

Uwaga: niedawno wprowadzono na tej stronie zmiany w oryginalnej wersji

angielski

językowej [en](#). Strona w wybranej przez Ciebie wersji językowej jest obecnie tłumaczona przez nasze służby tłumaczeniowe.

Swipe to change

Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych (2005/29)

JAKI JEST CEL NINIEJSZEJ DYREKTYWY?

Dyrektywa definiuje nieuczciwe **praktyki handlowe** stosowane przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów, których stosowanie jest zakazane w Unii Europejskiej. Odnosi się do działania przedsiębiorcy lub jego zaniechania bezpośrednio związanych z promocją, sprzedażą lub dostawą produktu do konsumentów. Chroni tym samym interesy gospodarcze konsumentów przed, w trakcie i po przeprowadzeniu transakcji handlowej.

Zapewnia ona tako sam poziom ochrony wszystkim konsumentom, bez względu na miejsce zakupu lub sprzedaży na terenie UE.

KLUCZOWE ZAGADNIENIA

Praktyka handlowa jest nieuczciwa, jeżeli:

wykazuje sprzeczność z wymogami staranności zawodowej*;

może wpływać na zniekształcenie zachowania gospodarczego przeciętnego konsumenta*.

Niektórzy konsumenci korzystają z wyższego poziomu ochrony z powodu swej wyjątkowej podatności na daną praktykę lub produkt, wieku (dzieci i osoby starsze) łatwości lub niepełnosprawności fizycznej lub umysłowej.

Dyrektywa określa dwie szczególne kategorie wyjątkowo nieuczciwych praktyk handlowych: **praktyki handlowe wprowadzające w błąd** (poprzez działanie lub zaniechanie) i **agresywne praktyki handlowe**.

Praktyki wprowadzające w błąd

Działania wprowadzające w błąd

Praktykę handlową uznaje się za wprowadzającą w błąd, jeżeli zawiera ona fałszywe informacje i w związku z tym jest niezgodna z prawdą, nawet jeżeli informacje te są zgodne z rzeczywistością, ale mogą wprowadzić przeciętnego konsumenta w błąd i skłonić go tym samym do podjęcia decyzji dotyczącej transakcji, której inaczej by nie podjął. Przykłady takich działań obejmują fałszywe lub wprowadzające w błąd informacje dotyczące:

istnienia lub rodzaju produktu;

głównych cech produktu (dostępność, korzyści, ryzyka, skład, pochodzenie geograficzne, spodziewane rezultaty jego zastosowania itp.);

zakres obowiązków przedsiębiorcy (zawartych w kodeksach postępowania, do których przestrzegania się zobowiązał);

cena lub istnienie szczególnej korzyści cenowej;

niezbędne usługi lub naprawy.

Zaniechania wprowadzające w błąd

Zaniechania mają miejsce wówczas, gdy istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej transakcji, są pominięte lub przedstawione w sposób niejasny, niezrozumiały, dwuznaczny lub z opóźnieniem i tym samym mogą powodować podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej transakcji, której inaczej by nie podjął.

Agresywne praktyki handlowe

Konsumentom powinni mieć swobodę podejmowania decyzji dotyczących transakcji. Praktykę uznaje się za niesprawiedliwą jeżeli za sprawą nękania, przymusu lub bezprawnego nacisku* w znaczny sposób ogranicza ona swobodę wyboru przeciętnego konsumenta i tym samym powoduje podjęcie przez niego decyzji dotyczącej transakcji, której inaczej by nie podjął.

Przy określaniu, czy zaistniała praktyka handlowa jest agresywna, należy uwzględnić wiele elementów, w tym:

charakter, miejsce i czas trwania praktyk handlowych;

użycie groźb lub obraźliwych sformułowań bądź sposobów zachowania;

wykorzystanie przez przedsiębiorcę szczególnej okoliczności o tak dużej wadze (np. śmierć lub poważna choroba), że może ona ograniczyć zdolność oceny konsumenta i zostać wykorzystana w celu wpłynięcia na decyzję dotyczącą produktu;

wszelkie niewspółmierne warunki pozaumowne narzucone konsumentowi, który chciałby wykonać swoje prawa wynikające z umowy (np. prawo do wypowiedzenia umowy lub do rezygnacji na rzecz innego produktu lub przedsiębiorcy).

W załączniku I do dyrektywy zawarto listę 31 praktyk handlowych, które należy uznać za nieuczciwe niezależnie od okoliczności.

