konsument podejmuje się odbioru towarów we własnym zakresie lub zwraca się do przewoźnika o dostarczenie towarów. W odniesieniu do momentu przejścia ryzyka należy uznać, że konsument wszedł w fizyczne posiadanie towarów, gdy je otrzymał.
- (56) Osobom lub organizacjom uznawanym na mocy prawa krajowego za mające uzasadniony interes w ochronie praw konsumentów wynikających z umów należy zapewnić prawo do wszczęcia postępowania przed sądem albo przed organem administracyjnym, który jest właściwy w zakresie rozpatrywania skarg lub wszczęcia właściwego postępowania sądowego.
- (57) Konieczne jest, aby państwa członkowskie ustanowiły sankcje za naruszenie niniejszej dyrektywy i zapewniły ich egzekwowanie. Sankcje powinny być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające.
- (58) Konsument nie powinien być pozbawiony ochrony przyznanej na mocy niniejszej dyrektywy. W przypadku gdy prawo właściwe dla umowy jest prawem kraju trzeciego, należy stosować rozporządzenie (WE) nr 593/2008 w celu ustalenia, czy konsument zachowuje ochronę przyznaną na mocy niniejszej dyrektywy.
- (59) Po konsultacji z państwami członkowskimi i zainteresowanymi podmiotami Komisja powinna dokonać analizy najbardziej odpowiednich sposobów zapewnienia, aby wszyscy konsumenci byli świadomi swoich praw w punkcie sprzedaży.
- (60) Ponieważ praktyka niezamówionych świadczeń, polegająca na dostarczaniu konsumentom niezamówionych towarów lub świadczeniu na ich rzecz niezamówionych usług, jest zakazana na mocy dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym („dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”) <sup>(2)</sup>, lecz nie przewidziano w niej umownych środków ochrony, konieczne jest wprowadzenie w niniejszej dyrektywie umownych środków ochrony zwalniających konsumenta z obowiązku jakiegokolwiek zapłaty z tytułu dostarczania takich niezamówionych towarów lub świadczenia takich niezamówionych usług.

<sup>(1)</sup> Dz.U. L 319 z 5.12.2007, s. 1.

<sup>(2)</sup> Dz.U. L 149 z 11.6.2005, s. 22.



- (61) Dyrektywa 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 lipca 2002 r. dotycząca przetwarzania danych osobowych i ochrony prywatności w sektorze łączności elektronicznej (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej) <sup>(1)</sup> reguluje już kwestię niezamówionej informacji i zapewnia wysoki poziom ochrony konsumentów. Odpowiadające im przepisy zawarte w dyrektywie 97/7/WE nie są już zatem potrzebne.
- (62) Komisja powinna dokonać przeglądu niniejszej dyrektywy w przypadku stwierdzenia jakichkolwiek barier dla rynku wewnętrznego. W ramach tego przeglądu Komisja powinna zwracać szczególną uwagę na przyznane państwom członkowskim możliwości utrzymania lub wprowadzenia szczególnych przepisów krajowych, w tym w niektórych obszarach dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich <sup>(2)</sup> i 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 <sup>(3)</sup>. W wyniku takiego przeglądu Komisja mogłaby przedstawić wniosek w sprawie zmiany niniejszej dyrektywy; wniosek taki może obejmować zmiany innych przepisów dotyczących ochrony konsumentów, w związku z zobowiązaniem Komisji w ramach strategii polityki ochrony konsumentów do przeglądu dorobku Unii w celu osiągnięcia wysokiego, wspólnego poziomu ochrony konsumentów.
- (63) Dyrektywy 93/13/EWG i 1999/44/WE powinny zostać zmienione, aby nałożyć na państwa członkowskie wymóg informowania Komisji o przyjęciu szczególnych przepisów krajowych w niektórych dziedzinach.
- (64) Należy uchylić dyrektywy 85/577/EWG i 97/7/WE.
- (65) Ponieważ cel niniejszej dyrektywy, a mianowicie przyczynianie się do właściwego funkcjonowania rynku wewnętrznego poprzez osiągnięcie wysokiego poziomu ochrony konsumentów, nie może zostać osiągnięty w sposób wystarczający przez państwa członkowskie, natomiast możliwe jest lepsze jego osiągnięcie na poziomie Unii, Unia może podjąć działania zgodnie z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu o Unii Europejskiej. Zgodnie z zasadą proporcjonalności określoną w tym artykule niniejsza dyrektywa nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tego celu.
- (66) Niniejsza dyrektywa nie narusza praw podstawowych i zasad uznanych w szczególności przez Kartę praw podstawowych Unii Europejskiej.
- (67) Zgodnie z pkt 34 porozumienia międzyinstytucjonalnego w sprawie lepszego stanowienia prawa <sup>(4)</sup> zachęca się państwa członkowskie do sporządzania na własne

potrzeby oraz w interesie Unii własnych tabel, które w jak najszerszym zakresie będą odzwierciedlać korelację między niniejszą dyrektywą a środkami transpozycji, oraz do podawania ich do wiadomości publicznej,

PRZYJMUJĄ NINIEJSZĄ DYREKTYWĘ:

## ROZDZIAŁ I

### PRZEDMIOT, DEFINICJE I ZAKRES STOSOWANIA

#### Artykuł 1

##### Przedmiot

Niniejsza dyrektywa, poprzez osiągnięcie wysokiego poziomu ochrony konsumentów, ma przyczyniać się do właściwego funkcjonowania rynku wewnętrznego w drodze zbliżenia niektórych aspektów przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich, dotyczących umów zawieranych między konsumentami a przedsiębiorcami.

#### Artykuł 2

##### Definicje

Na użytek niniejszej dyrektywy stosuje się następujące definicje:

- 1) „konsument” oznacza każdą osobę fizyczną, która w umowach objętych niniejszą dyrektywą działa w celach niezwiązanych z działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą ani wykonywaniem wolnego zawodu;
- 2) „przedsiębiorca” oznacza każdą osobę fizyczną lub każdą osobę prawną, niezależnie od tego, czy jest to podmiot publiczny czy prywatny, która działa – w tym również za pośrednictwem każdej innej osoby działającej w jej imieniu lub na jej rzecz – w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu, w związku z umowami objętymi zakresem niniejszej dyrektywy;
- 3) „towary” oznaczają wszelkie materialne rzeczy ruchome, z wyjątkiem przedmiotów sprzedawanych w drodze egzekucji lub w inny sposób z mocy prawa; w rozumieniu niniejszej dyrektywy za „towary” uznaje się wodę, gaz i energię elektryczną, w przypadku gdy są wystawione na sprzedaż w ograniczonej objętości lub w określonej ilości;
- 4) „towary wyprodukowane według specyfikacji konsumenta” oznaczają towary nieprefabrykowane, które wykonano na podstawie indywidualnego wyboru lub decyzji konsumenta;
- 5) „umowa sprzedaży” oznacza każdą umowę, na mocy której przedsiębiorca przenosi lub zobowiązuje się do przeniesienia własności towarów na konsumenta, a konsument płaci lub zobowiązuje się do zapłacenia ich ceny, w tym również każdą umowę, której przedmiotem są zarówno towary, jak i usługi;

<sup>(1)</sup> Dz.U. L 201 z 31.7.2002, s. 37.

<sup>(2)</sup> Dz.U. L 95 z 21.4.1993, s. 29.

<sup>(3)</sup> Dz.U. L 171 z 7.7.1999, s. 12.

<sup>(4)</sup> Dz.U. C 321 z 31.12.2003, s. 1.

