Dz. U. 2014 poz. 827

Opracowano na podstawie: t.j. Dz. U. z 2026 r. poz. 1244, 1353.

U S T A W A

z dnia 30 maja 2014 r.

o prawach konsumenta[1)]

Rozdział 1

Przepisy ogólne

Art. 1. Ustawa określa prawa przysługujące konsumentowi, w szczególności:

1) obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem;
2) zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa;

---

1) Niniejsza ustawa w zakresie swojej regulacji wdraża:
[1) dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającą dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającą dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. Urz. UE L 304 z 22.11.2011, str. 64, z późn. zm.), ostatnio zmienioną dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. (Dz. Urz. UE L 328 z 18.12.2019, str. 7);]

<1)dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającą dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającą dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. Urz. UE L 304 z 22.11.2011, str. 64, z późn. zm.);>

2) dyrektywę 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r. dotyczącą sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniającą dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE (Dz. Urz. UE L 271 z 09.10.2002, str. 16, z późn. zm.), ostatnio zmienioną dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. (Dz. Urz. UE L 337 z 23.12.2015, str. 35, z późn. zm.);

Nowe brzmienie pkt 1 w odnośniku nr 1 wejdzie w życie z dn. 27.09.2027 r. (Dz. U. z 2026 r. poz. 1353).

3) dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/770 z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów o dostarczanie treści cyfrowych i usług cyfrowych (Dz. Urz. UE L 136 z 22.05.2019, str. 1 oraz Dz. Urz. UE L 305 z 26.11.2019, str. 60);
4) dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/771 z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów sprzedaży towarów, zmieniającą rozporządzenie (UE) 2017/2394 oraz dyrektywę 2009/22/WE i uchylającą dyrektywę 1999/44/WE (Dz. Urz. UE L 136 z 22.05.2019, str. 28 oraz Dz. Urz. UE L 305 z 26.11.2019, str. 63).

3) zasady i tryb wykonania przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa;
4) zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość dotyczącej usług finansowych;
4a) zasady i tryb wykonania praw konsumenta będącego stroną umowy zobowiązującej do przeniesienia własności towaru na konsumenta;
4b) zasady i tryb wykonania praw konsumenta będącego stroną umowy o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej.

Art. 2. Określenia użyte w ustawie oznaczają:

1) umowa zawarta na odległość – umowę zawartą z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie;
2) umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa – umowę z konsumentem zawartą:
   a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy,
   b) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa w lit. a,
   c) w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
   d) podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami,
   e) podczas pokazu zorganizowanego przez przedsiębiorcę, w którym uczestniczy zaproszona bezpośrednio lub pośrednio określona liczba konsumentów, w którego trakcie ma miejsce promocja, składanie ofert sprzedaży lub sprzedaż towarów lub usług, bez względu na to, czy został na niego zorganizowany transport;
3) lokal przedsiębiorstwa:

a) miejsce prowadzenia działalności będące nieruchomością albo częścią nieruchomości, w którym przedsiębiorca prowadzi działalność na stałe,
b) miejsce prowadzenia działalności będące rzeczą ruchomą, w którym przedsiębiorca prowadzi działalność zwyczajowo albo na stałe;

4) trwały nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;

4a) towar – rzecz ruchomą, a także wodę, gaz i energię elektryczną, w przypadku gdy są oferowane do sprzedaży w określonej objętości lub ilości;

4b) trwałość – zdolność towaru do zachowania jego funkcji i właściwości w toku zwykłego korzystania;

5) treść cyfrowa – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej;

5a) usługa cyfrowa – usługę pozwalającą konsumentowi na:
a) wytwarzanie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w postaci cyfrowej,
b) wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez konsumenta lub innych użytkowników tej usługi,
c) inne formy interakcji za pomocą danych w postaci cyfrowej;

5b) towar z elementami cyfrowymi – towar zawierający treść cyfrową lub usługę cyfrową lub z nimi połączony w taki sposób, że brak treści cyfrowej lub usługi cyfrowej uniemożliwiłby jego prawidłowe funkcjonowanie;

5c) środowisko cyfrowe – sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez konsumenta w celu uzyskania dostępu do treści cyfrowej lub usługi cyfrowej lub w celu korzystania z nich;

5d) integracja – połączenie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z elementami środowiska cyfrowego konsumenta i włączenie ich do tych elementów w celu zapewnienia zgodności z umową o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej;

5e) kompatybilność – współdziałanie treści cyfrowej, usługi cyfrowej, lub towaru ze sprzętem komputerowym lub oprogramowaniem, które są zazwyczaj

używane do korzystania z treści cyfrowej, usługi cyfrowej, lub towaru tego samego rodzaju, bez konieczności ich przekształcania;

5f) funkcjonalność – zdolność treści cyfrowej, usługi cyfrowej lub towaru do pełnienia swoich funkcji z uwzględnieniem ich przeznaczenia;

5g) interoperacyjność – zdolność treści cyfrowej, usługi cyfrowej lub towaru do współdziałania ze sprzętem komputerowym lub oprogramowaniem innymi niż te zazwyczaj używane do korzystania z treści cyfrowej, usługi cyfrowej lub towaru tego samego rodzaju;

Dodany pkt 5ga w art. 2 wejdzie w życie z dn. 27.09.2027 r. (Dz. U. z 2026 r. poz. 1353).

<5ga) aktualizacja oprogramowania – bezpłatną aktualizację, w tym aktualizację zabezpieczeń, niezbędną do zapewnienia zgodności z umową towarów z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych i usług cyfrowych zgodnie z przepisami ustawy;>

5h) cena – wartość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą konsument jest obowiązany zapłacić przedsiębiorcy za treść cyfrową, usługę cyfrową lub towar, a w odniesieniu do treści cyfrowej lub usługi cyfrowej – także cyfrowe odwzorowanie wartości;

6) aukcja publiczna – sposób zawarcia umowy polegający na składaniu organizatorowi aukcji w ramach przejrzystej procedury konkurencyjnych ofert przez konsumentów, którzy w niej fizycznie uczestniczą lub mogą uczestniczyć, i w której zwycięski oferent jest zobowiązany do zawarcia umowy;

7) dane osobowe – dane osobowe w rozumieniu art. 4 pkt 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, z późn. zm.[2)]), zwanego dalej „rozporządzeniem 2016/679”;

8) internetowa platforma handlowa – usługę korzystającą z oprogramowania, w tym ze strony internetowej, z części strony internetowej lub aplikacji,

[2)] Zmiany wymienionego rozporządzenia zostały ogłoszone w Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2 oraz Dz. Urz. UE L 74 z 04.03.2021, str. 35.

obsługiwanego przez przedsiębiorcę lub w jego imieniu, w ramach której umożliwia się:

a) konsumentom zawieranie z innymi przedsiębiorcami umów na odległość lub

b) osobom fizycznym niebędącym przedsiębiorcami zawieranie umów na odległość z innymi osobami fizycznymi niebędącymi przedsiębiorcami;

9) dostawca internetowej platformy handlowej – przedsiębiorcę, który obsługuje internetową platformę handlową, dostarcza podmiotom, o których mowa w pkt 8, internetową platformę handlową lub umożliwia korzystanie z tej platformy;

<10) gwarancja trwałości – udzieloną przez producenta gwarancję co do trwałości towaru, zgodnie z którą przez cały okres jej obowiązywania producent jest zobowiązany do wymiany lub naprawy towaru zgodnie z art. 43d, w przypadku gdy towar nie zachowuje trwałości;

Dodane pkt 10–14 w art. 2 wejdą w życie z dn. 27.09.2027 r. (Dz. U. z 2026 r. poz. 1353).

11) producent – wytwórcę towarów, importera towarów na terytorium Unii Europejskiej lub osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, którzy określają się jako producenci przez umieszczenie na towarze swojej nazwy, firmy, znaku towarowego lub innego znaku wyróżniającego;

12) zharmonizowana informacja dotycząca zgodności towaru z umową – informację o zasadach przewidzianej przez prawo odpowiedzialności przedsiębiorcy za zgodność towaru z umową, w tym o okresie trwania tej odpowiedzialności wynoszącym co najmniej dwa lata, której wzór i treść są określone w załączniku I do rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2025/1960 z dnia 25 września 2025 r. w sprawie wzoru i treści zharmonizowanej informacji o prawnym obowiązku zapewnienia zgodności z umową oraz zharmonizowanego oznakowania na potrzeby handlowej gwarancji trwałości (Dz. Urz. UE L 2025/1960 z 02.10.2025);

13) zharmonizowane oznakowanie dotyczące gwarancji trwałości – oznakowanie informujące o gwarancji trwałości udzielonej przez producenta bez dodatkowych kosztów, która obejmuje cały towar i obowiązuje dłużej niż dwa lata, oraz o okresie jej obowiązywania wraz z przypomnieniem o istnieniu prawnego obowiązku zapewnienia

zgodności towaru z umową, którego wzór i treść są określone w załączniku II do rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2025/1960 z dnia 25 września 2025 r. w sprawie wzoru i treści zharmonizowanej informacji o prawnym obowiązku zapewnienia zgodności z umową oraz zharmonizowanego oznakowania na potrzeby handlowej gwarancji trwałości;

