

**W TYM
NUMERZE:**

Definicja „konsumenta”	2
Cechy konsumenta	2-3
Czynność prawna i oświadczenie woli	3
Status konsumenta	3-4
Działalność gospodarcza	4
Relacja konsument-konsument	4-5
Definicja przedsiębiorcy	5-6
Małoletni konsument	6-7
Umowa	7-8
Ochrona konsumenta	8-9
Najistotniejsze akty prawne	9-10
Światowy Dzień Konsumenta	10

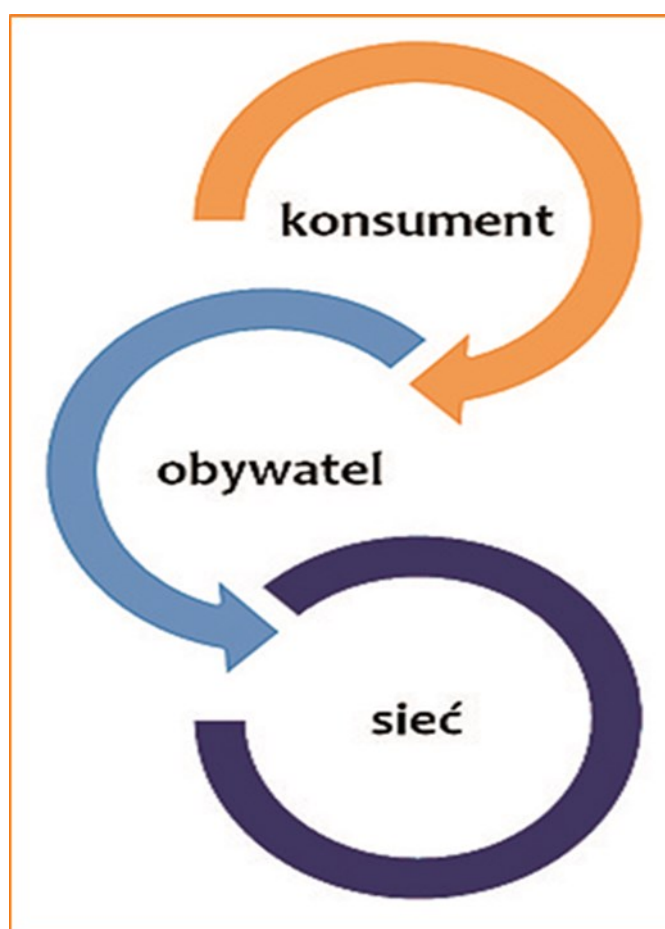
Prawa konsumenta w Internecie

ZAGADNIENIA WSTĘPNE

Newsletter nr 1

wrzesień 2013

KOLPING
Bochnia



Projekt realizowany przy wsparciu Szwajcarii w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej.

Kto to w ogóle jest „konsument”?

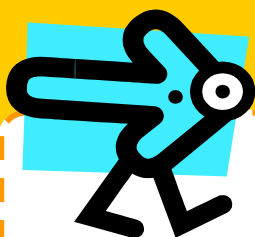
Z wyrazem „konsument” spotykamy się bardzo często; o konsumentach mówią w radiu i telewizji, piszą artykuły w prasie, w Internecie, powstają stowarzyszenia mające na celu ochronę praw konsumentów. Również z pojęciem „praw konsumenta” coraz częściej spotykamy się w różnych okolicznościach. Oczywiście jest, że gdy chcemy poznać bliżej tematykę praw konsumenta, musimy zatem zdefiniować centralne pojęcie, jakim jest sam konsument. Najczęściej przywoływana jest definicja konsumenta zawarta w kodeksie cywilnym, gdyż zagadnienie praw konsumenta często pojawia się przy okazji zawierania umów wynikających z przepisów zawartych właśnie w tym akcie prawnym. W art. 22¹ KC czytamy:

„Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”.

Dodać należy, że do kodeksowej definicji konsumenta odwołują się niekiedy także inne akty prawne, np. ustawa o kredycie konsumenckim w art. 5 stanowi, że „Użyte w ustawie określenia oznaczają: 1) konsument – konsument w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny”.



„Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”.