- 6) „umowa o świadczenie usług” oznacza każdą umowę inną niż umowa sprzedaży, na mocy której przedsiębiorca świadczy lub zobowiązuje się do świadczenia usługi na rzecz konsumenta, a konsument płaci lub zobowiązuje się do zapłacenia jej ceny;
- 7) „umowa zawierana na odległość” oznacza każdą umowę zawartą między przedsiębiorcą i konsumentem w ramach zorganizowanego systemu sprzedaży lub świadczenia usług na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności przedsiębiorcy i konsumenta, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie;
- 8) „umowa zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa” oznacza każdą umowę między przedsiębiorcą i konsumentem:
- a) zawartą przy jednoczesnej fizycznej obecności przedsiębiorcy i konsumenta, w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy;
  - b) w przypadku której konsument złożył ofertę w takich samych okolicznościach, jak te, o których mowa w lit. a);
  - c) zawartą w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy lub przy pomocy jakichkolwiek środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak osobiście i indywidualnie nawiązano kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności przedsiębiorcy i konsumenta; lub
  - d) zawartą podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz sprzedaż towarów i usług konsumentowi;
- 9) „lokal przedsiębiorstwa” oznacza:
- a) jakiegokolwiek miejsca prowadzenia działalności detalicznej będące nieruchomościami, w których przedsiębiorca prowadzi swoją działalność na stałe; lub
  - b) jakiegokolwiek miejsca prowadzenia działalności detalicznej będące ruchomościami, w których przedsiębiorca prowadzi zwyczajowo swoją działalność;
- 10) „trwały nośnik” oznacza każde urządzenie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych do niego osobiście, w sposób umożliwiający dostęp do tych informacji w przyszłości przez okres odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwala na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
- 11) „treści cyfrowe” oznaczają dane wytwarzane i dostarczane w formie cyfrowej;
- 12) „usługa finansowa” oznacza każdą usługę o charakterze bankowym, kredytowym, ubezpieczeniowym, emerytalnym, inwestycyjnym lub płatniczym;
- 13) „aukcja publiczna” oznacza metodę sprzedaży, w której towary lub usługi są oferowane przez przedsiębiorcę konsumentom, którzy osobiście uczestniczą lub mają możliwość osobistego uczestnictwa w aukcji, w ramach przejrzystej procedury składania konkurencyjnych ofert prowadzonej przez organizatora aukcji, i w której zwycięski oferent jest zobowiązany do nabycia towarów lub usług;
- 14) „gwarancja handlowa” oznacza każde zobowiązanie przedsiębiorcy lub producenta („gwarant”) wobec konsumenta – niezależnie od jego prawnego obowiązku zapewnienia zgodności towaru z umową – do zwrotu zapłaconej ceny lub wymiany towarów, ich naprawy lub zapewnienia ich serwisu w jakikolwiek sposób, jeśli nie są one zgodne ze specyfikacją lub nie spełniają jakichkolwiek innych wymogów niezwiązanych ze zgodnością towaru z umową określonych w oświadczeniu gwarancyjnym lub w stosownej reklamie dostępnej w momencie zawarcia umowy lub przed jej zawarciem;
- 15) „umowa dodatkowa” oznacza umowę, na mocy której konsument nabywa towary lub usługi powiązane z umową zawieraną na odległość lub umową zawieraną poza lokalem przedsiębiorstwa, w przypadku gdy towary te są dostarczane lub usługi te są świadczone przez przedsiębiorcę lub osobę trzecią na podstawie porozumienia między tą osobą trzecią a przedsiębiorcą.

### Artykuł 3

#### Zakres stosowania

1. Niniejsza dyrektywa ma zastosowanie do każdej umowy zawartej między przedsiębiorcą a konsumentem, na warunkach i w zakresie określonym w jej przepisach. Ma ona zastosowanie również do umów, których przedmiotem jest dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej lub dostarczanie centralnego ogrzewania, w tym również przez dostawców publicznych, w zakresie, w jakim towary te dostarczane są na podstawie umowy.

2. Jeżeli jakiegokolwiek przepis niniejszej dyrektywy koliduje z przepisem innego aktu prawnego Unii regulującego poszczególne sektory, pierwszeństwo ma przepis tego innego aktu prawnego Unii; przepis tego innego aktu prawnego Unii ma zastosowanie do tych poszczególnych sektorów.

3. Niniejsza dyrektywa nie ma zastosowania do umów:

a) dotyczących usług socjalnych, w tym usług dotyczących mieszkań socjalnych, opieki nad dziećmi i wsparcia dla rodzin i osób znajdujących się stale lub tymczasowo w potrzebie, w tym opieki długoterminowej;

b) dotyczących opieki zdrowotnej zdefiniowanej w art. 3 lit. a) dyrektywy 2011/24/UE, niezależnie od tego, czy są one oferowane za pośrednictwem placówek opieki zdrowotnej;

c) hazardu, ze stawkami pieniężnymi w grach losowych, z uwzględnieniem loterii, gier hazardowych w kasynach i zakładów;

- d) dotyczących usług finansowych;
- e) dotyczących ustanawiania, nabywania i przenoszenia własności nieruchomości lub praw do nieruchomości;
- f) dotyczących budowy nowych budynków, istotnej przebudowy istniejących budynków oraz najmu pomieszczeń do celów mieszkalnych;
- g) które objęte są zakresem stosowania dyrektywy Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek <sup>(1)</sup>;
- h) które objęte są zakresem stosowania dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/122/WE z dnia 14 stycznia 2009 r. w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do niektórych aspektów umów *timeshare*, umów o długoterminowe produkty wakacyjne, umów odsprzedaży oraz wymiany <sup>(2)</sup>;
- i) sporządzanych, zgodnie z prawem państw członkowskich, przez urzędnika państwowego ustawowo zobowiązanego do niezależności i bezstronności, który musi zapewniać, poprzez udzielenie wyczerpującej informacji prawnej, aby konsument zawierał umowę jedynie po dokładnym rozważeniu aspektów prawnych i ze znajomością jej zakresu prawnego;
- j) dotyczących dostarczania środków spożywczych, napojów lub innych towarów, które są przeznaczone do bieżącego spożycia w gospodarstwach domowych i które są często i regularnie fizycznie dostarczane przez przedsiębiorcę do miejsca zamieszkania, pobytu lub pracy konsumenta;
- k) dotyczących pasażerskich usług przewozowych, z wyjątkiem art. 8 ust. 2 oraz art. 19 i 22;
- l) zawieranych przy wykorzystaniu automatów sprzedających lub zautomatyzowanych punktów sprzedaży;
- m) zawieranych z operatorami telekomunikacyjnymi przy wykorzystaniu publicznych automatów telefonicznych na korzystanie z nich lub zawieranych na wykorzystanie jednego połączenia telefonicznego, internetowego lub faksowego dokonywanego przez konsumenta.

4. Państwa członkowskie mogą podjąć decyzję o niestosowaniu niniejszej 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 EUR. Państwa członkowskie mogą określić niższą wartość w przepisach krajowych.

5. Niniejsza dyrektywa nie może wpływać na krajowe ogólne prawo umów, między innymi, na przepisy dotyczące ważności, zawierania lub skutków umowy, w zakresie, w jakim aspekty ogólnego prawa umów nie są regulowane w niniejszej dyrektywie.

6. Niniejsza dyrektywa nie uniemożliwia przedsiębiorcom oferowania konsumentom warunków umownych wykraczających ponad zakres ochrony przewidziany w niniejszej dyrektywie.

#### Artykuł 4

#### Poziom harmonizacji

Państwa członkowskie nie mogą utrzymywać ani wprowadzać do swojego prawa krajowego przepisów odbiegających od tych, które zostały ustanowione w niniejszej dyrektywie, w tym również przepisów surowszych lub łagodniejszych w celu zapewnienia innego poziomu ochrony konsumentów, chyba że niniejsza dyrektywa stanowi inaczej.

#### ROZDZIAŁ II

#### INFORMACJE DLA KONSUMENTÓW DOTYCZĄCE UMÓW INNYCH NIŻ UMOWY ZAWIERANE NA ODLEGŁOŚĆ LUB UMOWY ZAWIERANE POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

#### Artykuł 5

#### Wymogi informacyjne dotyczące umów innych niż umowy zawierane na odległość lub umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa

1. Zanim konsument zostanie związany umową inną niż umowa zawierana na odległość lub umowa zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa, lub jakąkolwiek ofertą w tym zakresie, przedsiębiorca w jasny i zrozumiały sposób udziela konsumentowi następujących informacji, jeżeli nie wynikają one już z okoliczności:

- a) główne cechy towarów lub usług w zakresie, w jakim jest to właściwe dla danego środka przekazu oraz dla towarów lub usług;
- b) dane identyfikujące przedsiębiorcę, na przykład firma przedsiębiorcy, pełny adres pocztowy, pod którym przedsiębiorca prowadzi przedsiębiorstwo, oraz numer telefonu przedsiębiorcy;
- c) łączna cena towarów lub usług wraz z podatkami lub, w przypadku gdy charakter towarów lub usług nie pozwala w sposób racjonalny na wcześniejsze obliczenie ceny – sposób, w jaki ma być obliczana cena, jak również, w przypadku gdy ma to zastosowanie, wszystkie dodatkowe opłaty za transport, dostarczenie lub usługi pocztowe lub, w przypadku gdy nie można w sposób racjonalny wcześniej obliczyć tych opłat – informacja o możliwości powstania konieczności uiszczenia takich dodatkowych opłat;
- d) w przypadku gdy ma to zastosowanie – warunki płatności, dostarczenia, wykonania, termin, w jakim przedsiębiorca zobowiązuje się do dostarczenia towarów lub świadczenia usług, oraz stosowane przez przedsiębiorcę procedury rozpatrywania reklamacji;

<sup>(1)</sup> Dz.U. L 158 z 23.6.1990, s. 59.

<sup>(2)</sup> Dz.U. L 33 z 3.2.2009, s. 10.

- e) oprócz przypomnienia o istnieniu prawnego obowiązku zapewnienia zgodności towaru z umową istnienie i warunki usług posprzedażnych oraz gwarancje handlowe, w przypadku gdy ma to zastosowanie;
- f) w przypadku gdy ma to zastosowanie – czas trwania umowy lub, jeżeli umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub jeśli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu, warunki jej rozwiązania;
- g) w przypadku gdy ma to zastosowanie – funkcjonalność treści cyfrowych, w tym również mające zastosowanie techniczne środki ich ochrony;
- h) w przypadku gdy ma to zastosowanie – każda mająca znaczenie interoperacyjność treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o której przedsiębiorca wie lub, racjonalnie oczekując, powinien być wiedzieć;

2. Ust. 1 ma również zastosowanie do umów, których przedmiotem jest dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej, w przypadku gdy nie są one wystawione na sprzedaż w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, dostarczanie centralnego ogrzewania lub dostarczanie treści cyfrowych, które nie są dostarczane na trwałym nośniku.