14) punktowa ocena możliwości naprawy – ocenę możliwości dokonania naprawy towaru wyrażoną za pomocą punktacji, na podstawie zharmonizowanych wymogów ustanowionych w aktach prawnych Unii Europejskiej.>

Art. 3. 1. Przepisów ustawy nie stosuje się do umów:

1) dotyczących usług socjalnych, mieszkań socjalnych, opieki nad dziećmi, wsparcia dla rodzin i osób znajdujących się stale lub czasowo w potrzebie, w tym opieki długoterminowej, z wyjątkiem art. 7a;
2) dotyczących gier hazardowych;
3) zawieranych z przedsiębiorcą dokonującym częstych i regularnych objazdów, podczas których przedsiębiorca dostarcza środki spożywcze, napoje i inne artykuły, przeznaczone do bieżącego spożycia w gospodarstwach domowych, do miejsca zamieszkania, pobytu lub pracy konsumenta, z wyjątkiem art. 7a;
4) dotyczących przewozu osób, z wyjątkiem art. 7a, art. 10, art. 11 i art. 17;
5) zawieranych za pomocą automatów sprzedających lub zautomatyzowanych punktów sprzedaży;
6) zawieranych z dostawcą usług telekomunikacyjnych, o którym mowa w art. 2 pkt 40 lit. a ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221, z 2025 r. poz. 637 i 820 oraz z 2026 r. poz. 252 i 815) za pomocą aparatu publicznego w celu skorzystania z takiego aparatu lub zawieranych w celu wykonania jednorazowego połączenia telefonicznego, internetowego lub faksowego przez konsumenta;
7) (uchylony)
8) o udział w imprezie turystycznej, o której mowa w ustawie z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2026 r. poz. 925 i 1006), z wyjątkiem art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2;

9) o których mowa w art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 września 2011 r. o timeshare (Dz. U. poz. 1370);
10) zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, jeżeli konsument jest zobowiązany do zapłaty kwoty nieprzekraczającej pięćdziesięciu złotych, z wyjątkiem art. 7a;
11) o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, jeżeli konsument nie jest zobowiązany do świadczeń innych niż dostarczanie danych osobowych, a dane te są przetwarzane przez przedsiębiorcę wyłącznie w celu wykonania umowy lub obowiązku ustawowego.

2. Przepisów ustawy nie stosuje się do sprzedaży dokonywanej w postępowaniu egzekucyjnym oraz postępowaniu upadłościowym w związku z likwidacją masy upadłości.

Art. 3a. 1. Przepisów ustawy nie stosuje się do umów dotyczących usług zdrowotnych, które są świadczone przez pracowników służby zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych, bez względu na to, czy są one oferowane za pośrednictwem placówek opieki zdrowotnej.

2. Do umów dotyczących usług zdrowotnych, o których mowa w ust. 1, zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość stosuje się przepisy art. 12 ust. 1 pkt 1–12 i ust. 2, art. 13, art. 14, art. 15 ust. 1 i 3, art. 19, art. 21–24, art. 26–37 oraz art. 38 pkt 1, 3–6 i 8.

3. W odniesieniu do umów dotyczących usług zdrowotnych, o których mowa w ust. 1, zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, których przedmiotem są produkty lecznicze, środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego i wyroby medyczne wydane z apteki, do których stosuje się przepis art. 96 ust. 7 ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne (Dz. U. z 2026 r. poz. 612, 791, 1004 i 1079), nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy.

Art. 4. 1. Przepisów ustawy nie stosuje się do umów dotyczących ustanawiania, nabywania i przenoszenia własności nieruchomości lub innych praw

do nieruchomości oraz do umów dotyczących najmu pomieszczeń do celów mieszkalnych, z wyjątkiem przepisów rozdziału 2, które stosuje się, jeżeli odrębne przepisy nie stanowią inaczej.

2. Przepisów ustawy nie stosuje się do umów dotyczących usług finansowych, w szczególności: czynności bankowych, umowy kredytu konsumenckiego, czynności ubezpieczeniowych, umowy nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa funduszu inwestycyjnego otwartego albo specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego i nabycia lub objęcia certyfikatów inwestycyjnych funduszu inwestycyjnego zamkniętego, usług płatniczych, z wyjątkiem umów dotyczących usług finansowych zawieranych na odległość, do których stosuje się przepisy rozdziałów 1 i 5, i umów dotyczących usług finansowych zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, do których stosuje się przepis art. 7ab.

Art. 4a. 1. Administrator będący przedsiębiorcą, o którym mowa w art. 7 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2025 r. poz. 1480, 1795 i 1826 oraz z 2026 r. poz. 507), wykonuje obowiązki, o których mowa w art. 13 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), w zakresie umów, o których mowa w rozdziałach 2 i 3, przez wywieszenie w widocznym miejscu w lokalu przedsiębiorstwa lub udostępnienie na swojej stronie internetowej stosownych informacji.

2. Przepisu ust. 1 nie stosuje się, jeżeli osoba, której dane dotyczą, nie ma możliwości zapoznania się z informacjami, o których mowa w art. 13 rozporządzenia 2016/679.

3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się do administratora danych, który:

1) przetwarza dane, o których mowa w art. 9 ust. 1 rozporządzenia 2016/679, lub
2) udostępnia dane, o których mowa w art. 9 ust. 1 rozporządzenia 2016/679, innym administratorom, z wyjątkiem przypadku gdy:
   a) osoba, której dane dotyczą, wyraziła zgodę na udostępnienie swoich danych albo
   b) udostępnienie danych jest niezbędne do wypełnienia obowiązku ciążącego na administratorze.

Art. 5. 1. Spełnienie świadczenia niezamówionego przez konsumenta, o którym mowa w art. 9 pkt 6 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845), następuje na ryzyko przedsiębiorcy i nie nakłada na konsumenta żadnych zobowiązań.

2. Brak odpowiedzi konsumenta na niezamówione świadczenie nie stanowi zgody na zawarcie umowy.

Art. 6. 1. Do umowy, na mocy której przedsiębiorca jest zobowiązany do przeniesienia własności towaru i wykonania usługi, stosuje się przepisy dotyczące umów zobowiązujących do przeniesienia własności.

2. Przepisy, o których mowa w ust. 1, stosuje się do umów zobowiązujących do przeniesienia własności towaru z elementami cyfrowymi, również w zakresie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, nawet jeżeli są one dostarczane przez osobę trzecią. Do takiej treści cyfrowej lub usługi cyfrowej przepisów rozdziału 5b nie stosuje się.

3. W razie wątpliwości poczytuje się, że treść cyfrowa lub usługa cyfrowa były objęte umową zobowiązującą do przeniesienia własności towaru z elementami cyfrowymi.

Art. 7. Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w ustawie. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia ustawy są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy ustawy.

Art. 7a. 1. Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

2. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 1, uważa się, że uznał reklamację.

3. Odpowiedź na reklamację przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku.

Art. 7aa. 1. Przepisy dotyczące konsumenta zawarte w rozdziałach 4, 5a i 5b stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu

wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

2. Jeżeli z treści umowy, która ma być zawarta, nie wynika, czy ma ona charakter zawodowy dla osoby fizycznej, o której mowa w ust. 1, osoba ta najpóźniej w chwili zawarcia umowy może złożyć oświadczenie, że umowa ma dla niej charakter zawodowy albo że nie ma takiego charakteru. Druga strona umowy nie może jednak uzależnić zawarcia umowy od złożenia takiego oświadczenia.

Art. 7ab. 1. Umowa dotycząca usług finansowych nie może być zawarta podczas pokazu lub wycieczki.

2. Zakaz, o którym mowa w ust. 1, obejmuje także zawarcie umowy dotyczącej usług finansowych, związanej bezpośrednio z ofertą złożoną podczas pokazu lub wycieczki w celu realizacji umowy sprzedaży.

3. Przepisów ust. 1 i 2 nie stosuje się do umów zawieranych podczas pokazów organizowanych w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta na jego wyraźne zaproszenie. Ciężar dowodu przedstawienia wyraźnego zaproszenia przez konsumenta spoczywa na przedsiębiorcy.

4. Umowa dotycząca usług finansowych zawarta niezgodnie z przepisami ust. 1 i 2 jest nieważna.

<Art. 7ac. Zharmonizowanym oznakowaniem dotyczącym gwarancji trwałości może posługiwać się producent, który udziela gwarancji trwałości bez dodatkowych kosztów, obejmującej cały towar i obowiązującej przez okres dłuższy niż dwa lata.>

Dodany art. 7ac wejdzie w życie z dn. 27.09.2027 r. (Dz. U. z 2026 r. poz. 1353).