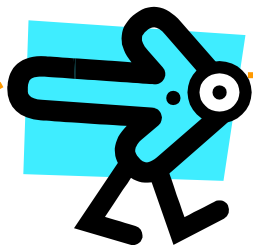


Z treści tej definicji możemy wywnioskować o następujących cechach konsumenta:

Jest to osoba fizyczna

Osobą fizyczną jest, najprościej mówiąc, człowiek. Osoby fizyczne należy odróżnić od osób prawnych, jakimi są jednostki organizacyjne, którym przepisy przyznają osobowość prawną. Przykładami osób prawnych mogą być: spółka akcyjna, spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, przedsiębiorstwo państwowe, partia polityczna, fundacja, stowarzyszenie (np. Rodzina Kolpinga w Bochni), gmina, itd. W omawianej definicji nie mieszczą się zatem osoby prawne – konsumentem może być jedynie „osoba fizyczna”, czyli człowiek. Konsumentem nie będą również inne jednostki organizacyjne, choćby nie posiadały osobowości prawnej, np. spółka jawna, spółka partnerska, stowarzyszenie zwykłe itd. Zawężenie definicji konsumenta jedynie do osób fizycznych jest zgodne z tendencją dominującą w europejskim prawie konsumenckim.

Skróty: KC – Kodeks Cywilny

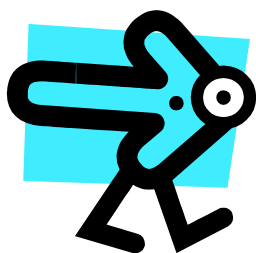


Dokonująca czynności prawnej

Zanim wyjaśnimy, czym jest czynność prawna, musimy najpierw wyjaśnić pojęcie oświadczenia woli.

Oświadczenie woli jest to takie zachowanie się człowieka, które ujawnia jego wolę w sposób dostateczny. Ujawnienie woli najczęściej następuje poprzez słowo mówione lub pisane, jednak może następować w każdy inny sposób, np. poprzez kliknięcie w button z napisem "kupuję" albo „ok”. W 2001 roku, zapewne chcąc podkreślić rosnące znaczenie oświadczeń woli składanych w postaci elektronicznej, znowelizowano przepis art. 60 KC, który obecnie brzmi: *Z zastrzeżeniem wyjątków w ustawie przewidzianych, wola osoby dokonującej czynności prawnej może być wyrażona przez każde zachowanie się tej osoby, które ujawnia jej wolę w sposób dostateczny, w tym również przez ujawnienie tej woli w postaci elektronicznej (oświadczenie woli).*

Czynność prawna jest rodzajem zdarzenia prawnego, czyli faktu, z którym norma prawna łączy powstanie, zmianę lub ustanie stosunku prawnego (np. powstanie zobowiązania). Czynność prawna charakteryzuje się tym, że w jej skład wchodzi co najmniej jedno oświadczenie woli. Najczęściej występującymi czynnościami prawnymi są **umowy** – dochodzą one do skutku wskutek zgodnych oświadczeń woli co najmniej dwóch stron. Jako przykład umowy może posłużyć zakup chleba, spodni, butów, komputera, gry komputerowej. Czynnościami prawnymi dokonywanymi z udziałem konsumentów najczęściej są właśnie umowy.



Czynność prawna nie jest związana bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową tej osoby fizycznej

Z definicji tej wynika też bardzo ważny wniosek; chodzi mianowicie o powiązanie statusu konsumenta z dokonywaniem czynności prawnych nie związanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową człowieka dokonującego tej czynności. Oznacza to, że konkretna osoba fizyczna może korzystać ze statusu konsumenta w zależności od okoliczności. Status konsumenta nie jest więc czymś, co jest związane trwale z daną osobą. Jeśli osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą dokonuje zakupu np. sprzętu komputerowego jako towaru, w celu dalszej sprzedaży swoim klientom to nie jest konsumentem.

Status konsumenta

Jeśli jednak ta sama osoba dokonuje zakupu dla własnych, osobistych potrzeb, poza prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą – wówczas z pewnością przy umowie sprzedaży może korzystać ze statusu konsumenta. Związek wskazany w tym punkcie nie może być bezpośredni, a to oznacza, że związek pośredni nie pozbawia statusu konsumenta.