3. Od państw członkowskich nie wymaga się stosowania ust. 1 do umów, które dotyczą transakcji w bieżących sprawach życia codziennego i które są wykonywane natychmiast po zawarciu umowy.

4. Państwa członkowskie mogą przyjąć lub utrzymać w mocy dodatkowe wymogi w zakresie informacji przed zawarciem umowy w przypadku umów, do których ma zastosowanie niniejszy artykuł.

### ROZDZIAŁ III

#### **INFORMACJE DLA KONSUMENTÓW ORAZ PRAWO DO ODSTĄPIENIA OD UMÓW ZAWIERANYCH NA ODLEGŁOŚĆ I UMÓW ZAWIERANYCH POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA**

##### *Artykuł 6*

#### **Wymogi informacyjne dotyczące umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa**

1. Zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość lub umową zawieraną poza lokalem przedsiębiorstwa, lub jakąkolwiek ofertą w tym zakresie, przedsiębiorca w jasny i zrozumiały sposób udziela konsumentowi następujących informacji:

- a) główne cechy towarów lub usług w zakresie, w jakim jest to właściwe dla danego środka przekazu oraz dla towarów lub usług;
- b) dane identyfikujące przedsiębiorcę, na przykład firma przedsiębiorcy;
- c) pełny adres pocztowy, pod którym przedsiębiorca prowadzi przedsiębiorstwo, numer telefonu i faksu przedsiębiorcy oraz jego adres e-mail; o ile jest dostępny, aby umożliwić konsumentowi szybkie skontaktowanie się z przedsiębiorcą i skuteczne porozumiewanie się z nim oraz, w przypadku

gdy ma to zastosowanie, pełny adres pocztowy i dane identyfikujące przedsiębiorcę, w imieniu którego działa;

- d) pełny adres pocztowy miejsca prowadzenia działalności przedsiębiorcy, jeżeli różni się od adresu podanego zgodnie z lit. c), a w przypadku gdy ma to zastosowanie – pełny adres pocztowy przedsiębiorcy, w imieniu którego działa, pod który to adres konsument może kierować wszelkie reklamacje;
- e) łączna cena towarów lub usług wraz z podatkami lub, w przypadku gdy charakter towarów lub usług nie pozwala w sposób racjonalny na wcześniejsze obliczenie ceny – sposób, w jaki ma być obliczana cena, jak również, w przypadku gdy ma to zastosowanie, wszystkie dodatkowe opłaty za transport, dostarczenie lub usługi pocztowe lub jakiegokolwiek inne koszty lub, w przypadku gdy nie można wcześniej w sposób racjonalny obliczyć tych opłat – informacja o możliwości powstania konieczności uiszczenia takich dodatkowych opłat. W przypadku umowy zawartej na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę łączna cena zawiera łączne koszty na dany okres objęty rozliczeniem. W przypadku gdy takie umowy przewidują stałą stawkę, łączna cena oznacza również łączne miesięczne koszty. W przypadku gdy nie można wcześniej w sposób racjonalny obliczyć łącznych kosztów, przedstawia się sposób, w jaki cena ma być obliczana;
- f) koszt korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy koszt ten obliczany jest w sposób inny niż na podstawie taryfy podstawowej;
- g) warunki płatności, dostarczenia, wykonania, termin, w jakim przedsiębiorca zobowiązuje się do dostarczenia towarów lub świadczenia usług oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie, stosowane przez przedsiębiorcę procedury rozpatrywania reklamacji;
- h) w przypadku gdy istnieje prawo do odstąpienia od umowy – warunki, terminy oraz procedury korzystania z tego prawa zgodnie z art. 11 ust. 1, a także wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty w załączniku I część B;
- i) w przypadku gdy ma to zastosowanie – informacja, że konsument będzie musiał ponieść koszty zwrotu towarów w przypadku odstąpienia od umowy oraz, w odniesieniu do umów zawieranych na odległość, koszty zwrotu towarów, jeżeli towary ze względu na swój charakter nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;
- j) informacja, że – jeśli konsument wykona prawo do odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 7 ust. 3 lub art. 8 ust. 8, zobowiązany jest do zapłacenia przedsiębiorcy uzasadnionych kosztów zgodnie z art. 14 ust. 3;
- k) w przypadku gdy prawo do odstąpienia od umowy nie jest przewidziane zgodnie z art. 16 – informacja, że konsument nie będzie miał prawa do odstąpienia od umowy lub, w przypadku gdy ma to zastosowanie, okoliczności, w których konsument traci swoje prawo do odstąpienia od umowy;

- l) przypomnienie o istnieniu prawnego obowiązku zapewnienia zgodności towarów z umową;
- m) w przypadku gdy ma to zastosowanie – istnienie i warunki obsługi posprzedażnej konsumenta i usług posprzedażnych oraz gwarancji handlowej;
- n) istnienie stosownych kodeksów postępowania zdefiniowanych w art. 2 lit. f) dyrektywy 2005/29/WE oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie – informacja, w jaki sposób można uzyskać egzemplarze tych kodeksów;
- o) w przypadku gdy ma to zastosowanie – czas trwania umowy lub, jeżeli umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub jeśli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu, warunki rozwiązania umowy;
- p) w przypadku gdy ma to zastosowanie – minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy;
- q) w przypadku gdy ma to zastosowanie – istnienie oraz warunki kaucji lub innych gwarancji finansowych, które mają być wpłacone lub dostarczone przez konsumenta na żądanie przedsiębiorcy;
- r) w przypadku gdy ma to zastosowanie – funkcjonalność treści cyfrowych, w tym również mające zastosowanie techniczne środki ich ochrony;
- s) w przypadku gdy ma to zastosowanie – każda mająca znaczenie interoperacyjność treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o którym przedsiębiorca wie lub, racjonalnie oczekując, powinien być wiedzieć;
- t) w przypadku gdy ma to zastosowanie – możliwość skorzystania z pozasądowych mechanizmów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, którym podlega przedsiębiorca, oraz możliwości dostępu do tych procedur.

2. Ust. 1 ma również zastosowanie do umów, których przedmiotem jest dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej, w przypadku gdy nie są one wystawione na sprzedaż w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, dostarczanie centralnego ogrzewania lub dostarczanie treści cyfrowych, które nie są dostarczane na trwałym nośniku.

3. W przypadku aukcji publicznej informacje, o których mowa w ust. 1 lit. b), c) i d), mogą być zastąpione równoważnymi danymi organizatora aukcji.

4. Informacje, o których mowa w ust. 1 lit. h), i) oraz j), można dostarczyć przy użyciu wzoru pouczenia o odstąpieniu od umowy znajdującego się w załączniku I część A. Przedsiębiorca spełnił wymogi informacyjne określone w ust. 1 lit. h), i) oraz j), jeśli dostarczył konsumentowi to pouczenie, odpowiednio wypełnione.

5. Informacje, o których mowa ust. 1, tworzą integralną część umowy zawieranej na odległość lub umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa i nie mogą być zmieniane, chyba że umawiające się strony wyraźnie postanowią inaczej.

6. Jeżeli przedsiębiorca nie spełnił wymogów informacyjnych dotyczących opłat dodatkowych lub innych kosztów, o których mowa w ust. 1 lit. e), lub kosztów zwrotu towarów, o których mowa w ust. 1 lit. i), konsument nie ponosi tych opłat lub kosztów.

7. Państwa członkowskie mogą utrzymać w mocy lub wprowadzić do swojego prawa krajowego wymogi językowe odnoszące się do informacji umownych, tak, aby zapewnić, by informacje te były łatwo zrozumiałe dla konsumenta.

8. Wymogi informacyjne określone w niniejszej dyrektywie stanowią uzupełnienie wymogów informacyjnych zawartych w dyrektywie 2006/123/WE oraz dyrektywie 2000/31/WE i nie uniemożliwiają państwom członkowskim nakładania dodatkowych wymogów informacyjnych zgodnie z tymi dyrektywami.

Bez uszczerbku dla akapitu pierwszego, jeżeli przepis dyrektywy 2006/123/WE lub dyrektywy 2000/31/WE dotyczący treści informacji i sposobu ich przekazywania koliduje z przepisem niniejszej dyrektywy, pierwszeństwo ma przepis niniejszej dyrektywy.

9. Ciężar dowodu w zakresie spełnienia wymogów informacyjnych określonych w niniejszym rozdziale spoczywa na przedsiębiorcy.

