

## POSTĘPOWANIE Z UDZIAŁEM KONSUMENTÓW

*Szanowni Państwo,*

w dniu 1 lipca 2023 r. wejdzie w życie ustawa zmieniająca przepisy kodeksu postępowania cywilnego. Wśród licznych zmian ustawowych wprowadzono też nowy rodzaj postępowania odrębnego, tj. postępowanie z udziałem konsumentów.

Ustawodawca, wprowadzając nową formę rozpoznawania sporów pomiędzy przedsiębiorcami a konsumentami, zmierza do przyspieszenia ich rozpoznawania, a w konsekwencji zapewnienia skutecznej ochrony praw konsumenta. Tym samym w sporach z konsumentami przedsiębiorcy będą musieli być jeszcze bardziej ostrożni.

W niniejszym raporcie znajdują Państwo najważniejsze zagadnienia dotyczące nowego rodzaju postępowania oraz inne istotne kwestie związane z dochodzeniem swoich praw przez konsumentów.

*Jeżeli okaże się, że została pominięta jakakolwiek kwestia, co do której mają Państwo pytania lub wątpliwości, to serdecznie zachęcam do kontaktu z Kancelarią Adwokacką AGK.*

  
adw. Aleksander Giehsmann

  
adw. Marcel Migala

## **Postępowanie z udziałem konsumentów**

Ustawodawca wprowadzając nową formę rozpoznawania sporów pomiędzy przedsiębiorcami a konsumentami zmierza do przyśpieszenia ich rozpoznawania, a w konsekwencji zapewnienia skutecznej ochrony praw konsumenta. Najważniejsze zasady postępowania z udziałem konsumentów to:

- możliwość wytoczenia powództwa przez konsumenta przed sądem właściwym według jego miejsca zamieszkania,
- rozpoznawanie w niniejszym trybie również sporów z przedsiębiorcami, którzy zakończyli prowadzenie działalności gospodarczej,
- obowiązek zgłaszania dowodów w pierwszym piśmie procesowym pod rygorem pominięcia dowodów zgłoszonych przez przedsiębiorcę na późniejszym etapie postępowania (tzw. prekluzja dowodowa),
- obciążenie przedsiębiorcy podwyższonymi kosztami postępowania sądowego w sytuacji, gdy nie podjął on próby polubownego rozwiązania sporu z konsumentem na etapie przedsądowym.

Jak widać przedsiębiorca decydując się na spór sądowy z konsumentem będzie musiał sprostać podobnym obowiązkom procesowym jak w przypadku spraw gospodarczych. Z drugiej strony konsument będzie mógł liczyć na ułatwienia procesowe w prowadzeniu sporu sądowego z przedsiębiorcą.

## **Roszczenia z tytułu rękojmi i obrona przed nimi**

Konsumenci dochodzą najczęściej swoich praw powołując się na przepisy dotyczące rękojmi za rzeczy sprzedane. Zgodnie z tymi przepisami sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną.

W tym miejscu wskazać należy, że co do zasady istnieje możliwość modyfikacji lub nawet wyłączenia odpowiedzialności z tytułu rękojmi. Nie jest to jednak dopuszczalne, gdy stroną przeciwną jest konsument. W takim przypadku modyfikacje odpowiedzialności są dopuszczalne, gdy przewidują to przepisy szczególne. Zatem jeśli nawet przedsiębiorca wprowadzi taką modyfikację w umowie z konsumentem, to postanowienie to będzie nieważne.

Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady. Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna. Warto zatem pamiętać, że sprzedawca nie musi się zgodzić na żądanie konsumenta, gdy jest on w stanie wymienić rzecz na wolną od wad lub wadę usunąć.

Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego.

Jeżeli kupujący będący konsumentem zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione. Zatem każdy sprzedawca powinien pamiętać, aby ustosunkować się do żądania w terminie 14 dni. Wada może zostać zgłoszona w dowolnej formie.

Odpowiedzialność z tytułu rękojmi za rzecz sprzedane jest ograniczona czasowo, do dwóch lat. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady.

W tym miejscu wskazać należy, że nie ma skutecznych sposobów, aby wyłączyć możliwość dochodzenia roszczeń przez konsumenta z tytułu rękojmi. W przypadku rzeczy sprzedawanych na indywidualne zamówienie zaleca się jednak przedsiębiorcom spisanie protokołu odbioru, w którym konsument oświadcza, że odbiera dostarczony towar, zbadał go i nie wnosi do niego żadnych zastrzeżeń.

### **Umowy zawierane na odległość i poza lokalem firmy**

W dzisiejszych czasach znaczna część umów zawieranych jest poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość (np. Internet). Przepisy ustawy o prawach konsumenta chronią interesy konsumentów. Podstawowym środkiem ochrony prawnej pozostaje prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny. Przyjęty model ochrony prawnej jest niewątpliwie korzystny dla konsumenta, ale z drugiej strony nakłada na przedsiębiorców dodatkowe obowiązki, a w ślad za tym generuje dodatkowe koszty działalności gospodarczej.

W tym miejscu chcielibyśmy przedstawić kilka uwag jak zabezpieczyć się przed roszczeniami konsumentów, którzy nierzadko zawierają umowy w sposób lekkomyślny. Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie ma charakteru absolutnego. Ustawa o prawach konsumenta reguluje łącznie aż 14 wyłączeń prawa do odstąpienia od umowy. Poniżej przedstawiamy sytuacje, w których przedsiębiorca może wyłączyć prawo do odstąpienia od umowy na skutek odpowiedniego zredagowania umowy, co będzie polegać m.in. na zawarciu w umowie odpowiednich oświadczeń.

Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:

- 1) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed

rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;

2) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;

3) o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a przedsiębiorca przekazał konsumentowi potwierdzenie;

4) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta.

Niezależnie od powyższych wyjątków przedsiębiorca w celu zapewnienia trwałości umowy (uniemożliwienia odstąpienia od umowy) musi dochować aktów staranności polegających na wyraźnym poinformowaniu konsumenta o możliwości odstąpieniu od umowy, a także udostępnieniu konsumentowi wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy (w formie pisemnej lub elektronicznej).

Brak poinformowania konsumenta o możliwości odstąpienia od umowy sprawia, że konsument może odstąpić od umowy w czasie 12 miesięcy od daty upływu ustawowego terminu do odstąpienia od umowy, tj. 14 dni od dnia zawarcia umowy lub dostarczenia towaru (w zależności od rodzaju umowy). Niezmiernie ważne jest zatem prawidłowe zredagowanie umowy zawieranej z konsumentem.



**Kancelaria Adwokacka AGK  
adwokat Aleksander Giehsman**

ul. Marii Konopnickiej 7/5  
47-200 Kędzierzyn-Koźle

ul. Raławicka 15-19/523  
53-149 Wrocław

+48 664 434 217

[www.adwokat-agk.pl](http://www.adwokat-agk.pl)  
[a.giehsman@adwokat-agk.pl](mailto:a.giehsman@adwokat-agk.pl)