Jeżeli np. osoba prowadząca działalność gospodarczą kupuje eleganckie ubranie niezbędne w kontaktach zawodowych, zapewniając przy tym, że nie będzie go używać dla celów prywatnych (poza zawodowych) - wówczas nie jest zachowany związek bezpośredni – tym samym nadal osoba taka może mieć status konsumenta w umowie ze sprzedawcą ubrania. W praktyce oznacza to, że ustalenie statusu konsumenta w przypadku osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą lub zawodową może nastęrczać trudności. Definicja działalności gospodarczej znajduje się w art. 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej. Według treści tego przepisu *Działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.*

Czy ze statusu konsumenta można korzystać w stosunkach z innym konsumentem?

Choć nie wynika to wprost z definicji konsumenta, uznać należy, że osoba fizyczna tylko wtedy może mieć status konsumenta jeśli zawiera umowę z przedsiębiorcą. Jedynie wtedy można mówić o występującej jako zasada – nierównorzędnosci informacyjnej stron, a co za tym idzie – konieczności wyodrębnienia pojęcia konsumenta. Sama idea wyodrębnienia pojęcia konsumenta oraz ochrony praw konsumenta zakłada konieczność ochrony strony słabszej.

To, że konsument jest – przynajmniej w założeniu - stroną słabszą wynika z szeregu czynników. Przede wszystkim można mówić o nierówności informacyjnej; konsument nie ma takiej wiedzy jak przedsiębiorca, będący przecież profesjonalnym podmiotem. Konsument dysponuje też mniejszym zapleczem technicznym i ma też mniejsze środki finansowe.



„Relacja
konsument
- konsument

Na dodatek możliwość np. negocjacji treści umów jest w przypadku konsumentów ograniczona; częstokroć w praktyce konsument może co najwyżej podjąć decyzję czy np. zawrzeć umowę z danym podmiotem czy nie, ewentualnie czy w ogóle zawierać umowę.

Pojęcie konsumenta ma sens wówczas, gdy drugą stroną stosunku prawnego jest przedsiębiorca. Ma to bardzo istotne konsekwencje w praktyce. Oznacza to bowiem, że nie będzie korzystać ze statusu konsumenta osoba fizyczna np. zawierająca umowę nie związaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową jeśli drugą stroną umowy nie jest przedsiębiorca (ale np. również osoba fizyczna zawierająca umowę nie związaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową). Pomimo pewnych wątpliwości interpretacyjnych związanych z definicją konsumenta, uznać należy, że nie można korzystać z praw konsumenta w relacjach z nie-przedsiębiorcą. Zauważyć zresztą należy, że poszczególne przepisy, czy nawet akty prawne z zakresu tzw. „prawa konsumenckiego”, zawężają wprost zakres swojego zastosowania do czynności dokonywanych z przedsiębiorcą.

Np. art. 1 ust. 1 ustawy z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego stanowi, że „Ustawę stosuje się do dokonywanej w zakresie działalności przedsiębiorstwa sprzedaży rzeczy ruchomej osobie fizycznej, która nabywa tę rzecz w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą (...)”

A kto to jest przedsiębiorca?

Przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 33¹ § 1 KC (jednostki organizacyjne niebędące osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną), prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

Przyjmuje się, że cechami przedsiębiorcy są:

- 1. Zarobkowość**
- 2. Działanie w sposób zorganizowany**
- 3. Działanie w sposób ciągły**



Poszczególne akty prawne mogą jednak w sposób szczególny, dla własnych potrzeb definiować przedsiębiorcę. Np. ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym stanowi w art. 2, że

ilekroć w tej ustawie mowa jest o przedsiębiorcy - rozumie się przez to osoby fizyczne, osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, które prowadzą działalność gospodarczą lub zawodową, nawet jeżeli działalność ta nie ma charakteru zorganizowanego i ciągłego, a także osoby działające w ich imieniu lub na ich rzecz.

Analiza powyższa skłania do wniosku, że w rzeczywistości możliwość korzystania ze statusu konsumenta może być z jednej strony ograniczona przez konieczność stosunku prawnego z przedsiębiorcą, z drugiej zaś – ze statusu tego mogą korzystać także osoby prowadzące działalność gospodarczą lub zawodową – o ile czynność prawna nie jest związana bezpośrednio z tą działalnością. Oznacza to, że również status przedsiębiorcy jest czymś względnym – jest bowiem uzależniony od okoliczności danej czynności prawnej. Nie będzie traktowany jako przedsiębiorca ktoś, kto w danym stosunku prawnym będzie występował jako konsument.