Rozdział 2

Obowiązki przedsiębiorcy w umowach, innych niż umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość

Art. 8. <1.> Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta, o ile informacje te nie wynikają już z okoliczności, w sposób jasny i zrozumiały o:

Oznaczenie ust. 1 art. 8 wejdzie w życie z dn. 27.09.2027 r. (Dz. U. z 2026 r. poz. 1353).

1) głównych cechach świadczenia, z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem;

2) swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, i numerze, pod którym został zarejestrowany, adresie, pod którym prowadzi przedsiębiorstwo, i numerze telefonu przedsiębiorstwa;

3) łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za dostarczenie, usługi pocztowe oraz jakichkolwiek innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a także wszystkich kosztów, które konsument jest zobowiązany ponieść;

4) sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji;

[5) przewidzianej przez prawo odpowiedzialności przedsiębiorcy za zgodność świadczenia z umową;]

<5) przewidzianej przez prawo odpowiedzialności przedsiębiorcy za zgodność świadczenia z umową, a w przypadku gdy przedmiotem świadczenia jest towar – także o głównych warunkach tej odpowiedzialności, w tym o okresie jej trwania wynoszącym co najmniej dwa lata, w widoczny sposób, z wykorzystaniem zharmonizowanej informacji dotyczącej zgodności towaru z umową;>

Nowe brzmienie pkt 5 i 6 oraz dodany pkt 6a w ust. 1 w art. 8 wejdą w życie z dn. 27.09.2027 r. (Dz. U. z 2026 r. poz. 1353).

[6) treści usług posprzedażnych i gwarancji;]

<6) istnieniu i warunkach usług posprzedażnych oraz gwarancji;>

<6a) gwarancji trwałości udzielonej przez producenta bez dodatkowych kosztów, która obejmuje cały towar i obowiązuje przez okres dłuższy niż dwa lata, w widoczny sposób, z wykorzystaniem zharmonizowanego oznakowania dotyczącego gwarancji trwałości i w sposób bezpośrednio wskazujący na towar, na który producent udzielił takiej gwarancji;>

7) czasie trwania umowy lub – gdy umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu – o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy;

8) funkcjonalności towarów z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych lub usług cyfrowych oraz mających zastosowanie technicznych środkach ich ochrony;

9) mających znaczenie kompatybilności i interoperacyjności towarów z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych lub usług cyfrowych;

<10) w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych oraz usług cyfrowych – minimalnym okresie, w którym producent lub przedsiębiorca zobowiązany do dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zapewnia aktualizacje oprogramowania, przy czym okres ten może być wyrażony przez wskazanie przedziału czasu albo przez podanie daty końcowej;

Dodane pkt 10–12 w ust. 1 w art. 9 wejdą w życie z dn. 27.09.2027 r. (Dz. U. z 2026 r. poz. 1353).

11) punktowej ocenie możliwości naprawy towaru, jeżeli taka ocena jest określona w zharmonizowanych wymogach ustanowionych w aktach prawnych Unii Europejskiej;

12) dostępności, szacunkowym koszcie i procedurze zamawiania części zamiennych niezbędnych do utrzymania zgodności towarów z umową, o dostępności instrukcji naprawy i konserwacji, a także o ograniczeniach dotyczących napraw w razie braku punktowej oceny możliwości naprawy towaru.>

<2. Przedsiębiorca przekazuje konsumentowi informacje, o których mowa w:

Dodany ust. 2 w art. 8 wejdzie w życie z dn. 27.09.2027 r. (Dz. U. z 2026 r. poz. 1353).

1) ust. 1 pkt 6a lub 12, jeżeli udostępni mu je producent;

2) ust. 1 pkt 10, jeżeli udostępni mu je producent lub przedsiębiorca zobowiązany do dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej.>

Art. 9. Do drobnych umów życia codziennego wykonywanych natychmiast po ich zawarciu przepisu art. 8 nie stosuje się.

Art. 10. 1. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy.

2. Jeżeli przedsiębiorca nie otrzymał wyraźnej zgody konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które konsument musi

odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, konsument ma prawo do zwrotu uiszczonej płatności dodatkowej.

Art. 11. Bez uszczerbku dla prawa dostawcy usług telekomunikacyjnych, o którym mowa w art. 2 pkt 40 lit. a ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej, do pobierania opłat za połączenia głosowe, jeżeli przedsiębiorca wskazuje numer telefonu przeznaczony do kontaktowania się z nim w sprawie zawartej umowy, opłata dla konsumenta za połączenie z tym numerem nie może być wyższa niż opłata za zwykłe połączenie głosowe, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług telekomunikacyjnych, z którego korzysta konsument.

Rozdział 3

Obowiązki przedsiębiorcy w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość

Art. 12. 1. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o:

1) głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem;
2) swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numerze, pod którym został zarejestrowany;
3) adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz numerze telefonu, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą;

3a) innym niż określony w pkt 3 środku komunikacji online, jeżeli taki środek przedsiębiorca dodatkowo udostępnia, który:

   a) gwarantuje zachowanie pisemnej korespondencji pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, w tym daty i godziny takiej korespondencji,
   b) spełnia wymogi trwałego nośnika,
   c) umożliwia szybkie i efektywne kontaktowanie się konsumenta z przedsiębiorcą;

4) adresie, pod którym konsument może składać reklamacje, jeżeli jest inny niż adres, o którym mowa w pkt 3;

5) łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a gdy umowa przewiduje stałą stawkę – także łącznych miesięcznych płatności;

5a) indywidualnym dostosowaniu ceny na podstawie zautomatyzowanego podejmowania decyzji, jeżeli przedsiębiorca takie stosuje;

6) kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się;

7) sposobie i terminie zapłaty;

8) sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji;

<8a) przyjaznych dla środowiska opcjach dostarczenia towaru, o ile są dostępne;>

Dodany pkt 8a w ust. 1 w art. 12 wejdzie w życie z dn. 27.09.2027 r. (Dz. U. z 2026 r. poz. 1353).

9) sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy, zawartym w załączniku nr 2 do ustawy;

10) kosztach zwrotu towarów w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument; w odniesieniu do umów zawieranych na odległość – kosztach zwrotu towarów, jeżeli ze względu na swój charakter towary te nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;

11) obowiązku zapłaty przez konsumenta poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów zgodnie z art. 35, jeżeli konsument odstąpi od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2;

12) braku prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 38 lub okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy;

[13) przewidzianej przez prawo odpowiedzialności przedsiębiorcy za zgodność świadczenia z umową;]

<13) przewidzianej przez prawo odpowiedzialności przedsiębiorcy za zgodność świadczenia z umową, a w przypadku gdy przedmiotem świadczenia jest towar – także o głównych warunkach tej odpowiedzialności, w tym o okresie jej trwania wynoszącym co najmniej dwa lata, w widoczny sposób, z wykorzystaniem zharmonizowanej informacji dotyczącej zgodności towaru z umową;>

Nowe brzmienie pkt 13 i zmiana w pkt 14 w ust. 1 w art. 12 wejdzie w życie z dn. 27.09.2027 r. (Dz. U. z 2026 r. poz. 1353).

14) istnieniu *[i treści]* **<warunkach gwarancji>** gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji;

<14a) gwarancji trwałości udzielonej przez producenta bez dodatkowych kosztów, która obejmuje cały towar i obowiązuje przez okres dłuższy niż dwa lata, w widoczny sposób, z wykorzystaniem zharmonizowanego oznakowania dotyczącego gwarancji trwałości i w sposób bezpośrednio wskazujący na towar, na który producent udzielił takiej gwarancji;>

Dodany pkt 14a w ust. 1 w art. 12 wejdzie w życie z dn. 27.09.2027 r. (Dz. U. z 2026 r. poz. 1353).

15) kodeksie dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz sposobie zapoznania się z nim;

16) czasie trwania umowy lub o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy – jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;

17) minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy;

18) wysokości i sposobie złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które konsument jest zobowiązany spełnić na żądanie przedsiębiorcy;

19) funkcjonalności towarów z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych lub usług cyfrowych oraz mających zastosowanie technicznych środkach ich ochrony;

20) mających znaczenie kompatybilności i interoperacyjności towarów z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych lub usług cyfrowych;

<20a) w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych oraz usług cyfrowych – minimalnym okresie, w którym producent lub przedsiębiorca zobowiązany do dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zapewnia aktualizacje oprogramowania, przy czym okres ten może być wyrażony przez wskazanie przedziału czasu albo przez podanie daty końcowej;>

Dodane pkt 20a, 22 i 23 w ust. 1 w art. 12 wejdą w życie z dn. 27.09.2027 r. (Dz. U. z 2026 r. poz. 1353).

21) możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur;

<22) punktowej ocenie możliwości naprawy towaru, jeżeli taka ocena jest określona w zharmonizowanych wymogach ustanowionych w aktach prawnych Unii Europejskiej;

23) dostępności, szacunkowym koszcie i procedurze zamawiania części zamiennych niezbędnych do utrzymania zgodności towarów z umową, o dostępności instrukcji naprawy i konserwacji, a także o ograniczeniach dotyczących napraw w razie braku punktowej oceny możliwości naprawy.>

2. Jeżeli umowa jest zawierana w imieniu innego przedsiębiorcy, należy podać dane, o których mowa w ust. 1 pkt 2–4, identyfikujące tego przedsiębiorcę.