#### Artykuł 7

#### **Wymogi formalne dotyczące umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa**

1. W odniesieniu do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca udziela konsumentowi informacji przewidzianych w art. 6 ust. 1 na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku. Informacje te muszą być czytelne oraz sformułowane w prostym, zrozumiałym języku.

2. Przedsiębiorca dostarcza konsumentowi egzemplarz podpisanej umowy lub potwierdzenie zawarcia umowy na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, w tym również, w przypadku gdy ma to zastosowanie, potwierdzenie uprzedniej wyraźnej zgody konsumenta oraz przyjęcia do wiadomości przez konsumenta zgodnie z art. 16 lit. m).

3. W przypadku gdy konsument chce, aby świadczenie usług lub dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej, w przypadku gdy nie są one wystawione na sprzedaż w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub dostarczanie centralnego ogrzewania, rozpoczęły się w okresie na odstąpienie od umowy przewidzianym w art. 9 ust. 2, przedsiębiorca wymaga od konsumenta zgłoszenia takiego wyraźnego żądania na trwałym nośniku.

4. W odniesieniu do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, 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 EUR:

- a) przedsiębiorca udziela konsumentowi informacji, o których mowa w art. 6 ust. 1 lit. b) i c), oraz informacji dotyczących ceny i sposobu, w jaki cena ma być obliczana, a także dostarcza łączny kosztorys na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę – na innym trwałym nośniku. Przedsiębiorca udziela informacji, o których mowa w art. 6 ust. 1 lit. a), h) i k), ale może nie przekazywać ich na papierze lub na innym trwałym nośniku, jeżeli konsument wyraźnie się na to zgadza;
- b) potwierdzenie zawarcia umowy przekazane zgodnie z ust. 2 niniejszego artykułu zawiera informacje przewidziane w art. 6 ust. 1.

Państwa członkowskie mogą podjąć decyzję o niestosowaniu niniejszego ustępu.

5. Państwa członkowskie nie mogą nakładać jakichkolwiek dalszych wymogów w zakresie informacji przed zawarciem umowy niezbędnych do spełnienia obowiązków informacyjnych określonych w niniejszej dyrektywie.

#### Artykuł 8

### Wymogi formalne dotyczące umów zawieranych na odległość

1. W odniesieniu do umów zawieranych na odległość przedsiębiorca udziela informacji przewidzianych w art. 6 ust. 1 lub udostępnia te informacje konsumentowi w sposób odpowiadający wykorzystywanym środkom porozumiewania się na odległość, w prostym i zrozumiałym języku. Jeżeli informacje te dostarczane są na trwałym nośniku, muszą być czytelne.

2. Jeżeli umowa zawierana na odległość, która ma zostać zawarta przy użyciu środków elektronicznych, nakłada na konsumenta obowiązek zapłaty, przedsiębiorca przekazuje konsumentowi w jasny i widoczny sposób oraz bezpośrednio przed złożeniem przez niego zamówienia, informacje przewidziane w art. 6 ust. 1 lit. a), e), o) i p).

Przedsiębiorca zapewnia, aby konsument w momencie składania zamówienia wyraźnie przyjął do wiadomości, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty. Jeżeli w celu złożenia zamówienia wymagane jest aktywowanie przycisku lub podobnej funkcji, przycisk lub podobna funkcja muszą być oznaczone w łatwo czytelny sposób jedynie z użyciem słów „zamówienie z obowiązkiem zapłaty” lub równoważnego jednoznacznego sformułowania informującego, że złożenie zamówienia pociąga za sobą obowiązek zapłaty na rzecz przedsiębiorcy. Jeżeli przedsiębiorca nie przestrzega przepisów niniejszego akapitu, konsument nie jest związany umową lub zamówieniem.

3. Na stronach internetowych służących do prowadzenia handlu elektronicznego wskazuje się w jasny i czytelny sposób, najpóźniej na początku procesu składania zamówienia, czy mają zastosowanie jakiegokolwiek ograniczenia w dostarczeniu i jakie sposoby płatności są akceptowane.

4. Jeżeli umowa jest zawarta przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, przewidującego ograniczoną przestrzeń lub czas na przedstawienie informacji, przed zawarciem takiej umowy przedsiębiorca dostarcza, z wykorzystaniem tego konkretnego środka, przynajmniej informacje przed zawarciem umowy dotyczące głównych cech towarów lub usług, oznaczenia przedsiębiorcy, łącznej ceny, prawa do odstąpienia od umowy, czasu trwania umowy, a jeśli umowa została zawarta na czas nieoznaczony – warunków rozwiązania umowy, o których to informacjach mowa w art. 6 ust. 1 lit. a), b), e), h) i o). Pozostałe informacje, o których mowa w art. 6 ust. 1, udzielane są przez przedsiębiorcę konsumentowi w odpowiedni sposób zgodnie z ust. 1 niniejszego artykułu.

5. Bez uszczerbku dla ust. 4, jeżeli przedsiębiorca kontaktuje się z konsumentem przez telefon w celu zawarcia umowy na odległość, na początku rozmowy z konsumentem podaje dane go identyfikujące oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie, dane identyfikujące osobę, w imieniu której telefonuje, a także handlowy cel rozmowy.

6. W przypadku gdy umowa na odległość ma być zawarta przez telefon, państwa członkowskie mogą postanowić, że przedsiębiorca musi potwierdzić ofertę złożoną konsumentowi, który staje się związany dopiero po podpisaniu oferty lub przesłaniu swojej pisemnej zgody. Państwa członkowskie mogą również postanowić, że takie potwierdzenia muszą być przekazywane na trwałym nośniku.

7. Przedsiębiorca dostarcza konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na trwałym nośniku w rozsądnym terminie po zawarciu umowy na odległość, a najpóźniej w chwili dostarczenia towarów lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi. Potwierdzenie to obejmuje:

- a) wszystkie informacje, o których mowa w art. 6 ust. 1, chyba że przedsiębiorca już dostarczył te informacje konsumentowi na trwałym nośniku przed zawarciem umowy na odległość; oraz
- b) w przypadku gdy ma to zastosowanie – potwierdzenie uprzedniej wyraźnej zgody konsumenta i przyjęcia do wiadomości przez konsumenta zgodnie z art. 16 lit. m).

8. W przypadku gdy konsument chce, aby świadczenie usług lub dostarczanie wody, gazu lub energii elektrycznej, w przypadku gdy nie są one wystawione na sprzedaż w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub dostarczanie centralnego ogrzewania rozpoczęły się w okresie na odstąpienie od umowy przewidzianym w art. 9 ust. 2, przedsiębiorca wymaga od konsumenta zgłoszenia wyraźnego żądania.

9. Niniejszy artykuł pozostaje bez uszczerbku dla przepisów dotyczących zawierania umów elektronicznych oraz składania zamówień drogą elektroniczną zawartych w art. 9 i 11 dyrektywy 2000/31/WE.

10. Państwa członkowskie nie mogą nakładać jakichkolwiek dalszych wymogów dotyczących informacji przed zawarciem umowy niezbędnych do spełnienia obowiązków informacyjnych określonych w niniejszej dyrektywie.

#### Artykuł 9

##### Prawo do odstąpienia od umowy

1. Z zastrzeżeniem przypadków, gdy zastosowanie mają wyjątki przewidziane w art. 16, konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w przypadku umowy zawieranej na odległość lub umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa przez okres 14 dni, bez podawania jakichkolwiek powodów i bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów innych niż koszty przewidziane w art. 13 ust. 2 i art. 14.

2. Bez uszczerbku dla art. 10 okres na odstąpienie od umowy, o którym mowa w ust. 1 niniejszego artykułu, wygasa po upływie 14 dni od:

- a) w przypadku umów o świadczenie usług – dnia zawarcia umowy;
- b) w przypadku umów sprzedaży – dnia, w którym konsument lub osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez konsumenta wejdzie w fizyczne posiadanie towarów lub:
  - (i) w przypadku złożonego przez konsumenta jednego zamówienia obejmującego wiele towarów, które dostarczane są osobno – dnia, w którym konsument lub osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez konsumenta wejdzie w fizyczne posiadanie ostatniego z towarów;
  - (ii) w przypadku dostarczenia towarów partiami lub w częściach – dnia, w którym konsument lub osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez konsumenta wejdzie w fizyczne posiadanie ostatniej partii lub części;
  - (iii) w przypadku umów o regularne dostarczanie towarów przez określony czas – dnia, w którym konsument lub osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez konsumenta wejdzie w fizyczne posiadanie pierwszego z towarów;
- c) w przypadku umów, których przedmiotem jest dostarczanie wody, gazu lub energii elektrycznej, w przypadku gdy nie są one wystawione na sprzedaż w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, dostarczanie centralnego ogrzewania lub dostarczanie treści cyfrowych, które nie są dostarczane na trwałym nośniku – dnia zawarcia umowy.

3. Państwa członkowskie nie mogą zakazywać umawiającym się stronom wykonywania ich zobowiązań umownych

w okresie na odstąpienie od umowy. Jednakże w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa państwa członkowskie mogą utrzymać istniejące przepisy ustawodawstwa krajowego zakazujące przedsiębiorcy pobierania zapłaty od konsumenta przez określony okres po zawarciu umowy.