ZAPAMIĘTAJ!

Ze statusu konsumenta, a co za tym idzie z praw konsumenta, można korzystać jedynie w stosunkach prawnych z przedsiębiorcami.

Czy konsumentem jest się jedynie gdy kupuje się jakieś przedmioty?

Nie. Definicja konsumenta odnosi się do „czynności prawnych” – status konsumenta nie ogranicza się zatem jedynie do zawierania umowy sprzedaży (potocznie nazywanej też umową zakupu, kupna lub kupna-sprzedaży). Ze względu na praktyczne problemy, najczęściej z zagadnieniem ochrony praw konsumenta mamy do czynienia jednak w przypadku zakupu dóbr konsumpcyjnych. Konsument może jednak być stroną umów innych niż sprzedaż, np.: umowy kredytu, umowy ubezpieczenia, itd.

Czy konsumentem może być ktoś, kto nie jest jeszcze pełnoletni?

Tak. Osoby, które nie są pełnoletnie mogą dokonywać samodzielnie niektórych czynności prawnych.



Małoletni konsument

Nawet dziecko, które nie ukończyło 13 roku życia może skutecznie zawierać umowy należące do umów powszechnie zawierane w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego. Umowa zawarta przez taką osobę staje się ważna z chwilą jej wykonania, chyba że pociąga za sobą rażące pokrzywdzenie takiej osoby. Możliwość zawierania umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego mają także osoby małoletnie, które ukończyły 13 lat (umowa taka staje się ważna już z chwilą jej zawarcia). Zakres czynności prawnych, które mogą dokonywać takie osoby jest zresztą oczywiście szerszy niż dla małoletnich poniżej 13 roku życia. Tak więc również osoba niepełnoletnia może być konsumentem.

Co to znaczy „umowy powszechnie zawierane w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego”?

Być może zastanawiasz się, co należy rozumieć pod tym sformułowaniem. Umowy takie to umowy zawierane masowo w wypadkach mniejszej wagi.

Przykład

Zakup artykułów żywnościowych lub szkolnych, których cena jest niewielka; bułki, lodów, gazety, długopisu, zeszytu, itd.

Czy zatem umowa jest zawierana także wtedy, gdy jej treść nie została spisana?

Oczywiście, że tak! Do zaistnienia umowy wystarczy zgodne oświadczenie woli co najmniej dwóch stron. Czasami wymagane jest, aby umowa została sporządzona w określonej formie (np. przeniesienie własności nieruchomości co do zasady wymaga aktu notarialnego), jednak regułą jest dowolność formy. Większość umów jakie zawieramy nie jest spisywana. Często nawet nie zdajemy sobie sprawy z tego, że codziennie niektórzy z nas zawierają dziesiątki umów. Nawet wspomniane dokonywanie zakupów w drobnych bieżących sprawach życia codziennego każdorazowo wiąże się z zawarciem umowy sprzedaży pomiędzy klientem a podmiotem prowadzącym sklep.



**„Umowa
zaistnieje nie
tylko wtedy, gdy
jej treść jest
zamieszczona na
dokumencie
podpisanym
przez strony. Do
zaistnienia
umowy
wystarczy
zgodne
oświadczenie
woli co najmniej
dwóch stron.
gospodarczą lub**

Pojawiające się w praktyce nieścisłości w rozumieniu wyrazu „umowa” są zapewne spowodowane tym, że pod pojęciem umowy często rozumiemy nie tylko czynność prawną, ale też podpisany przez strony dokument na którym spisano treść wzajemnych praw i obowiązków. Jednak w przypadku dokonywania bieżących zakupów w bieżących sprawach życia codziennego, umowa rozumiana jako dokument spotykana jest rzadko. Trudno wyobrazić sobie sytuację, aby każdorazowo przy zakupie np. chleba wymagano spisywania umowy przez strony.

Czy każda umowa jest wiążąca?

Niezależnie od tego, czy zawarliśmy umowę w formie pisemnej czy jedynie ustnie, a nawet za pośrednictwem Internetu, tak samo poważnie musimy traktować zaciągane zobowiązania. Jakkolwiek prawo daje niekiedy możliwość np. odstąpienia od umowy, pamiętajmy jednak, że wszystkie zaciągane zobowiązania są jak najbardziej realne – również te, których dokonujemy przez Internet.