Stosowanie — ocena

W 2013 r. Komisja Europejska opublikowała pierwszą **ocenę stosowania** dyrektywy w krajach UE oraz analizę działań potrzebnych dla zmaksymalizowania korzyści z niej wynikających. Zauważono, że organy krajowe były w stanie ograniczać szeroki zakres wprowadzających w błąd i agresywnych praktyk handlowych. Ramy prawne dyrektywy są odpowiednie do zapewnienia uczciwości nowych praktyk internetowych, które zmieniają się wraz z rozwojem technik reklamy. Ocena dowodzi jednak, że konieczne są dalsze działania, aby zapewnić wysoki poziom ochrony konsumentów, zwłaszcza na szczeblu transgranicznym.

W towarzyszącym **komunikacie** Komisji stwierdzono, że należy bardziej surowo i konsekwentnie przestrzegać zapisów dyrektywy w takich obszarach jak podróże i transport, usługi cyfrowe, internetowe i finansowe oraz nieruchomości.

Wytyczne i baza danych

W 2016 r. Komisja opublikowała zaktualizowane **wytyczne** w sprawie wdrażania i stosowania dyrektywy. Wyjaśniają one kluczowe koncepcje i zapisy oraz obrazują je przykładami zaczerpniętymi z orzecznictwa **Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej** oraz sądów i urzędów krajowych, co ma na celu ułatwić organom krajowym egzekwowanie przepisów oraz zagwarantować większą pewność prawną przedsiębiorców.

Komisja stworzyła dostępną publicznie bazę danych dotyczącą praw krajów UE związanych z dyrektywą, orzecznictwem, decyzjami administracyjnymi, odnośnikami do publikacji prawnych i innych powiązanych materiałów. Umożliwia to porównywanie decyzji i wyroków wydawanych w krajach UE. Baza danych ma być dostępna za pośrednictwem portalu „e-Sprawiedliwość” od 2017 r.

OD KIEDY NINIEJSZA DYREKTYWA MA ZASTOSOWANIE?

Ma ona zastosowanie od 12 grudnia 2007 r. Kraje UE miały obowiązek wdrożenia jej przepisów do prawa krajowego do 12 czerwca 2007 r.

KONTEKST

Więcej informacji:

[„Dyrektywa dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych”](#) na stronie internetowej Komisji Europejskiej.

* KLUCZOWE POJĘCIA

Staranność zawodowa: standard dotyczący szczególnej wiedzy i staranności, których można w racjonalny sposób oczekiwać od przedsiębiorcy w jego relacjach z konsumentami, powiązany z uczciwymi praktykami rynkowymi i/lub ogólną zasadą dobrej wiary w zakresie jego działalności.

Konsument: osoba fizyczna działająca, w ramach praktyk handlowych objętych niniejszą dyrektywą, w celach niezwiązanych z ich działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu.

Bezprawny nacisk: wykorzystanie przewagi względem konsumenta w celu wywarcia na niego presji, także bez użycia siły fizycznej lub groźby jej użycia, w sposób znacznie ograniczający zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji.

GLÓWNY DOKUMENT

Dyrektywa [2005/29/WE](#) Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”) (Dz.U. L 149 z 11.6.2005, s. 22–39)

DOKUMENTY POWIĄZANE

Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady i Komitetu Ekonomiczno-Społecznego w sprawie stosowania dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych: Osiąganie wysokiego poziomu ochrony konsumentów i Budowanie zaufania do rynku wewnętrznego ([COM\(2013\) 138 final](#) z 14.3.2013)

Sprawozdanie Komisji dla Parlamentu Europejskiego, Rady i Komitetu Ekonomiczno-Społecznego — Pierwsze sprawozdanie w sprawie stosowania 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 oraz zmieniającej dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE oraz 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”) ([COM\(2013\) 139 final](#) z 14.3.2013)

Dokument roboczy służb Komisji — Wytoczne dotyczące wdrażania/stosowania dyrektywy 2005/29/WE dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych — Dokument uzupełniający — Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów — Kompleksowe podejście do pobudzania transgranicznego e-handlu na rzecz europejskich obywateli i przedsiębiorstw ([SWD\(2016\) 163 final](#) z 25.5.2016)

Ostatnia aktualizacja: 08/08/2018

Stroną zarządza Komisja Europejska. Informacje na tej stronie nie muszą odzwierciedlać oficjalnego stanowiska Komisji Europejskiej, nie ponosi ona również odpowiedzialności za wszelkie informacje, dane czy odniesienia na niej zawarte. Więcej informacji na temat praw autorskich odnoszących się do stron UE znajduje się na stronie „Informacje prawne”.