

Praktyczne wskazówki dla konsumentów

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ponadto konsument, który zawarł umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną może skorzystać z prawa

odstąpienia od umowy, o ile zaistniały wskazane niżej okoliczności.

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

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

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

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

Powiatowy Rzecznik Konsumenta

Danuta Rola