#### Artykuł 10

##### Nieudzielenie informacji o prawie do odstąpienia od umowy

1. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił konsumentowi informacji o prawie do odstąpienia od umowy, wymaganej zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. h), okres na odstąpienie od umowy upływa po 12 miesiącach od zakończenia początkowego okresu na odstąpienie od umowy, określonego zgodnie z art. 9 ust. 2.

2. Jeżeli przedsiębiorca udzielił konsumentowi informacji przewidzianych w ust. 1 niniejszego artykułu w ciągu 12 miesięcy od dnia, o którym mowa w art. 9 ust. 2, okres na odstąpienie od umowy wygasa po upływie 14 dni po dniu, w którym konsument otrzymał te informacje.

#### Artykuł 11

##### Wykonanie prawa do odstąpienia od umowy

1. Konsument informuje przedsiębiorcę przed wygaśnięciem okresu na odstąpienie od umowy o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy. W tym celu konsument może:

- a) skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy zawartego w załączniku I część B; albo
- b) złożyć jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie, w którym informuje o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy.

Państwa członkowskie nie mogą wprowadzać żadnych wymogów formalnych mających zastosowanie do wzoru formularza odstąpienia od umowy, innych niż te zawarte w załączniku I część B.

2. Konsument wykonał prawo do odstąpienia od umowy w okresie na odstąpienie od umowy, o którym mowa w art. 9 ust. 2 i art. 10, jeżeli przekazał informację o wykonaniu prawa do odstąpienia od umowy przed wygaśnięciem tego okresu.

3. Przedsiębiorca może, oprócz możliwości, o których mowa w ust. 1, udostępnić konsumentowi opcję elektronicznego wypełnienia i wysłania wzoru formularza odstąpienia od umowy zawartego w załączniku I część B lub jakiegokolwiek innego jednoznacznego oświadczenia na stronie internetowej przedsiębiorcy. W takich przypadkach przedsiębiorca niezwłocznie przesyła konsumentowi na trwałym nośniku potwierdzenie odbioru takiego odstąpienia od umowy.

4. Ciężar dowodu wykonania prawa do odstąpienia od umowy zgodnie z przepisami niniejszego artykułu spoczywa na konsumentach.

**Artykuł 12****Skutki odstąpienia od umowy**

Wykonanie prawa do odstąpienia od umowy powoduje wygaśnięcie obowiązków stron, dotyczących:

- a) wykonania umowy zawieranej na odległość lub umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa; lub
- b) zawarcia umowy zawieranej na odległość lub umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa, w przypadkach złożenia oferty przez konsumenta.

**Artykuł 13****Obowiązki przedsiębiorcy w przypadku odstąpienia od umowy**

1. Przedsiębiorca zwraca wszystkie płatności otrzymane od konsumenta, w tym – w przypadku gdy ma to zastosowanie – koszty dostarczenia, bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym został poinformowany o decyzji konsumenta o odstąpieniu od umowy zgodnie z art. 11.

Przedsiębiorca dokonuje zwrotu, o którym mowa w akapicie pierwszym, przy użyciu takich samych środków płatniczych, jakie zostały użyte przez konsumenta w początkowej transakcji, chyba że konsument w sposób wyraźny zgodził się na inne rozwiązanie i pod warunkiem że konsument nie poniesie żadnych kosztów w związku z takim zwrotem.

2. Niezależnie od ust. 1, w przypadku gdy konsument wyraźnie wybrał sposób dostarczenia inny niż najtańszy standardowy sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu dodatkowych kosztów.

3. W odniesieniu do umów sprzedaży, o ile przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze towary, może on wstrzymać się ze zwrotem kwot otrzymanych od konsumenta do czasu otrzymania towarów z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu ich odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi najwcześniej.

**Artykuł 14****Obowiązki konsumenta w przypadku odstąpienia od umowy**

1. O ile przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze towary, konsument odsyła towary lub przekazuje je przedsiębiorcy lub osobie upoważnionej przez przedsiębiorcę do odbioru towarów, bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował przedsiębiorcę o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy zgodnie z art. 11. Termin zostaje zachowany, jeżeli konsument odesła towary przed wygaśnięciem okresu 14 dni.

Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu towarów, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta, że musi on ponieść te koszty.

W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, gdy towary zostały dostarczone do miejsca zamieszkania konsumenta w momencie zawarcia umowy, przedsiębiorca odbiera towary na swój koszt jeżeli, ze względu na ich charakter, nie można tych towarów w zwykłym trybie odesłać pocztą.

2. Konsument odpowiada tylko za wszelkie zmniejszenie wartości towarów wynikające z obchodzenia się z towarami w sposób inny niż konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towarów. Konsument w żadnym przypadku nie odpowiada za zmniejszenie wartości towarów w przypadku gdy przedsiębiorca nie poinformował go o prawie do odstąpienia od umowy zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. h).

3. W przypadku gdy konsument wykonuje prawo do odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 7 ust. 3 lub art. 8 ust. 8, konsument płaci przedsiębiorcy kwotę, która jest proporcjonalna do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której konsument poinformował przedsiębiorcę o skorzystaniu z prawa do odstąpienia od umowy, w porównaniu z całym zakresem umowy. Proporcjonalna kwota, którą konsument ma zapłacić przedsiębiorcy, jest obliczana na podstawie łącznej ceny uzgodnionej w umowie. Jeżeli łączna cena jest nadmierna, proporcjonalna kwota obliczana jest na podstawie wartości rynkowej spełnionych świadczeń.

4. Konsument nie ponosi kosztów:

a) świadczenia usług lub dostarczania wody, gazu lub energii elektrycznej, w przypadku gdy nie są one wystawione na sprzedaż w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub dostarczania centralnego ogrzewania, w całości lub w części, w okresie na odstąpienie od umowy, w przypadku gdy:

(i) przedsiębiorca nie dostarczył informacji zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. h) lub j); lub

(ii) konsument nie zażądał w sposób wyraźny rozpoczęcia spełniania świadczenia w okresie na odstąpienie od umowy zgodnie z art. 7 ust. 3 i art. 8 ust. 8; lub

b) dostarczania, w całości lub w części, treści cyfrowych, które nie są dostarczane na trwałym nośniku, w przypadku gdy:

(i) konsument nie udzielił uprzednio swojej wyraźnej zgody na rozpoczęcie spełniania świadczenia przed zakończeniem 14-dniowego okresu, o którym mowa w art. 9;

(ii) konsument nie przyjął do wiadomości utraty przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy w chwili udzielania zgody; lub

(iii) przedsiębiorca nie dostarczył potwierdzenia zgodnie z art. 7 ust. 2 lub art. 8 ust. 7.



5. Z wyjątkiem przypadków przewidzianych w art. 13 ust. 2 oraz w niniejszym artykule, konsument nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności z tytułu wykonania prawa do odstąpienia od umowy.

#### Artykuł 15

#### Skutki wykonania prawa do odstąpienia od umowy w odniesieniu do umów dodatkowych

1. Bez uszczerbku dla art. 15 dyrektywy 2008/48/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki <sup>(1)</sup>, jeżeli konsument wykonuje przysługujące mu prawo do odstąpienia od umowy w przypadku umowy zawieranej na odległość lub umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa zgodnie z art. 9–14 niniejszej dyrektywy, wszelkie umowy dodatkowe ulegają automatycznemu rozwiązaniu, bez żadnych kosztów dla konsumenta, z wyjątkiem tych przewidzianych w art. 13 ust. 2 i art. 14 niniejszej dyrektywy.

2. Państwa członkowskie ustanawiają szczegółowe warunki rozwiązywania takich umów.

#### Artykuł 16

#### Wyjątki od prawa do odstąpienia od umowy

Państwa członkowskie nie mogą przewidzieć prawa do odstąpienia od umowy określonego w art. 9–15 w odniesieniu do umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa w następujących przypadkach:

- a) umów o świadczenie usług, w ramach których usługa została w pełni wykonana, jeśli rozpoczęto spełnianie świadczenia za wyraźną uprzednią zgodą konsumenta oraz po przyjęciu przez niego do wiadomości, że utraci przysługujące mu prawo do odstąpienia od umowy z chwilą pełnego wykonania umowy przez przedsiębiorcę;
- b) dostarczania towarów lub świadczenia usług, których cena jest zależna od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie może mieć kontroli i które mogą wystąpić w okresie na odstąpienie od umowy;
- c) dostarczania towarów wyprodukowanych według specyfikacji konsumenta lub wyraźnie zindywidualizowanych;
- d) dostarczania towarów, które ulegają szybkiemu zepsuciu lub mają krótki termin przydatności do użycia;
- e) dostarczania zapieczętowanych towarów, które nie nadają się do zwrotu ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych i których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- f) dostarczania towarów, które, po dostarczeniu, ze względu na swój charakter są w sposób nierozłączny połączone z innymi przedmiotami;

- g) dostarczania napojów alkoholowych, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których rzeczywista wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie może mieć kontroli;
- h) umów, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji. Jeżeli przy okazji takiej wizyty przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których konsument wyraźnie zażądał, lub dostarcza towary inne niż części zamiennne, które muszą być wykorzystywane do konserwacji lub naprawy, prawo do odstąpienia od umowy ma zastosowanie do tych dodatkowych usług lub towarów;
- i) dostarczania zapieczętowanych nagrań dźwiękowych lub zapieczętowanych nagrań wizualnych, lub zapieczętowanego oprogramowania komputerowego, których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- j) dostarczania gazet, periodyków lub czasopism z wyjątkiem umów o prenumeratę takich wydawnictw;
- k) umów zawartych na aukcji publicznej;
- l) świadczenia usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii lub usług związanych z wypoczynkiem, jeżeli umowa przewiduje konkretny dzień lub okres świadczenia usługi;
- m) dostarczania treści cyfrowych, które nie są dostarczane na trwałym nośniku, jeżeli spełnienie świadczenia rozpoczęło się za uprzednią wyraźną zgodą konsumenta i po przyjęciu przez niego do wiadomości utraty w ten sposób przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy.