Czy konsumenci są szczególnie chronieni przez prawo?

Jak wyżej wspomniano, z pojęciem praw konsumenta spotykamy się coraz częściej. Jest to spowodowane między innymi tym, że konsument jest uważany za stronę słabszą w kontaktach z przedsiębiorcą, prowadzącym działalność zarobkową, a więc będącym profesjonalistą. Ponadto słaba pozycja konsumenta może polegać na tym, że częstokroć konsument nie ma możliwości negocjowania warunków umowy – może jedynie zawrzeć umowę lub jej nie zawierać. Stąd istnienie szeregu rozwiązań prawnych, mających na celu skuteczniejszą ochronę praw konsumentów. Ochrona praw konsumenta może przejawiać się m. in. w istnieniu regulacji dających konsumentowi możliwość reklamowania zakupionego towaru

(aczkolwiek trzeba podkreślić, że prawo do reklamacji nie przysługuje wyłącznie konsumentom), odstąpienia od umowy, ale też np. powołania publicznych instytucji, do zadań których należy ochrona praw konsumenta, takich jak np. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów czy powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów. Zasada ochrony praw konsumenta znalazła swoje miejsce nawet w Konstytucji; w rozdziale II (Wolności, prawa i obowiązki człowieka i obywatela) znajdziemy art. 76, zamieszczony wśród przepisów odnoszących się do wolności i praw ekonomicznych, socjalnych i kulturalnych.

Przepis ten stanowi: *Władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Zakres tej ochrony określa ustawa.*

Swoistym rozwiązaniem ze strony ustawodawcy mającym na celu ochronę praw konsumenta jest obowiązek wynikający z art. 38 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis ten nakłada na samorządy powiatowe obowiązek edukacji konsumenckiej, w szczególności przez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.

Jakie są najbardziej istotne akty prawne regulujące prawa konsumentów?



Do najistotniejszych aktów prawnych dotyczących praw konsumentów można zaliczyć:

1. Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) – jest to podstawowy akt prawny z zakresu prawa cywilnego. Zawiera m. n. definicję przedsiębiorcy, konsumenta oraz przepisy odnoszące się do poszczególnych rodzajów umów.
2. ustawę z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.) – ustawa ta modyfikuje zakres praw i obowiązków stron w zakresie umowy sprzedaży, m. in. wyłączając zastosowanie przepisów Kodeksu cywilnego o rękojmi i gwarancji,
3. ustawę z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) – ustawa m. in. określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji i zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. W szczególności jest podstawą działania Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz samego urzędu, reguluje zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów (jest podstawą działania rzeczników konsumentów).

4. ustawę z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za produkt niebezpieczny (tekst jednolity: Dz. U. z 2013 r. poz. 1225). Ustawa ta m. in. reguluje prawa i obowiązki stron w związku z zawieraniem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa jak również na odległość (m. in. przewiduje możliwość odstąpienia od umowy przez konsumenta),
5. ustawę z dnia 23 sierpnia 2007 o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206). Ustawa określa nieuczciwe praktyki rynkowe w działalności gospodarczej i zawodowej oraz zasady przeciwdziałania tym praktykom w interesie konsumentów i w interesie publicznym. W szczególności definiuje pojęcie nieuczciwej praktyki rynkowej oraz zawiera katalog takich praktyk, agresywnej praktyki rynkowej, uprawnienia konsumenta w razie naruszenia lub zagrożenia jego interesu.
6. ustawę z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715 z późn. zm). Ustawa zawiera m. in. definicję umowy o kredyt konsumencki, przepisy regulujące warunki tej umowy, obowiązki kredytodawcy i pośrednika kredytowego, warunki odstąpienia od umów.

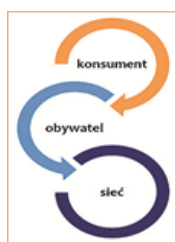
WARTO WIEDZIEĆ

Światowy Dzień Konsumenta obchodzony jest 15 marca

**Światowy
Dzień
Konsumenta**



Projekt realizowany przy wsparciu Szwajcarii w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej.



Biuro projektu:
„Konsument-Obywatel-Sieć”

ul. Wyspiańskiego 25,
32-700 Bochnia
tel./fax: 14/635 11 17
bochnia@kolping.pl

Organizator:



Partnerzy:

