

Zmiany w ochronie konsumentów

PROJEKT NOWELIZACJI USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA
DYREKTYWA (UE) 2024/1799
DYREKTYWA (UE) 2023/2673

CO SIĘ ZMIENIA I DLACZEGO TO WAŻNE?

Trwa rewolucja w ochronie konsumentów. W 2026 r. wchodzi w życie dwa równoległe pakiety regulacyjne obejmujące producentów, dystrybutorów i sprzedawców online w całej UE. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1799 z dnia 13 czerwca 2024 r., popularnie zwana dyrektywą w sprawie prawa do naprawy (R2R – Right to Repair, dalej: „Dyrektywa R2R”), zobowiązuje do ułatwiania naprawy towarów zamiast ich wymiany – przełamując kulturę jednorazowości. Dyrektywa (UE) 2023/2673 zmieniająca Dyrektywę o prawach konsumentów (dalej: „CRD”) nakłada zaś na sprzedawców internetowych obowiązek wdrożenia cyfrowej funkcji wycofania się z umowy.

Oba pakiety tworzą nowy standard relacji B2C, który wymaga dostosowania procesów, dokumentów i systemów.

JAKIE PRODUKTY OBEJMIE NOWE PRAWO?

Nowe obowiązki wprowadzone przez Dyrektywę R2R dotyczą określonych kategorii produktów, **tzw. towarów R2R**. Poniżej przedstawiamy produkty objęte zamkniętą listą wskazaną w Dyrektywie R2R, która w przyszłości może zostać rozszerzona:

- » pralki, pralko-suszarki, suszarki bębnowe (gosp. dom.)
- » odkurzacze
- » zmywarki do naczyń (gosp. dom.)
- » miejscowe ogrzewacze pomieszczeń (gosp. dom.)
- » urządzenia chłodnicze
- » telefony komórkowe, bezprzewodowe i komputery typu slate
- » towary z bateriami do lekkich środków transportu (e-rowery, e-skutery)
- » serwery i produkty do przechowywania danych.

KTO MUSI SIĘ DOSTOSOWAĆ?

→ Sprzedawcy

Naprawiaj i informuj – albo zapłać. Sprzedawcy, którzy uznają reklamację za zasadną i ocenią towar jako naprawialny, na mocy Dyrektywy R2R będą zobowiązani:

- » poinformować konsumenta o prawie wyboru między naprawą a wymianą
- » wskazać, że wybór naprawy wydłuża okres odpowiedzialności sprzedawcy
- » zapewnić bezpłatną naprawę w ramach reklamacji lub – za zgodą konsumenta – dostarczyć towar odnowiony zamiast nowego.

→ Producenci

Producenci (a przypadku ich braku – upoważnieni przedstawiciele, importerzy lub dystrybutorzy) towarów R2R będą zobowiązani do:

- » **naprawy na żądanie** – realizacja napraw nieodpłatnie lub za rozsądną cenę, w rozsądnym terminie
- » **transparentności cenowej** – informowanie o warunkach naprawy i orientacyjnych kosztach
- » **projektowania z myślą o naprawialności** – zakaz stosowania technik celowo utrudniających naprawę lub użycie zamiennych części
- » **użyczenia towaru zamiennego** – możliwość użyczenia konsumentowi zamiennika na czas naprawy
- » **dostępności części zamiennych** – utrzymywania ich dostępności przez wymagany okres.

EUROPEJSKI FORMULARZ INFORMACJI O NAPRAWIE I PLATFORMA SERWISANTÓW

Dyrektywa R2R wprowadza europejski formularz informacji o naprawie – narzędzie dobrowolne dla podmiotów świadczących usługi naprawy, ale wydawane na żądanie konsumenta **bezpłatnie i na trwałym nośniku**. Zawiera m.in. termin i maksymalną cenę naprawy. Raz przekazany, wiąże serwisanta przez minimum **30 dni** – zmiana warunków nie jest możliwa bez zgody konsumenta.

Równoległe UOKiK planuje uruchomienie **polskiej sekcji europejskiej platformy napraw** (tworzonej przez Komisję Europejską) – konsumenci zyskają bezpłatne narzędzie do wyszukiwania lokalnych serwisantów, a firmy naprawcze – nowy kanał dotarcia do klientów.

RÓWNOLEGŁY WYMÓG: DYREKTYWA 2023/2673 – PRZYCISK WYCOFANIA

Producenci i dystrybutorzy towarów R2R oferujący produkty online konsumentom europejskim podlegają równoległym wymogom CRD, zaktualizowanej poprzez wprowadzenie obowiązku udostępnienia elektronicznej funkcji wycofania się z umowy (art. 11a CRD).

Wymóg obejmuje m.in.: widoczny i stały przycisk odstąpienia od umowy, cyfrowy formularz z automatycznym uzupełnieniem danych konsumenta, dwuetapowe potwierdzenie wycofania, automatyczne potwierdzenie e-mail oraz aktualizację komunikacji przedkontraktowej.

SANKCJE – NA CO UWAGAĆ?

Za naruszenie obowiązków wynikających z obu pakietów regulacyjnych grożą sankcje administracyjne i kary finansowe, w tym kary pieniężne nakładane przez UOKiK, sięgające nawet 10% rocznego obrotu przedsiębiorcy. Podmioty naruszające przepisy o europejskim formularzu naprawy podlegają ponadto odpowiedzialności prawnokarnej.



STAN LEGISLACYJNY

Projekt ustawy wdrażającej Dyrektywę R2R jest obecnie na etapie konsultacji. Termin transpozycji Dyrektywy R2R wyznaczono na 31 lipca 2026 r. Względem CRD Polska nie dotrzymała terminu transpozycji – tj. 19 grudnia 2025 r. – a projekt nie został nawet jeszcze uchwalony. Brak formalnej transpozycji nie eliminuje jednak ryzyka dla sprzedawców: UOKiK może egzekwować standard z art. 11a CRD na podstawie klauzuli generalnej dotyczącej zbiorowych interesów konsumentów, a polskie sądy stosują prounijną wykładnię obowiązujących przepisów.

PRAKTYCZNE WNIOSKI DLA PRZEDSIĘBIORCÓW

→ **Producenci i importerzy:** Nowe regulacje dotyczą polityki serwisowej, dokumentacji technicznej, łańcucha dostaw części zamiennych i procesów projektowania produktów. Zapraszamy do kontaktu – chętnie pomożemy ocenić zakres wymaganych dostosowań i zlecić odpowiednie ekspertyzy.

→ **Sprzedawcy detaliczni:** Nowe obowiązki informacyjne i reklamacyjne, a dla sprzedawców online – wymóg elektronicznej funkcji wycofania, rodzą pytania o zgodność procedur, szkoleń i systemów IT. Chętnie pomożemy przeprowadzić ocenę ryzyka i dostosowania.

→ **Serwisanci i podmioty naprawcze:** Wejście w życie przepisów R2R to szansa rynkowa – w Polsce funkcjonuje ok. 7 700 przedsiębiorców świadczących usługi objęte nowym prawem. Kwestie rejestracji na europejskiej platformie napraw i stosowania europejskiego formularza to obszary, w których chętnie pomożemy.

Producenci i dystrybutorzy towarów R2R sprzedający online do konsumentów europejskich stoją jednocześnie wobec dwóch nakrywających się unijnych pakietów wymogów – R2R i CRD – przy zróżnicowanym statusie implementacji krajowej w poszczególnych państwach UE. W praktycznej realizacji tych wymogów mogą pojawić się lokalne odmienności w poszczególnych jurysdykcjach.

Oferujemy skoordynowane wsparcie compliance obejmujące koordynację analiz prawnych we współpracy z kancelariami lokalnymi – dostosowane do Państwa rynku i profilu ryzyka. Jeśli mają Państwo pytania dotyczące wpływu nowych przepisów na Państwa działalność lub potrzebują wsparcia w procesie dostosowania – zapraszamy do kontaktu.



Jakub Jędrzejewski

Partner

jakub.jedrzejewski@ssw.solutions

+48 664 445 102



Maciej Walewski

Associate

maciej.walewski@ssw.solutions

+48 880 178 670