#### ROZDZIAŁ IV

#### INNE PRAWA KONSUMENTÓW

#### Artykuł 17

#### Zakres stosowania

1. Art. 18 i 20 stosuje się do umów sprzedaży. Artykuły te nie mają zastosowania do umów, których przedmiotem jest dostarczanie wody, gazu lub energii elektrycznej, w przypadku gdy nie są one wystawione na sprzedaż w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, dostarczanie centralnego ogrzewania lub dostarczanie treści cyfrowych, które nie są dostarczane na trwałym nośniku.

2. Art. 19, 21 i 22 stosuje się do umów sprzedaży i umów o świadczenie usług oraz do umów, których przedmiotem jest dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej, dostarczanie centralnego ogrzewania lub dostarczanie treści cyfrowych.

<sup>(1)</sup> Dz.U. L 133 z 22.5.2008, s. 66.

**Artykuł 18****Dostarczenie**

1. O ile strony nie uzgodniły innego terminu dostarczenia, przedsiębiorca dostarcza towary poprzez przeniesienie fizycznego posiadania towarów lub kontroli nad nimi na konsumenta, bez zbędnej zwłoki, ale nie później niż 30 dni od zawarcia umowy.

2. W przypadku gdy przedsiębiorca nie spełnił swojego obowiązku dostarczenia towarów w terminie uzgodnionym z konsumentem lub w terminie określonym w ust. 1, konsument wzywa go do dostarczenia w dodatkowym terminie stosownym do okoliczności. Jeżeli przedsiębiorca nie dostarczył towarów w tym dodatkowym terminie, konsument ma prawo rozwiązać umowę.

Akapit pierwszy nie ma zastosowania do umów sprzedaży, w przypadku gdy przedsiębiorca odmówił dostarczenia towarów lub w przypadku gdy uzgodniony termin dostarczenia ma istotne znaczenie z uwagi na wszystkie okoliczności związane z zawarciem umowy, lub w przypadku gdy konsument informuje przedsiębiorcę przed zawarciem umowy, że dostarczenie przed określonym dniem lub w określonym dniu ma istotne znaczenie. W takich przypadkach, jeżeli przedsiębiorca nie dostarczył towarów w terminie uzgodnionym z konsumentem lub w terminie określonym w ust. 1, konsument ma prawo do natychmiastowego rozwiązania umowy.

3. Po rozwiązaniu umowy przedsiębiorca bez zbędnej zwłoki dokonuje zwrotu całej kwoty zapłaconej w ramach umowy.

4. Oprócz rozwiązania umowy zgodnie z ust. 2 konsument może skorzystać z innych środków przewidzianych w prawie krajowym.

**Artykuł 19****Oplaty za korzystanie ze sposobów płatności**

Państwa członkowskie zakazują przedsiębiorcom pobierania od konsumentów, w związku ze stosowaniem określonych sposobów płatności, opłat, które są wyższe od kosztów poniesionych przez przedsiębiorców w związku z korzystaniem z tych sposobów.

**Artykuł 20****Przejście ryzyka**

W przypadku umów, zgodnie z którymi przedsiębiorca wysłała towary konsumentowi, ryzyko utraty lub uszkodzenia towarów przechodzi na konsumenta w chwili wejścia przez konsumenta lub osobę trzecią wskazaną przez konsumenta, inną niż przewoźnik, w fizyczne posiadanie towarów. Jednakże ryzyko przechodzi na konsumenta z chwilą dostarczenia towarów przewoźnikowi, jeżeli konsument zlecił temu przewoźnikowi ich transport, a przedsiębiorca nie oferował takiej możliwości, bez uszczerbku dla praw konsumenta wobec przewoźnika.

**Artykuł 21****Porozumiewanie się z wykorzystaniem telefonu**

Państwa członkowskie zapewniają, aby w przypadku gdy przedsiębiorca posiada linię telefoniczną przeznaczoną do telefonicznego kontaktowania się z nim w sprawie zawartej umowy, konsument – kontaktując się z przedsiębiorcą – nie był zobowiązany do płacenia taryfy wyższej niż taryfa podstawowa.

Akapit pierwszy pozostaje bez uszczerbku dla prawa dostawców usług telekomunikacyjnych do pobierania opłat za te połączenia.

**Artykuł 22****Płatności dodatkowe**

Zanim konsument zostanie związany umową lub ofertą, przedsiębiorca powinien uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność należną oprócz uzgodnionego wynagrodzenia za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy. Jeżeli przedsiębiorca nie otrzymał wyraźnej zgody konsumenta, lecz założył jej istnienie poprzez stosowanie domyślnych opcji, które konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, konsument ma prawo do zwrotu tej płatności.

**ROZDZIAŁ V****PRZEPISY OGÓLNE****Artykuł 23****Egzekwowanie**

1. Państwa członkowskie zapewniają odpowiednie i skuteczne środki zapewniające przestrzeganie niniejszej dyrektywy.

2. Środki, o których mowa w ust. 1, obejmują przepisy, na mocy których jeden lub większa liczba następujących podmiotów może, zgodnie z prawem krajowym, wszcząć postępowanie na mocy prawa krajowego przed sądami lub właściwymi organami administracyjnymi, aby zapewnić stosowanie przepisów krajowych transponujących niniejszą dyrektywę:

- a) organy publiczne lub ich przedstawiciele;
- b) organizacje konsumenckie mające uzasadniony interes w ochronie konsumentów;
- c) organizacje zawodowe mające uzasadniony interes w podejmowaniu działań.

**Artykuł 24****Sankcje**

1. Państwa członkowskie ustanawiają przepisy dotyczące sankcji mających zastosowanie w przypadku naruszenia przepisów krajowych przyjętych zgodnie z niniejszą dyrektywą oraz przyjmują wszystkie niezbędne środki w celu zapewnienia ich wdrożenia. Przewidziane sankcje muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające.

2. Do dnia 13 grudnia 2013 r. państwa członkowskie przekazują Komisji ustanowione przepisy oraz niezwłocznie przekazują jej wszelkie późniejsze zmiany, które mają na nie wpływ.

#### Artykuł 25

### Bezwzględnie wiążący charakter dyrektywy

Jeżeli prawem właściwym dla umowy jest prawo państwa członkowskiego, konsumenci nie mogą zrzec się praw przyznanych na mocy krajowych środków transponujących niniejszą dyrektywę.

Wszelkie postanowienia umowne pośrednio lub bezpośrednio znoszące lub ograniczające prawa wynikające z niniejszej dyrektywy nie są wiążące dla konsumenta.

#### Artykuł 26

### Informacja

Państwa członkowskie podejmują odpowiednie środki w celu poinformowania konsumentów i przedsiębiorców o przepisach krajowych transponujących niniejszą dyrektywę oraz, w stosownych przypadkach, zachęcają przedsiębiorców i twórców kodeksów, określonych w art. 2 lit. g) dyrektywy 2005/29/WE, do informowania konsumentów o swoich kodeksach postępowania.

#### Artykuł 27

### Niezamówione świadczenia

Konsument jest zwolniony z obowiązku jakiegokolwiek zapłaty w przypadkach niezamówionego dostarczenia towarów, wody, gazu, energii elektrycznej, dostarczenia centralnego ogrzewania lub dostarczenia treści cyfrowych, lub niezamówionego świadczenia usług, zakazanych na mocy art. 5 ust. 5 i pkt 29 załącznika I do dyrektywy 2005/29/WE. W takich przypadkach brak odpowiedzi konsumenta na takie niezamówione dostarczenie towarów lub takie niezamówione świadczenie usług, nie stanowi zgody.

#### Artykuł 28

### Transpozycja

1. Państwa członkowskie przyjmą i opublikują, do dnia 13 grudnia 2013 r., przepisy ustawowe, wykonawcze i administracyjne niezbędne do wykonania niniejszej dyrektywy. Niezwłocznie przekazują Komisji tekst tych środków w formie dokumentów. Komisja korzysta z tych dokumentów do celu sporządzenia sprawozdania, o którym mowa w art. 30.

Państwa członkowskie stosują te środki od dnia 13 czerwca 2014 r.

Środki przyjęte przez państwa członkowskie zawierają odniesienie do niniejszej dyrektywy lub odniesienie takie towarzyszy ich urzędowej publikacji. Metody dokonywania takiego odniesienia określane są przez państwa członkowskie.

2. Przepisy niniejszej dyrektywy mają zastosowanie do umów zawartych po dniu 13 czerwca 2014 r.

#### Artykuł 29

### Wymogi w zakresie sprawozdawczości

1. W przypadku gdy państwo członkowskie korzysta z którejkolwiek z opcji regulacyjnych, o których mowa w art. 3 ust. 4, art. 6 ust. 7, art. 6 ust. 8, art. 7 ust. 4, art. 8 ust. 6 i art. 9 ust. 3, informuje o tym, a także o wszelkich późniejszych zmianach, Komisję do dnia 13 grudnia 2013 r.

2. Komisja zapewnia, aby informacje, o których mowa w ust. 1, były łatwo dostępne dla konsumentów i przedsiębiorców, między innymi na specjalnie do tego przeznaczonej stronie internetowej.

3. Komisja przekazuje innym państwom członkowskim i Parlamentowi Europejskiemu informacje, o których mowa w ust. 1. Komisja przeprowadza konsultacje z zainteresowanymi stronami w sprawie tych informacji.

#### Artykuł 30

### Sprawozdanie Komisji i przegląd

Do dnia 13 grudnia 2016 r. Komisja przedkłada Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie ze stosowania niniejszej dyrektywy. Sprawozdanie to obejmuje w szczególności ocenę przepisów niniejszej dyrektywy odnoszących się do treści cyfrowych, w tym również prawa do odstąpienia od umowy. W razie potrzeby sprawozdaniu towarzyszą wnioski ustawodawcze w sprawie dostosowania niniejszej dyrektywy do zmian zachodzących w zakresie praw konsumenta.

#### ROZDZIAŁ VI

### PRZEPISY KOŃCOWE

#### Artykuł 31

### Przepisy uchylające

Z dniem 13 czerwca 2014 r. traci moc dyrektywa 85/577/EWG oraz dyrektywa 97/7/WE, zmienione dyrektywą 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r. dotyczącą sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość<sup>(1)</sup> oraz dyrektywami 2005/29/WE i 2007/64/WE.

Odesłania do uchylonych dyrektyw odczytuje się jako odesłania do niniejszej dyrektywy, zgodnie z tabelą korelacji zawartą w załączniku II.

<sup>(1)</sup> Dz.U. L 271 z 9.10.2002, s. 16.

## Artykuł 32

**Zmiana w dyrektywie 93/13/EWG**

W dyrektywie 93/13/EWG dodaje się artykuł w brzmieniu:

## „Artykuł 8a

1. W przypadku gdy państwo członkowskie przyjmuje przepisy zgodnie z art. 8, informuje ono Komisję o tych przepisach, jak również o wszelkich późniejszych zmianach, w szczególności w przypadku gdy przepisy te:

— rozszerzają zakres oceny nieuczciwego charakteru na postanowienia umowne wynegocjowane indywidualnie lub na relację ceny lub wynagrodzenia,

— zawierają wykaz postanowień umownych, które są uznawane za nieuczciwe.

2. Komisja zapewnia, aby informacje, o których mowa w ust. 1, były łatwo dostępne dla konsumentów i przedsiębiorców, między innymi na specjalnie do tego przeznaczoną stronie internetowej.

3. Komisja przekazuje innym państwom członkowskim i Parlamentowi Europejskiemu informacje, o których mowa w ust. 1. Komisja przeprowadza konsultacje z zainteresowanymi stronami w sprawie tych informacji.”.

## Artykuł 33

**Zmiana w dyrektywie 1999/44/WE**

W dyrektywie 1999/44/WE dodaje się artykuł w brzmieniu:

## „Artykuł 8a

**Wymogi dotyczące sprawozdawczości**

1. W przypadku gdy, zgodnie z art. 8 ust. 2, państwo członkowskie przyjmuje surowsze przepisy w zakresie

ochrony konsumentów niż te, które są przewidziane w art. 5 ust. 1–3 i w art. 7 ust. 1, informuje o tym, a także o wszelkich późniejszych zmianach, Komisję.

2. Komisja zapewnia, aby informacje, o których mowa w ust. 1, były łatwo dostępne dla konsumentów i przedsiębiorców, między innymi na specjalnie do tego przeznaczoną stronie internetowej.

3. Komisja przekazuje innym państwom członkowskim i Parlamentowi Europejskiemu informacje, o których mowa w ust. 1. Komisja przeprowadza konsultacje z zainteresowanymi stronami w sprawie tych informacji.”.

## Artykuł 34

**Wejście w życie**

Niniejsza dyrektywa wchodzi w życie dwudziestego dnia po jej opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

## Artykuł 35

**Adresaci**

Niniejsza dyrektywa skierowana jest do państw członkowskich.

Sporządzono w Strasburgu 25 października 2011 r.

W imieniu Parlamentu  
Europejskiego

J. BUZEK  
Przewodniczący

W imieniu Rady

M. DOWGIELEWICZ  
Przewodniczący

## ZAŁĄCZNIK I

**Informacje dotyczące korzystania z prawa do odstąpienia od umowy**

## A. Wzór pouczenia o odstąpieniu od umowy

Prawo do odstąpienia od umowy

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Okres na odstąpienie od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia [1]

Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas [2] o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. [3]

Aby zachować termin odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa do odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy standardowy sposób dostarczenia oferowany przez nas), bez zbędnej zwłoki, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa do odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w początkowej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem. [4]

[5]

[6]

Instrukcje wypełniania:

- [1]. Proszę wpisać jeden z następujących fragmentów tekstu w cudzysłowie:
  - a) w przypadku umów o świadczenie usług lub umów, których przedmiotem jest dostarczanie wody, gazu lub energii elektrycznej, w przypadku gdy nie są one wystawione na sprzedaż w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, dostarczanie centralnego ogrzewania lub dostarczanie treści cyfrowych, które nie są dostarczane na trwałym nośniku: „zawarcia umowy”;
  - b) w przypadku umowy sprzedaży: „w którym weszli Państwo w fizyczne posiadanie towarów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w fizyczne posiadanie towarów.”;
  - c) w przypadku umowy dotyczącej złożonego przez konsumenta jednego zamówienia obejmującego wiele towarów, które dostarczane są osobno: „w którym weszli Państwo w fizyczne posiadanie ostatniego z towarów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w fizyczne posiadanie ostatniego z towarów.”;
  - d) w przypadku umowy dotyczącej dostarczenia towarów partiami lub w częściach: „w którym weszli Państwo w fizyczne posiadanie ostatniej partii lub części lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w fizyczne posiadanie ostatniej partii lub części.”;
  - e) w przypadku umów o regularne dostarczanie towarów przez określony czas: „w którym weszli Państwo w fizyczne posiadanie pierwszego z towarów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w fizyczne posiadanie pierwszego z towarów.”.
- [2]. Proszę wpisać Państwa nazwę/nazwisko, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, Państwa numer telefonu, numer faksu i adres e-mail.
- [3]. Jeżeli umożliwiają Państwo konsumentowi wypełnienie i przesłanie informacji o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną na Państwa stronie internetowej, proszę wpisać, co następuje: „Mogą Państwo również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od umowy lub jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną na naszej stronie internetowej [proszę wstawić adres strony internetowej]. Jeżeli skorzystają Państwo z tej możliwości, prześlemy Państwu niezwłocznie potwierdzenie odbioru informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (na przykład pocztą elektroniczną).”.
- [4]. W przypadku umów sprzedaży, w których nie zaproponowali Państwo odbioru towarów w przypadku odstąpienia od umowy, proszę wpisać, co następuje: „Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania towarów lub do czasu dostarczenia nam dowodu ich odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi najwcześniej.”.

5. Jeżeli konsument otrzymał towary w związku z umową:

a) proszę wpisać:

— „Odbierzemy towary.”; lub

— „Proszę odesłać lub przekazać nam towary lub ... [proszę tutaj wpisać nazwę i pełny adres pocztowy, w przypadku gdy ma to zastosowanie, osoby upoważnionej przez Państwa do odbioru towarów], bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o swoim odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odesłają Państwo towary przed upływem terminu 14 dni.”;

b) proszę wpisać:

— „Ponosimy koszty zwrotu towarów.”;

— „Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów.”;

— Jeżeli w przypadku umowy zawieranej na odległość nie oferują Państwo ponoszenia kosztów zwrotu towarów, a towary ze względu na swój charakter nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą: „Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów: ... EUR [proszę wpisać kwotę]”; lub jeżeli nie można w sposób racjonalny wcześniej obliczyć kosztów zwrotu towarów: „Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów. Wysokość tych kosztów szacowana jest maksymalnie na kwotę około ... EUR [proszę wpisać kwotę].”; lub

— Jeżeli, w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, towary ze względu na swój charakter nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą, a dostarczono je do miejsca zamieszkania konsumenta w chwili zawarcia umowy: „Odbioru towarów dokonamy na nasz koszt.”; oraz

c) proszę wpisać: „Odpowiadają Państwo tylko za jakiegokolwiek zmniejszenie wartości towarów wynikające z obchodzenia się z nimi w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i sposobu działania towarów.”.

6. W przypadku umów dotyczących świadczenia usług lub dostarczania wody, gazu lub energii elektrycznej, w przypadku gdy nie są one wystawione na sprzedaż w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub dostarczania centralnego ogrzewania, proszę wpisać, co następuje: „Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług lub dostarczania wody/gazu/energii elektrycznej/centralnego ogrzewania [niepotrzebne skreślić] w okresie na odstąpienie od umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o swoim odstąpieniu od niniejszej umowy, w porównaniu z całym zakresem umowy.”.

#### B. Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

— Adresat [w tym miejscu przedsiębiorca powinien wpisać nazwę przedsiębiorcy, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, numer faksu i adres e-mail:]”:

— Ja/My (\*) niniejszym informuję/informujemy (\*) o moim/naszym (\*) odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów (\*)/o świadczenie następującej usługi (\*)

— Data zamówienia (\*)/odbioru (\*)

— Imię i nazwisko/Nazwa/nazwisko konsumenta(-ów)

— Adres konsumenta(-ów)

— Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

— Data

(\*) Niepotrzebne skreślić.

## ZAŁĄCZNIK II

Tabela korelacji

Dyrektywa 85/577/EWG	Dyrektywa 97/7/WE	Niniejsza dyrektywa
Artykuł 1		Artykuł 3 w związku z art. 2 pkt 8 i 9 oraz art. 16 lit. h)
	Artykuł 1	Artykuł 1 w związku z art. 2 pkt 7
Artykuł 2		Artykuł 2 pkt 1 i 2
	Artykuł 2 pkt 1	Artykuł 2 pkt 7
	Artykuł 2 pkt 2	Artykuł 2 pkt 1
	Artykuł 2 pkt 3	Artykuł 2 pkt 2
	Artykuł 2 pkt 4 zdanie pierwsze	Artykuł 2 pkt 7
	Artykuł 2 pkt 4 zdanie drugie	—
	Artykuł 2 pkt 5	—
Artykuł 3 ust. 1		Artykuł 3 ust. 4
Artykuł 3 ust. 2 lit. a)		Artykuł 3 ust. 3 lit. e) i f)
Artykuł 3 ust. 2 lit. b)		Artykuł 3 ust. 3 lit. j)
Artykuł 3 ust. 2 lit. c)		—
Artykuł 3 ust. 2 lit. d)		Artykuł 3 ust. 3 lit. d)
Artykuł 3 ust. 2 lit. e)		Artykuł 3 ust. 3 lit. d)
Artykuł 3 ust. 3		—
	Artykuł 3 ust. 1 tiret pierwsze	Artykuł 3 ust. 3 lit. d)
	Artykuł 3 ust. 1 tiret drugie	Artykuł 3 ust. 3 lit. l)
	Artykuł 3 ust. 1 tiret trzecie	Artykuł 3 ust. 3 lit. m)
	Artykuł 3 ust. 1 tiret czwarte	Artykuł 3 ust. 3 lit. e) i f)
	Artykuł 3 ust. 1 tiret piąte	Artykuł 6 ust. 3 i art. 16 lit. k) w związku z art. 2 pkt 13
	Artykuł 3 ust. 2 tiret pierwsze	Artykuł 3 ust. 3 lit. j)
	Artykuł 3 ust. 2 tiret drugie	Artykuł 3 ust. 3 lit. f) (w odniesieniu do najmu do celów mieszkalnych), lit. g) (w odniesieniu do zorganizowanych podróży), lit. h) (w odniesieniu do umów <i>timeshare</i> ), lit. k) (w odniesieniu do przewozu pasażerskiego z pewnymi wyjątkami) i art. 16 ust. 1 (wyjątki od prawa do odstąpienia od umowy)
Artykuł 4 zdanie pierwsze		Artykuł 6 ust. 1 lit. b), c) i h) oraz art. 7 ust. 1 i 2
Artykuł 4 zdanie drugie		Artykuł 6 ust. 1 lit. a) i art. 7 ust. 1
Artykuł 4 zdanie trzecie		Artykuł 6 ust. 1
Artykuł 4 zdanie czwarte		Artykuł 10
	Artykuł 4 ust. 1 lit. a)	Artykuł 6 ust. 1 lit. b) i c)
	Artykuł 4 ust. 1 lit. b)	Artykuł 6 ust. 1 lit. a)

Dyrektywa 85/577/EWG	Dyrektywa 97/7/WE	Niniejsza dyrektywa
	Artykuł 4 ust. 1 lit. c)	Artykuł 6 ust. 1 lit. e)
	Artykuł 4 ust. 1 lit. d)	Artykuł 6 ust. 1 lit. e)
	Artykuł 4 ust. 1 lit. e)	Artykuł 6 ust. 1 lit. g)
	Artykuł 4 ust. 1 lit. f)	Artykuł 6 ust. 1 lit. h)
	Artykuł 4 ust. 1 lit. g)	Artykuł 6 ust. 1 lit. f)
	Artykuł 4 ust. 1 lit. h)	—
	Artykuł 4 ust. 1 lit. i)	Artykuł 6 ust. 1 lit. o) i p)
	Artykuł 4 ust. 2	Artykuł 6 ust. 1 w związku z art. 8 ust. 1, 2 i 4
	Artykuł 4 ust. 3	Artykuł 8 ust. 5
	Artykuł 5 ust. 1	Artykuł 8 ust. 7
	Artykuł 5 ust. 2	Artykuł 3 ust. 3 lit. m)
	Artykuł 6 ust. 1	Artykuł 9 ust. 1 i 2, art. 10, art. 13 ust. 2, art. 14
	Artykuł 6 ust. 2	Artykuł 13 i art. 14 ust. 1 akapit pierwszy, drugi i trzeci
	Artykuł 6 ust. 3 tiret pierwsze	Artykuł 16 lit. a)
	Artykuł 6 ust. 3 tiret drugie	Artykuł 16 lit. b)
	Artykuł 6 ust. 3 tiret trzecie	Artykuł 16 lit. c) i d)
	Artykuł 6 ust. 3 tiret czwarte	Artykuł 16 lit. i)
	Artykuł 6 ust. 3 tiret piąte	Artykuł 16 lit. j)
	Artykuł 6 ust. 3 tiret szóste	Artykuł 3 ust. 3 lit. c)
	Artykuł 6 ust. 4	Artykuł 15
	Artykuł 7 ust. 1	Artykuł 18 ust. 1 (w odniesieniu do umów sprzedaży)
	Artykuł 7 ust. 2	Artykuł 18 ust. 2, 3 i 4
	Artykuł 7 ust. 3	—
	Artykuł 8	—
	Artykuł 9	Artykuł 27
	Artykuł 10	— (ale por. art. 13 dyrektywy 2002/58/WE)
	Artykuł 11 ust. 1	Artykuł 23 ust. 1
	Artykuł 11 ust. 2	Artykuł 23 ust. 2
	Artykuł 11 ust. 3 lit. a)	Artykuł 6 ust. 9 w odniesieniu do ciężaru dowodu dotyczącego informacji przed zawarciem umowy; w odniesieniu do pozostałych spraw: —
	Artykuł 11 ust. 3 lit. b)	Artykuł 24 ust. 1
	Artykuł 11 ust. 4	—
	Artykuł 12 ust. 1	Artykuł 25
	Artykuł 12 ust. 2	—
	Artykuł 13	Artykuł 3 ust. 2
	Artykuł 14	Artykuł 4



Dyrektywa 85/577/EWG	Dyrektywa 97/7/WE	Niniejsza dyrektywa
	Artykuł 15 ust. 1	Artykuł 28 ust. 1
	Artykuł 15 ust. 2	Artykuł 28 ust. 1
	Artykuł 15 ust. 3	Artykuł 28 ust. 1
	Artykuł 15 ust. 4	Artykuł 30
	Artykuł 16	Artykuł 26
	Artykuł 17	—
	Artykuł 18	Artykuł 34
	Artykuł 19	Artykuł 35
Artykuł 5 ust. 1		Artykuł 9 i 11
Artykuł 5 ust. 2		Artykuł 12
Artykuł 6		Artykuł 25
Artykuł 7		Artykuł 13, 14 i 15
Artykuł 8		Artykuł 4

Załącznik do rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 października 2004 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów <sup>(1)</sup>	Należy odczytywać jako odesłania
Punkt 2 i 11	do niniejszej dyrektywy

<sup>(1)</sup> Dz.U. L 364 z 9.12.2004, s. 1.