3. W przypadku aukcji publicznej informacje, o których mowa w ust. 1 pkt 2–4, mogą być zastąpione informacjami dotyczącymi organizatora aukcji.

<4. Przedsiębiorca przekazuje konsumentowi informacje, o których mowa w:

Dodany ust. 4 w art. 12 wejdzie w życie z dn. 27.09.2027 r. (Dz. U. z 2026 r. poz. 1353).

1) ust. 1 pkt 14a lub 23, jeżeli udostępni mu je producent;

2) ust. 1 pkt 20a, jeżeli udostępni mu je producent lub przedsiębiorca zobowiązany do dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej.>

Art. 12a. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość dostawca internetowej platformy handlowej ma obowiązek poinformować konsumenta, w sposób jasny i zrozumiały oraz odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, o:

1) ogólnych informacjach udostępnionych w specjalnej części interfejsu internetowego, która jest bezpośrednio i łatwo dostępna ze strony, na której prezentowane są oferty, dotyczących głównych parametrów decydujących o plasowaniu w rozumieniu art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r.

o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym ofert przedstawionych konsumentowi w wyniku wyszukiwania, oraz względnym znaczeniu tych parametrów w porównaniu z innymi parametrami;

2) tym, czy osoba trzecia oferująca towary, usługi lub treści cyfrowe na internetowej platformie handlowej jest przedsiębiorcą – na podstawie oświadczenia tej osoby złożonego dostawcy internetowej platformy handlowej;

3) niestosowaniu przepisów dotyczących konsumentów do umowy zawieranej na internetowej platformie handlowej, jeżeli stroną tej umowy oferującą towary, usługi lub treści cyfrowe nie jest przedsiębiorca;

4) podziale obowiązków związanych z umową, która jest zawierana przez konsumenta na internetowej platformie handlowej, pomiędzy osobę trzecią oferującą towary, usługi lub treści cyfrowe a dostawcę internetowej platformy handlowej.

Art. 13. Informacji, o których mowa w art. 12 ust. 1 pkt 9–11, można udzielić przy wykorzystaniu wzoru pouczenia o odstąpieniu od umowy, stanowiącego załącznik nr 1 do ustawy. Przedsiębiorca, który doręczy konsumentowi pouczenie, zgodne z wzorem stanowiącym załącznik nr 1 do ustawy, spełnia obowiązki informacyjne określone w art. 12 ust. 1 pkt 9–11.

Art. 14. 1. W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek udzielić konsumentowi informacji, o których mowa w art. 12, utrwalonych na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem.

2. W przypadku umów zawieranych na odległość przedsiębiorca ma obowiązek udzielić informacji, o których mowa w art. 12, w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem.

Art. 15. 1. Przedsiębiorca jest zobowiązany wydać konsumentowi dokument umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku.

2. W taki sam sposób przedsiębiorca potwierdza konsumentowi otrzymanie zgody na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy.

3. Jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie usługi albo dostarczanie wody, gdy nie jest ona dostarczana w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub energii cieplnej, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, przedsiębiorca wymaga od konsumenta złożenia oświadczenia:

1) zawierającego takie wyraźne żądanie na trwałym nośniku;
2) że przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą jej pełnego wykonania przez przedsiębiorcę.

Art. 16. 1. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, gdy ustalone w umowie wynagrodzenie nie przekracza sześciuset złotych, konsument zażądał wykonania usługi przez przedsiębiorcę w celu naprawy lub konserwacji, a przedsiębiorca i konsument natychmiast wykonują swoje zobowiązania, przedsiębiorca jest zobowiązany:

1) udzielić konsumentowi informacji, o których mowa w art. 12 ust. 1 pkt 2–3a, oraz informacji dotyczących wynagrodzenia i sposobu, w jaki ma być obliczane;
2) przedstawić łączny kosztorys utrwalony na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku;
3) udzielić informacji, o których mowa w art. 12 ust. 1 pkt 1, 9 i 12, z tym że jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, nie muszą być one utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku.

2. Dokument umowy lub potwierdzenie jej zawarcia, które przedsiębiorca zobowiązany jest wydać konsumentowi zgodnie z art. 15 ust. 1, obejmuje informacje wskazane w art. 12.

Art. 17. 1. Jeżeli umowa zawierana na odległość, przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, nakłada na konsumenta obowiązek zapłaty, przedsiębiorca ma obowiązek dostarczyć konsumentowi w sposób jasny i

Zmiana w ust. 1 w art. 17 wejdzie w życie z dn. 27.09.2027 r. (Dz. U. z 2026 r. poz. 1353).

widoczny, bezpośrednio przed złożeniem przez konsumenta zamówienia, informacji, o których mowa *[w art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17]* **<w art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 14a, 16 i 17>**.

2. Przedsiębiorca zapewnia, aby konsument w momencie składania zamówienia wyraźnie potwierdził, że wie, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty.

3. Jeżeli do złożenia zamówienia używa się przycisku lub podobnej funkcji, muszą być one oznaczone w łatwo czytelny sposób słowami „zamówienie z obowiązkiem zapłaty" lub innego równoważnego jednoznacznego sformułowania.

4. Jeżeli przedsiębiorca nie spełnia wymagań określonych w ust. 2 lub 3, umowa nie zostaje zawarta.

Art. 17a. Przedsiębiorca nie może przyjąć płatności przed upływem terminu, o którym mowa w art. 27 ust. 1 albo 2, w przypadku zawarcia umowy podczas wycieczki albo nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta, albo pokazu, chyba że pokaz został zorganizowany w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta na jego wyraźne zaproszenie.

Art. 18. Na stronach internetowych służących do prowadzenia handlu elektronicznego wskazuje się w sposób wyraźny, najpóźniej na początku składania zamówienia, jasne i czytelne informacje o ograniczeniach dotyczących dostarczania oraz akceptowanych sposobach płatności.

Art. 19. Jeżeli właściwości techniczne użytego środka porozumiewania się na odległość ograniczają rozmiar możliwych do przekazania informacji lub czas na ich przedstawienie, przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi przed zawarciem umowy co najmniej informacje dotyczące głównych cech świadczenia przedsiębiorcy, oznaczenia przedsiębiorcy, łącznej ceny lub wynagrodzenia, prawa odstąpienia od umowy, czasu trwania umowy, a w przypadku zawarcia umowy na czas nieoznaczony – sposobu i przesłanek jej wypowiedzenia, z wyjątkiem wzoru formularza odstąpienia od umowy zawartego w załączniku nr 2 do ustawy. Przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi pozostałe informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1, w tym wzór formularza odstąpienia od umowy zawartego w załączniku nr 2 do ustawy, zgodnie z art. 14 ust. 2.

Art. 20. 1. Jeżeli przedsiębiorca kontaktuje się z konsumentem przez telefon w celu zawarcia umowy na odległość, ma obowiązek na początku rozmowy poinformować konsumenta o tym celu, a ponadto podać identyfikujące go dane oraz dane identyfikujące osobę, w imieniu której telefonuje.

2. Jeżeli przedsiębiorca proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy.

Art. 21. 1. Przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej w chwili dostarczenia towaru lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi. Potwierdzenie obejmuje:

1) informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1, chyba że przedsiębiorca dostarczył konsumentowi te informacje na trwałym nośniku przed zawarciem umowy;
2) informację o udzielonej przez konsumenta zgodzie na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy.

2. Jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie usługi albo dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej, gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub energii cieplnej, za które konsument był zobowiązany do zapłaty ceny, ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, przedsiębiorca wymaga od konsumenta złożenia oświadczenia:

1) zawierającego takie wyraźne żądanie;
2) że przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą jej pełnego wykonania przez przedsiębiorcę.

Art. 22. Informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1, stanowią integralną część umowy zawieranej na odległość albo poza lokalem przedsiębiorstwa i mogą być zmienione jedynie za wyraźnym porozumieniem stron.

Art. 23. Jeżeli przedsiębiorca nie spełnił obowiązków informacyjnych dotyczących opłat dodatkowych lub innych kosztów, o których mowa w art. 12 ust. 1 pkt 5, lub kosztów zwrotu towaru, o których mowa w art. 12 ust. 1 pkt 10, konsument nie ponosi tych opłat i kosztów.

Art. 24. Ciężar dowodu spełnienia obowiązków informacyjnych określonych w art. 12 spoczywa na przedsiębiorcy.

Art. 25. Do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość stosuje się przepisy art. 10 i art. 11.

Art. 26. W przypadku sprzeczności między przepisami art. 12–23 a przepisami ustawy z dnia 6 marca 2018 r. o zasadach uczestnictwa przedsiębiorców zagranicznych i innych osób zagranicznych w obrocie gospodarczym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. z 2025 r. poz. 89, 619, 621 i 1794 oraz z 2026 r. poz. 507) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2024 r. poz. 1513) stosuje się przepisy niniejszej ustawy.

Rozdział 4

Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

Art. 27. 1. Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35.

2. Jeżeli konsument zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki, termin do odstąpienia od umowy wynosi 30 dni.

Art. 28. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:

1) dla umowy, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje towar, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności – od objęcia towaru w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która:

a) obejmuje wiele towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego towaru, jego partii lub części,

b) polega na regularnym dostarczaniu towaru przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszego z towarów;

2) dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.

Art. 29. 1. Jeżeli konsument nie został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa w art. 27 ust. 1 albo 2.

2. Jeżeli konsument został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy przed wygaśnięciem tego prawa zgodnie z ust. 1, termin do odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach, a w przypadku, o którym mowa w art. 27 ust. 2 – po 30 dniach, od udzielenia konsumentowi informacji o tym prawie.

Art. 30. 1. Konsument może odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy.

2. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

3. Jeżeli przedsiębiorca zapewnia możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, konsument może także odstąpić od umowy:

1) przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy;

2) przez złożenie oświadczenia na stronie internetowej przedsiębiorcy.

4. Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie przesłać konsumentowi na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożonego w sposób, o którym mowa w ust. 3.

Art. 31. 1. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą.

2. Jeżeli konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim przedsiębiorca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.

Art. 32. 1. Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, niepóźniej niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru.

2. Przedsiębiorca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

3. Jeżeli przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze towar od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania towaru z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Art. 32a. 1. W przypadku odstąpienia od umowy o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej przedsiębiorca od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy nie może wykorzystywać treści innych niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez przedsiębiorcę, z wyjątkiem treści, które:

1) są użyteczne wyłącznie w związku z treścią cyfrową lub usługą cyfrową, które stanowiły przedmiot umowy;
2) dotyczą wyłącznie aktywności konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez przedsiębiorcę;
3) zostały połączone przez przedsiębiorcę z innymi danymi i nie mogą zostać z nich wydzielone lub mogą zostać wydzielone jedynie przy nakładzie niewspółmiernych wysiłków;
4) zostały wytworzone przez konsumenta wspólnie z innymi konsumentami, którzy nadal mogą z nich korzystać.

2. Z wyjątkiem przypadków, o których mowa w ust. 1 pkt 1–3, przedsiębiorca na żądanie konsumenta udostępnia mu treści inne niż dane osobowe, które zostały dostarczone lub wytworzone przez konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez przedsiębiorcę.

3. Konsument ma prawo odzyskać treści cyfrowe od przedsiębiorcy nieodpłatnie, bez przeszkód ze strony przedsiębiorcy, w rozsądnym terminie i powszechnie używanym formacie przeznaczonym do odczytu maszynowego.

4. W przypadku odstąpienia od umowy przedsiębiorca może uniemożliwić konsumentowi dalsze korzystanie z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej, w szczególności przez uniemożliwienie konsumentowi dostępu do treści cyfrowych lub usługi cyfrowej lub zablokowanie konta użytkownika. Przepis ten nie ma wpływu na uprawnienia konsumenta, o których mowa w ust. 2.

Art. 33. Jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

Art. 34. 1. Konsument ma obowiązek zwrócić towar przedsiębiorcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez przedsiębiorcę do odbioru niezwłocznie, jednak niepóźniej niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie towaru przed jego upływem.

1a. W przypadku odstąpienia od umowy o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, konsument jest zobowiązany zaprzestać korzystania z tej treści cyfrowej lub usługi cyfrowej i udostępniania ich osobom trzecim.

2. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu towaru, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.

3. Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a towar dostarczono konsumentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, przedsiębiorca jest zobowiązany do odebrania towaru na swój koszt, gdy ze względu na charakter towaru nie można go odesłać w zwykły sposób pocztą.

4. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru, chyba że przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy zgodnie z wymaganiami art. 12 ust. 1 pkt 9.

Art. 35. 1. Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.

2. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

Art. 36. Konsument nie ponosi kosztów:

1) świadczenia usług, dostarczania wody, gazu lub energii elektrycznej w przypadku, gdy nie są one oferowane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub energii cieplnej, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli:
   a) przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 9 lub
   b) konsument nie żądał spełniania świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2;
2) dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli:
   a) konsument nie wyraził zgody na spełnienie świadczenia przed upływem terminu, o którym mowa w art. 27 ust. 1 albo 2, lub
   b) konsument nie został poinformowany o utracie przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy w chwili udzielania takiej zgody, lub
   c) przedsiębiorca nie dostarczył potwierdzenia zgodnie z art. 15 ust. 1 i art. 21 ust. 1.

Art. 37. 1. W chwili odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe zawarte przez konsumenta, jeżeli na ich podstawie świadczenie jest spełniane przez przedsiębiorcę lub osobę trzecią na podstawie porozumienia z przedsiębiorcą. Konsument nie ponosi kosztów związanych z wygaśnięciem tych umów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35.

2. Jeżeli umowa dodatkowa została zawarta z osobą trzecią, przedsiębiorca informuje tę osobę o odstąpieniu przez konsumenta od umowy.

Art. 38. 1. 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) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
3) w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
4) w której przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
5) w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
6) w której przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami;
7) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
8) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub towarów;

9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
11) zawartej w drodze aukcji publicznej;
12) 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;
13) 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, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1;
14) 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.

2. Przepisów ust. 1 pkt 1–3 i 5 nie stosuje się do umów zawieranych podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki.

Art. 38a. (uchylony)

Rozdział 5

Umowy dotyczące usług finansowych zawierane na odległość

Art. 39. 1. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca jest obowiązany poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały, wskazujący na zamiar zawarcia umowy i odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość o:

1) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, a w przypadku gdy działalność przedsiębiorcy wymaga uzyskania zezwolenia – danych dotyczących instytucji udzielającej zezwolenia;
2) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) w Rzeczypospolitej Polskiej przedstawiciela przedsiębiorcy, o ile taki występuje;
3) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) podmiotu innego niż przedsiębiorca świadczący usługi finansowe na odległość, w tym operatora środków porozumiewania się na odległość, oraz charakterze, w jakim podmiot ten występuje wobec konsumenta i tego przedsiębiorcy;
4) istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu;
5) cenie lub wynagrodzeniu obejmujących wszystkie ich składniki, w tym opłaty i podatki, a w przypadku niemożności określenia dokładnej ceny lub wynagrodzenia – podstawie obliczenia ceny lub wynagrodzenia umożliwiającej konsumentowi dokonanie ich weryfikacji;
6) ryzyku związanym z usługą finansową, jeżeli wynika ono z jej szczególnych cech lub charakteru czynności, które mają być wykonane lub jeżeli cena bądź wynagrodzenie zależą wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym;
7) zasadach zapłaty ceny lub wynagrodzenia;
8) kosztach oraz terminie i sposobie świadczenia usługi;
9) prawie oraz sposobie odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 40 ust. 1 i 2, albo wskazaniu, że prawo takie nie przysługuje, oraz wysokości ceny lub wynagrodzenia, które konsument jest obowiązany zapłacić w przypadku określonym w art. 40 ust. 4;
10) dodatkowych kosztach ponoszonych przez konsumenta wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli mogą one wystąpić;
11) terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie lub wynagrodzeniu mają charakter wiążący;
12) minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągłe lub okresowe;

13) miejscu i sposobie składania reklamacji;
14) możliwości pozasądowego rozstrzygania sporów wynikających z umowy;
15) prawie wypowiedzenia umowy, o którym mowa w art. 42, oraz skutkach tego wypowiedzenia, w tym karach umownych;
16) istnieniu funduszu gwarancyjnego lub innych systemów gwarancyjnych, jeżeli takie istnieją;
17) języku stosowanym w relacjach przedsiębiorcy z konsumentem;
18) prawie właściwym państwa, które stanowi podstawę dla stosunków przedsiębiorcy z konsumentem przed zawarciem umowy na odległość oraz prawie właściwym do zawarcia i wykonania umowy;
19) sądzie właściwym do rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem umowy.
20) (uchylony)

2. W wypadku przekazywania konsumentowi informacji w formie głosowych komunikatów telefonicznych nie stosuje się przepisów ust. 1 pkt 6–8 oraz pkt 10–*20*[3)], jeżeli konsument udzieli na to wyraźnej zgody. Przedsiębiorca jest obowiązany zamieścić w komunikacie informacje o prawie konsumenta do żądania przedstawienia informacji, o których mowa w tych przepisach oraz sposobie ich uzyskania.

3. Przedsiębiorca jest obowiązany do przekazania konsumentowi informacji, o których mowa w ust. 1, utrwalonych na papierze lub innym trwałym nośniku dostępnym dla konsumenta, przed zawarciem umowy, a gdy umowa jest na życzenie konsumenta zawierana z zastosowaniem środka porozumiewania się na odległość, który na to nie pozwala – niezwłocznie po jej zawarciu.

4. W czasie trwania umowy konsument ma prawo żądać potwierdzenia jej treści na piśmie. Konsument ma także prawo żądać zmiany środka porozumiewania się na odległość, chyba że stosowanie takiego środka nie jest przewidziane w umowie lub nie odpowiada on charakterowi świadczonej usługi.

5. Obowiązek określony w ust. 1 nie dotyczy jednorazowych świadczeń, które są spełniane przy użyciu środków porozumiewania się na odległość i za które

[3)] Uchylony przez art. 10 ustawy z dnia 25 września 2015 r. o zmianie ustawy – Prawo bankowe oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 1854), która weszła w życie z dniem 27 listopada 2015 r.

fakturę wystawia osoba fizyczna lub prawna, która w ramach swojego przedsiębiorstwa udostępnia co najmniej jeden środek porozumiewania się na odległość dostępny dla konsumenta i przedsiębiorcy, z wyjątkiem jednak informacji, o których mowa w ust. 1 pkt 1.

6. Obowiązek określony w ust. 1 nie dotyczy poszczególnych czynności (umów szczegółowych) wynikających z umowy (umowy ramowej).

7. W wypadku wykonywania poszczególnych czynności o tym samym charakterze pomiędzy tymi samymi stronami, jeżeli czynności te nie wynikają z wcześniej zawartej umowy (umowy ramowej), obowiązek określony w ust. 1 dotyczy tylko pierwszej z tych czynności. Jeżeli w ciągu roku od dnia wykonania pierwszej czynności nie wykonano żadnej czynności o tym samym charakterze pomiędzy tymi samymi stronami, to do pierwszej czynności wykonanej po tym czasie stosuje się ust. 1.

8. Obowiązek określony w ust. 1 uważa się za spełniony, jeżeli przedsiębiorca przekazał konsumentowi informacje zgodnie ze wzorem określonym w formularzu informacyjnym, o którym mowa odpowiednio w art. 14 lub art. 19 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2025 r. poz. 1362).

Art. 40. 1. Konsument, który zawarł na odległość umowę o usługi finansowe, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane. Konsument nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem, z wyjątkiem kosztów, o których mowa w ust. 4.

2. W przypadku umów ubezpieczenia termin, w którym konsument może odstąpić od umowy, wynosi 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.

3. W przypadku odstąpienia od umowy, umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, w terminie 30 dni:

1) od odstąpienia od umowy – w przypadku świadczeń konsumenta albo
2) od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy – w przypadku świadczeń przedsiębiorcy.

4. W przypadku rozpoczętego za zgodą konsumenta świadczenia usług przed upływem terminów, o których mowa w ust. 1 i 2, przedsiębiorca może żądać zapłaty ceny lub wynagrodzenia za usługę rzeczywiście wykonaną.

5. Przedsiębiorca nie może żądać zapłaty, o której mowa w ust. 4, jeżeli rozpoczął świadczenie usług bez zgody konsumenta, a także jeżeli nie wskazał, zgodnie z art. 39 ust. 1 pkt 9, wysokości ceny lub wynagrodzenia, które konsument jest obowiązany zapłacić w wypadku, o którym mowa w ust. 4.

6. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w przypadkach umów:

1) całkowicie wykonanych na żądanie konsumenta przed upływem terminów, o których mowa w ust. 1 i 2;
2) dotyczących instrumentów rynku pieniężnego, zbywalnych papierów wartościowych, jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych, jednostek uczestnictwa specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych, tytułów uczestnictwa w instytucjach zbiorowego inwestowania, sprzedaży papierów wartościowych ze zobowiązaniem do ich odkupu oraz operacji finansowych, w których ustalono cenę, kurs, stopę procentową lub indeks, a w szczególności nabywanie walut, papierów wartościowych, złota lub innych metali szlachetnych, towarów lub praw, w tym umowy obliczone tylko na różnice cen, opcje i prawa pochodne, zawarte na umówioną datę lub umówiony termin, w obrocie rynkowym;
3) ubezpieczenia dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zawarte zostały na okres krótszy niż 30 dni.

7. Jeżeli do umowy jest dołączona kolejna umowa zawarta na odległość dotycząca usług świadczonych przez przedsiębiorcę lub podmiot inny niż przedsiębiorca na podstawie porozumienia pomiędzy tym podmiotem a przedsiębiorcą, odstąpienie od umowy zawartej na odległość dotyczącej usług finansowych jest skuteczne także wobec tej kolejnej umowy.

Art. 41. Jeżeli przedsiębiorca nie dopełni obowiązków określonych w art. 39 ust. 1–3, konsument ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie bez konieczności ponoszenia kosztów należnych przedsiębiorcy.

Art. 42. Jeżeli czas trwania umowy nie jest oznaczony, każda ze stron może ją wypowiedzieć bez wskazania przyczyn, z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia, chyba że strony zastrzegły krótszy termin wypowiedzenia.

Art. 43. 1. Przepisów niniejszego rozdziału nie stosuje się do usług polegających na gromadzeniu środków pieniężnych i ich lokowaniu, z przeznaczeniem na wypłatę członkom otwartego funduszu emerytalnego lub uczestnikom pracowniczego funduszu emerytalnego po osiągnięciu przez nich wieku emerytalnego w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (Dz. U. z 2026 r. poz. 1070 i 1098) i przepisów ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych (Dz. U. z 2026 r. poz. 777).

2. Przepisów niniejszego rozdziału nie stosuje się do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

2a. Przepisów niniejszego rozdziału nie stosuje się do umowy konsumenckiej pożyczki lombardowej zawieranej na odległość, o której mowa w ustawie z dnia 14 kwietnia 2023 r. o konsumenckiej pożyczce lombardowej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1111 oraz z 2026 r. poz. 875).

3. Przepisów art. 39 ust. 1 pkt 1–4, 12–15, 17 i 19 nie stosuje się do usług płatniczych, o których mowa w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2026 r. poz. 623, 875 i 1074).

Rozdział 5a

Umowy zobowiązujące do przeniesienia własności towaru na konsumenta

Art. 43a. 1. W razie braku zgodności towaru z umową konsumentowi przysługują uprawnienia określone w niniejszym rozdziale. Do umów zobowiązujących do przeniesienia własności towaru na konsumenta, w tym w szczególności umów sprzedaży, umów dostawy oraz umów o dzieło będące towarem, nie stosuje się przepisów księgi trzeciej tytułu XI działu II ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2026 r. poz. 795).

2. Przepisów niniejszego rozdziału nie stosuje się do towaru, który służy wyłącznie jako nośnik treści cyfrowej.

Art. 43b. 1. Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:

1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
2) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny konsumentowi, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.

2. Ponadto towar, aby został uznany za zgodny z umową, musi:

1) nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
2) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że przedsiębiorca wykaże, że:
   a) nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
   b) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
   c) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy;
3) być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać;

4) być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które przedsiębiorca udostępnił konsumentowi przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.

3. Do towarów z elementami cyfrowymi przepisy art. 43k ust. 3 i 4 oraz art. 43l ust. 4 stosuje się odpowiednio.

4. Przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową w zakresie, o którym mowa w ust. 2 lub 3, jeżeli konsument, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha towaru odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w ust. 2 lub 3, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy towaru.

5. Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową wynikający z niewłaściwego zamontowania towaru, jeżeli:

1) zostało ono przeprowadzone przez przedsiębiorcę lub na jego odpowiedzialność;
2) niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez konsumenta wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez przedsiębiorcę lub osobę trzecią, o której mowa w art. 6 ust. 2.

Art. 43c. 1. Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową.

2. Przedsiębiorca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności towaru z umową określonego w ust. 1, jeżeli brak ten podstępnie zataił.

3. W odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi, przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych w sposób ciągły, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z umową miały być dostarczane. Czas ten nie może być krótszy niż dwa

lata od chwili dostarczenia towaru z elementami cyfrowymi. Domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową wystąpił w tym czasie, jeżeli w tym czasie się ujawnił.

Art. 43d. 1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.

2. Przedsiębiorca może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy, lub przedsiębiorca może dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

3. Przy ocenie nadmierności kosztów dla przedsiębiorcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności towaru z umową, wartość towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

4. Przedsiębiorca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której przedsiębiorca został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim konsument go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi przedsiębiorca.

5. Konsument udostępnia przedsiębiorcy towar podlegający naprawie lub wymianie. Przedsiębiorca odbiera od konsumenta towar na swój koszt.

6. Jeżeli towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności towaru z umową, przedsiębiorca demontuje towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.

7. Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z towaru, który następnie został wymieniony.

Art. 43e. 1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:

1) przedsiębiorca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 2;
2) przedsiębiorca nie doprowadził towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 4–6;
3) brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
4) brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w art. 43d;
5) z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.

2. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową.

3. Przedsiębiorca zwraca konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, niepóźniej niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny.

4. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.

5. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych towarów dostarczonych na podstawie umowy konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych towarów, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez konsumenta wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.

6. W razie odstąpienia od umowy konsument niezwłocznie zwraca towar przedsiębiorcy na jego koszt. Przedsiębiorca zwraca konsumentowi cenę niezwłocznie, niepóźniej niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.

7. Przedsiębiorca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

Art. 43f. Konsument może powstrzymać się z zapłatą ceny do chwili wykonania przez przedsiębiorcę obowiązków wynikających z art. 43d i art. 43e.

Art. 43g. 1. Odstępstwo od warunków gwarancji określonych w reklamie na niekorzyść konsumenta jest bezskuteczne, chyba że oświadczenie gwarancyjne złożone w reklamie przed zawarciem umowy zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakiej reklama została przeprowadzona, lub w porównywalny sposób.

2. Gwarancja trwałości nie może przewidywać warunków naprawy albo wymiany mniej korzystnych dla konsumenta niż określone w art. 43d.

Rozdział 5b

Umowy o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej

Art. 43h. 1. Ilekroć w niniejszym rozdziale jest mowa o treści cyfrowej, należy przez to rozumieć również towar, który służy wyłącznie jako nośnik treści cyfrowej, z uwzględnieniem art. 43j ust. 8.

2. Do umowy, na mocy której przedsiębiorca jest zobowiązany do dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej oraz innych świadczeń, przepisy niniejszego rozdziału stosuje się wyłącznie w zakresie postanowień umowy dotyczących treści cyfrowej lub usługi cyfrowej.

3. Przepisów art. 43p i art. 43q nie stosuje się do umów, o których mowa w art. 305 ust. 1 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej.

Art. 43i. Przepisów niniejszego rozdziału nie stosuje się do:

1) usług telekomunikacyjnych w rozumieniu art. 2 pkt 80 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej;
2) umów, na mocy których konsument nie jest zobowiązany do świadczeń innych niż dostarczanie danych osobowych, a dane te są przetwarzane przez przedsiębiorcę wyłącznie w celu poprawy bezpieczeństwa, kompatybilności lub interoperacyjności oprogramowania oferowanego na podstawie otwartej i wolnej licencji;

3) treści cyfrowych dostarczanych na podstawie ustawy z dnia 11 sierpnia 2021 r. o otwartych danych i ponownym wykorzystywaniu informacji sektora publicznego (Dz. U. z 2023 r. poz. 1524).

Art. 43j. 1. Przedsiębiorca dostarcza konsumentowi treść cyfrową lub usługę cyfrową niezwłocznie po zawarciu umowy, chyba że strony postanowiły inaczej.

2. Treść cyfrową uważa się za dostarczoną w chwili, gdy treść cyfrowa lub środek, który pozwala na uzyskanie dostępu do treści cyfrowej lub pobranie treści cyfrowej, zostały udostępnione konsumentowi lub fizycznemu lub wirtualnemu urządzeniu, które konsument wybrał samodzielnie w tym celu, lub gdy konsument lub takie urządzenie, uzyskali do niej dostęp.

3. Usługę cyfrową uważa się za dostarczoną w chwili, gdy konsument lub fizyczne lub wirtualne urządzenie, które konsument wybrał samodzielnie w tym celu, uzyskali do niej dostęp.

4. Jeżeli przedsiębiorca nie dostarczył treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, konsument wzywa go do ich dostarczenia. Jeżeli przedsiębiorca nie dostarczy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym przez strony terminie, konsument może odstąpić od umowy.

5. Konsument może odstąpić od umowy bez wzywania do dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, jeżeli:

1) z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej lub
2) konsument i przedsiębiorca uzgodnili lub z okoliczności zawarcia umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej miał istotne znaczenie dla konsumenta, a przedsiębiorca nie dostarczył ich w tym terminie.

6. Ciężar dowodu dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej spoczywa na przedsiębiorcy.

7. W razie odstąpienia przez konsumenta od umowy przepis art. 43o stosuje się odpowiednio.

8. Przepisów ust. 1–7 nie stosuje się, jeżeli umowa przewiduje dostarczenie treści cyfrowej za pośrednictwem materialnego nośnika.

Art. 43k. 1. Treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są zgodne z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności ich:

1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność oraz dostępność wsparcia technicznego i aktualizacji;
2) przydatność do szczególnego celu, do którego są potrzebne konsumentowi, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.

2. Ponadto treść cyfrowa lub usługa cyfrowa, aby mogły zostać uznane za zgodne z umową, muszą:

1) nadawać się do celów, w których zazwyczaj korzysta się z treści cyfrowej lub usługi cyfrowej tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
2) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym funkcjonalność, kompatybilność, dostępność, ciągłość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla treści cyfrowej lub usługi cyfrowej tego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter treści cyfrowej lub usługi cyfrowej oraz publiczne zapewnienia złożone przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w jego imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że przedsiębiorca wykaże, że:
   a) nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
   b) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
   c) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy;
3) być dostarczane z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać;
4) być zgodne z wersją próbną lub zapowiedzią, które zostały udostępnione konsumentowi przez przedsiębiorcę przed zawarciem umowy.

3. Przedsiębiorca informuje konsumenta o aktualizacjach, w tym dotyczących zabezpieczeń, niezbędnych do zachowania zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową oraz dostarcza je konsumentowi przez czas:

1) dostarczania treści cyfrowej lub usługi cyfrowej określony w umowie, na podstawie której dostarczanie następuje w sposób ciągły, lub
2) zasadnie oczekiwany przez konsumenta, uwzględniając rodzaj treści cyfrowej lub usługi cyfrowej i cel, w jakim są wykorzystywane, oraz okoliczności i charakter umowy, jeżeli umowa przewiduje dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej jednorazowo lub częściami.

4. Jeżeli konsument nie zainstaluje w rozsądnym czasie aktualizacji dostarczonych przez przedsiębiorcę zgodnie z ust. 3, przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową wynikający wyłącznie z braku aktualizacji, jeżeli:

1) poinformował konsumenta o aktualizacji i konsekwencjach jej niezainstalowania;
2) niezainstalowanie lub niewłaściwa instalacja aktualizacji nie wynikały z błędów w instrukcji instalacji dostarczonej przez przedsiębiorcę.

5. Przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową w zakresie, o którym mowa w ust. 2 lub 3, jeżeli konsument, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha treści cyfrowej lub usługi cyfrowej odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w ust. 2 lub 3, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej.

6. W przypadku gdy umowa przewiduje dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej w sposób ciągły, treść cyfrowa lub usługa cyfrowa muszą pozostawać zgodne z umową przez oznaczony w umowie czas ich dostarczania.

7. Treść cyfrową lub usługę cyfrową dostarcza się w najnowszej wersji dostępnej w chwili zawarcia umowy, chyba że strony postanowiły inaczej.

8. Do integracji treści cyfrowej lub usługi cyfrowej przepis art. 43b ust. 5 stosuje się odpowiednio.

Art. 43l. 1. Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych jednorazowo lub w częściach, który istniał w chwili ich dostarczenia i ujawnił się w ciągu dwóch lat od tej chwili. Domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową, który ujawnił się przed upływem roku od chwili dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, istniał w chwili ich dostarczenia.

2. Przedsiębiorca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową określonego w ust. 1, jeżeli brak ten podstępnie zataił.

3. Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych w sposób ciągły, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z umową miały być dostarczane. Domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową wystąpił w tym czasie, jeżeli w tym czasie się ujawnił.

4. Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej w zakresie uregulowanym w art. 43k ust. 3, który wystąpił w czasie określonym w tym przepisie.

5. Domniemania określone w ust. 1 i 3 nie mają zastosowania, jeżeli:

1) środowisko cyfrowe konsumenta nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których przedsiębiorca poinformował go w sposób jasny i zrozumiały przed zawarciem umowy;
2) konsument, poinformowany w jasny i zrozumiały sposób przed zawarciem umowy o obowiązku współpracy z przedsiębiorcą, w rozsądnym zakresie i przy zastosowaniu najmniej uciążliwych dla siebie środków technicznych, w celu ustalenia, czy brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową w odpowiednim czasie wynika z cech środowiska cyfrowego konsumenta, nie wykonuje tego obowiązku.

Art. 43m. 1. Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z umową, konsument może żądać doprowadzenia do ich zgodności z umową.

2. Przedsiębiorca może odmówić doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową, jeżeli doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy.

3. Przy ocenie nadmierności kosztów dla przedsiębiorcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową oraz wartość treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z umową.

4. Przedsiębiorca doprowadza treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z umową w rozsądnym czasie od chwili, w której przedsiębiorca został

poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane. Koszty doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową ponosi przedsiębiorca.

Art. 43n. 1. Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:

1) doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów stosownie do art. 43m ust. 2 i 3;
2) przedsiębiorca nie doprowadził treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową zgodnie z art. 43m ust. 4;
3) brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z umową;
4) brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środka ochrony określonego w art. 43m;
5) z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.

2. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość treści cyfrowej lub usługi cyfrowej niezgodnych z umową pozostaje do wartości treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z umową. Jeżeli umowa stanowi, że treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są dostarczane w częściach lub w sposób ciągły, przy obniżeniu ceny należy uwzględnić czas, w którym treść cyfrowa lub usługa cyfrowa pozostawały niezgodne z umową.

3. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są dostarczane w zamian za zapłatę ceny, a brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest istotny.

Art. 43o. 1. Po odstąpieniu od umowy przedsiębiorca nie może wykorzystywać treści innych niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczonych przez przedsiębiorcę, z wyjątkiem treści, które:

1) są użyteczne wyłącznie w związku z treścią cyfrową lub usługą cyfrową, które stanowiły przedmiot umowy;
2) dotyczą wyłącznie aktywności konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, które stanowiły przedmiot umowy;
3) zostały połączone przez przedsiębiorcę z innymi danymi i nie mogą zostać rozłączone bez nadmiernych trudności;
4) zostały wytworzone przez konsumenta wspólnie z innymi konsumentami, którzy nadal mogą z nich korzystać.

2. Przedsiębiorca udostępnia konsumentowi na jego żądanie i na swój koszt, w rozsądnym czasie oraz w powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego treści wytworzone lub dostarczone przez konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, inne niż dane osobowe, z wyjątkiem treści, o których mowa w ust. 1 pkt 1–3.

3. Przedsiębiorca może żądać zwrotu nośnika materialnego, na którym dostarczył treść cyfrową, w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy. Konsument zwraca nośnik niezwłocznie i na koszt przedsiębiorcy.

4. Przedsiębiorca nie jest uprawniony do żądania zapłaty za czas, w którym treść cyfrowa lub usługa cyfrowa były niezgodne z umową, nawet jeżeli przed odstąpieniem od umowy konsument z nich faktycznie korzystał.

5. Przedsiębiorca jest zobowiązany do zwrotu ceny jedynie w części odpowiadającej treści lub usłudze cyfrowej niezgodnej z umową oraz treści cyfrowej lub usłudze cyfrowej, których obowiązek dostarczenia odpadł wskutek odstąpienia od umowy.

6. Przedsiębiorca ma obowiązek dokonać zwrotu konsumentowi ceny należnej wskutek skorzystania z prawa odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny niezwłocznie, niepóźniej niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy lub obniżeniu ceny.

7. Przedsiębiorca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

Art. 43p. 1. Przedsiębiorca może dokonać zmiany treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, która nie jest niezbędna do zachowania jej zgodności z umową, tylko jeżeli umowa tak stanowi i jedynie z uzasadnionych przyczyn w tej umowie wskazanych. Przedsiębiorca nie może jednak dokonać zmiany treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych w sposób jednorazowy.

2. Wprowadzenie zmiany, o której mowa w ust. 1, nie może wiązać się z jakimikolwiek kosztami po stronie konsumenta.

3. Przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o dokonywanej zmianie, o której mowa w ust. 1.

Art. 43q. 1. Jeżeli zmiana, o której mowa w art. 43p ust. 1, istotnie i negatywnie wpływa na dostęp konsumenta do treści cyfrowej lub usługi cyfrowej lub korzystanie z nich, przedsiębiorca jest zobowiązany poinformować konsumenta z odpowiednim wyprzedzeniem na trwałym nośniku o właściwościach i terminie dokonania tej zmiany oraz prawie, o którym mowa w ust. 2 lub 3.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, konsument może wypowiedzieć umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w ciągu 30 dni od dnia dokonania zmiany, o której mowa w art. 43p ust. 1, lub poinformowania o tej zmianie, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana. Przepis art. 43o stosuje się odpowiednio.

3. Przepisu ust. 2 nie stosuje się, jeżeli przedsiębiorca zapewnił konsumentowi uprawnienie do zachowania, bez dodatkowych kosztów, treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z umową, w stanie niezmienionym.

Rozdział 6

Przepisy zmieniające

Art. 44–50. (pominięte)

Rozdział 7

Przepisy przejściowe i końcowe

Art. 51. Do umów zawartych przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy stosuje się przepisy dotychczasowe.

Art. 52. Tracą moc:

1) ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2012 r. poz. 1225);
2) ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. poz. 1176, z 2004 r. poz. 959, z 2009 r. poz. 960 oraz z 2011 r. poz. 169 i 432).

Art. 53. (pominięty)

Art. 54. (pominięty)

Art. 55. Ustawa wchodzi w życie po upływie 6 miesięcy od dnia ogłoszenia[4)].

[4)] Ustawa została ogłoszona w dniu 24 czerwca 2014 r.

Załączniki do ustawy z dnia 30 maja 2014 r.
(Dz. U. z 2026 r. poz. 1244)

Załącznik nr 1

INFORMACJE DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY /
WZÓR POUCZENIA O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Prawo odstąpienia od umowy

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny, a w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki – w terminie 30 dni.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia [1], a w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki – po upływie 30 dni od dnia [1].

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas [2] o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną).

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. [3]

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku niepóźniej niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem. [4]

[5]

[6]

Instrukcja wypełniania:

[1] Proszę wpisać jeden z następujących fragmentów tekstu w cudzysłowie:

w przypadku umów o świadczenie usług lub umów, których przedmiotem jest dostarczanie wody, gazu lub energii elektrycznej, w przypadku gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, dostarczanie energii cieplnej lub dostarczanie treści cyfrowych, które nie są dostarczane na nośniku materialnym: „zawarcia umowy.”;

w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności towaru (np. umowy sprzedaży, umowy dostawy lub umowy o dzieło będące towarem): „w którym weszli Państwo w posiadanie towaru lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie towaru.”;

w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności wielu towarów, które są dostarczane osobno: „w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniego z towarów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniego z towarów.”;

w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności towarów dostarczanych partiami lub w częściach: „w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniej partii lub części lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniej partii lub części.”;

w przypadku umów o regularne dostarczanie towarów przez czas oznaczony: „w którym weszli Państwo w posiadanie pierwszego z towarów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie pierwszego z towarów.”.

[2] Proszę wpisać Państwa nazwisko, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, numer telefonu i adres e-mail.

[3] Jeżeli umożliwiają Państwo konsumentowi wypełnienie i przesłanie informacji o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną na Państwa stronie internetowej, proszę wpisać, co następuje: „Mogą Państwo również wypełnić i przesłać

formularz odstąpienia od umowy lub jakiekolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną na naszej stronie internetowej [proszę wstawić adres strony internetowej]. Jeżeli skorzystają Państwo z tej możliwości, prześlemy Państwu niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (np. pocztą elektroniczną).”.

[4] W przypadku umów zobowiązujących do przeniesienia własności towarów, w których nie zaproponowali Państwo, że odbiorą towary w przypadku odstąpienia od umowy, proszę wpisać, co następuje: „Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania towaru lub do czasu dostarczenia nam dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.”.

[5] Jeżeli konsument otrzymał towary w związku z umową:

a) proszę wpisać:

– „Odbierzemy towar”; lub

– „Proszę odesłać lub przekazać nam towar lub ... [proszę tutaj wpisać nazwę i pełny adres pocztowy, w przypadku gdy ma to zastosowanie, osoby upoważnionej przez Państwa do odbioru towaru], niezwłocznie, a w każdym razie niepóźniej niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo towar przed upływem terminu 14 dni.”;

b) proszę wpisać:

– „Ponosimy koszty zwrotu towarów.”;

– „Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów.”;

– Jeżeli w przypadku umowy zawieranej na odległość nie oferują Państwo ponoszenia kosztów zwrotu towarów, a towar ze względu na swój charakter nie może zostać w zwykły sposób odesłany pocztą: „Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów: ... PLN [proszę wpisać kwotę]”; lub jeżeli nie można, rozsądnie oceniając, wcześniej obliczyć kosztów zwrotu towarów: „Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów. Wysokość tych kosztów szacowana jest maksymalnie na kwotę około ... PLN [proszę wpisać kwotę].”; lub

– Jeżeli, w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, towar ze względu na swój charakter nie może zostać w zwykły sposób odesłany pocztą, a dostarczono go do miejsca zamieszkania konsumenta w chwili zawarcia umowy: „Odbioru towaru dokonamy na nasz koszt”; oraz

c) proszę wpisać: „Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości towaru wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.”.

[6] W przypadku umów dotyczących świadczenia usług lub dostarczania wody, gazu lub energii elektrycznej, w przypadku gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub dostarczania energii cieplnej, proszę wpisać, co następuje: „Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług lub dostarczania wody/gazu/energii elektrycznej/energii cieplnej [niepotrzebne skreślić] przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy.”.

Załącznik nr 2

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

– Adresat [w tym miejscu przedsiębiorca powinien wpisać nazwę przedsiębiorcy, pełny adres pocztowy oraz adres e-mail]

– Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów(*) umowy dostawy następujących towarów(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących towarów(*)/o świadczenie następującej usługi(*)

– Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

– Adres konsumenta(-ów)

– Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

– Data

(*) Niepotrzebne skreślić.