***SME PANEL - Ukierunkowany przegląd unijnego prawa konsumenckiego***

**Wprowadzenie**

Komisja ukończyła niedawno tak zwaną „[ocenę adekwatności” unijnego prawa konsumenckiego i dotyczącego marketingu oraz ocenę dyrektywy w sprawie praw konsumentów](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332). Wyniki potwierdziły, że zasadniczo unijne prawo konsumenckie jest nadal adekwatne. W przypadku gdy istniejące przepisy są skutecznie stosowane, rozwiązują one problemy napotykane obecnie przez europejskich konsumentów, także na rynkach internetowych. Wyniki wskazują również na potrzebę zwiększenia wiedzy oraz poprawy egzekwowania przepisów i możliwości korzystania ze środków prawnych, aby w jak najlepszy sposób wykorzystać obowiązujące przepisy.

30 czerwca 2017 r. Komisja rozpoczęła otwarte konsultacje społeczne, aby zgromadzić opinie zainteresowanych stron na temat wszystkich możliwych działań następczych. Konsultacje potrwają do 8 października 2017 r. Można w nich wziąć udział pod następującym adresem: <https://ec.europa.eu/info/consultations/public-consultation-targeted-revision-eu-consumer-law-directives_en>

Ponadto za pośrednictwem tej ankiety Komisja pragnie zebrać opinie konkretnie od MŚP, aby zrozumieć potencjalny wpływ, jaki przewidywane zmiany przepisów mogą wywrzeć na **MŚP sprzedające towary lub usługi konsumentom w Europie.**

Wspomnianą ankietę dla MŚP podzielono na trzy części:

**A. Pierwsza część zawiera „pytania dotyczące przedsiębiorstwa” (maksymalnie 10 pytań)**

Pytania te doprowadzą respondenta do pytań, które są najbardziej adekwatne z punktu widzenia jego/jej przedsiębiorstwa

**B. Druga część zawiera „kwestionariusz ogólny” (7 pytań).** Składa się ona z dwóch sekcji:

**B.1. Dostępność środków prawnych/zaradczych dla konsumentów będących ofiarami nieuczciwych praktyk handlowych**

[„**Środki prawne/zaradcze**” odnoszą się do sposobów naprawienia przez konsumentów sytuacji, w której naruszono ich prawa (np. rozwiązanie umowy, odzyskanie pieniędzy)]

**B.2. Lepsze egzekwowanie przepisów – zaostrzenie kar za naruszenia przepisów dotyczących konsumentów**

[„**Kary**” oznaczają karę za naruszenie zasad ochrony konsumentów]

**C. Trzecia część zawiera trzy kwestionariusze szczegółowe dotyczące następujących tematów:**

**C.1. Możliwe uproszczenie istniejących przepisów dotyczących transakcji internetowych, w szczególności przepisów dotyczących prawa do odstąpienia od umowy (maksymalnie 4 pytania)**

[Prawo do odstąpienia od umowy odnosi się do 14-dniowego okresu (czasami nazywanego również okresem odstąpienia), w którym konsumenci mogą zrezygnować z zamówienia i zwrócić produkt zakupiony przez internet.]

**C.2. Ukierunkowany przegląd przepisów w celu zwiększenia przejrzystości internetowych platform handlowych (maksymalnie 12 pytań)**

[„**Internetowa platforma handlowa**” to usługodawca, który umożliwia konsumentom i przedsiębiorstwom handlowym zawieranie umów sprzedaży przez internet i umów o świadczenie usług online na swojej stronie internetowej]

**C.3. Ukierunkowany przegląd przepisów dotyczących „bezpłatnych” usług online (maksymalnie 11 pytań)**

[**„Bezpłatne” usługi online** odnoszą się do usług internetowych, za które konsument nie musi płacić pieniędzmi, ale za które udostępnia dane (np. przechowywanie w chmurze, e-uczenie się, media społecznościowe, e-mail, usługi łączności)]

Aby ułatwić wypełnienie ankiety, opracowaliśmy ją w taki sposób, by mogli Państwo zdecydować, czy chcą odpowiedzieć na pytania zawarte we wszystkich częściach, czy jedynie na pytania zawarte w kwestionariuszu głównym lub tych kwestionariuszach szczegółowych, które uznają Państwo za bardziej adekwatne.

## A. Pytania dotyczące przedsiębiorstwa

**1. W jakim państwie ma siedzibę Państwa przedsiębiorstwo?**

|  |
| --- |
|  |

**2. Jakiej wielkości jest Państwa przedsiębiorstwo:**

Pracuję na własny rachunek

Mikroprzedsiębiorstwo (1–9 pracowników)

Małe przedsiębiorstwo (10–49 pracowników)

Średnie przedsiębiorstwo (50–249 pracowników)

Duże przedsiębiorstwo (250+ pracowników)

**3. Jakie były przybliżone obroty Państwa przedsiębiorstwa w ostatnim roku obrotowym?**

|  |
| --- |
|  |

**Pytania, które pomogą Państwu wypełnić kwestionariusze najbardziej adekwatne z punktu widzenia Państwa przedsiębiorstwa**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4. Czy Państwa przedsiębiorstwo wprowadza do obrotu lub sprzedaje towary/usługi konsumentom?**   * Tak * Nie   **5. Jaki jest główny przedmiot działalności Państwa przedsiębiorstwa?**   |  |  | | --- | --- | |  | * Sprzedaż towarów * Świadczenie usług * Dostarczanie treści cyfrowych | |  | * Produkcja towarów * Internetowa platforma handlowa (tj. umożliwienie konsumentom i przedsiębiorstwom handlowym zawierania umów sprzedaży przez internet i umów o świadczenie usług online na stronie internetowej platformy handlowej) | |  | * Inne |   Jeżeli wybrali Państwo odpowiedź „Inne”, proszę określić   |  | | --- | |  |   **6. Jakich kanałów sprzedaży używa Państwa przedsiębiorstwo do celów sprzedaży na rzecz konsumentów w UE? [można wybrać więcej niż jedną odpowiedź]**   * Online (przez internet) * Sklep stacjonarny * Sprzedaż obwoźna / sprzedaż dokonywana poza lokalem przedsiębiorstwa * Inne   Jeżeli wybrali Państwo odpowiedź „Inne”, proszę określić   |  | | --- | |  |   **6a.** *[Jeżeli w pytaniu 6 wybrali Państwo odpowiedź „Online”]*  **Czy Państwa przedsiębiorstwo korzysta z internetowych platform handlowych w celu sprzedaży produktów/usług?**   * Tak * Nie   **6b.** *[Jeżeli w pytaniu 5 wybrali Państwo odpowiedź „Świadczenie usług”, a w pytaniu 6 odpowiedź „Online”]*  **Czy Państwa przedsiębiorstwo świadczy „bezpłatne” usługi online?**   * Tak * Nie   Do celów informacyjnych – **„bezpłatne” usługi online** odnoszą się do usług internetowych, za które konsument nie musi płacić pieniędzmi, ale za które udostępnia dane (np. przechowywanie w chmurze, e-uczenie się, media społecznościowe, e-mail, usługi łączności).  **7. Czy działalność Państwa przedsiębiorstwa obejmuje sprzedaż na poniższych rynkach? Proszę zaznaczyć wszystkie pola, które mają zastosowanie.**     |  |  | | --- | --- | |  |  | | Rynek krajowy |  | | Rynki w innych państwach UE |  | | Rynki poza UE |  | |

**7a.** *[Jeżeli w pytaniu 6 wybrali Państwo odpowiedź „Online”, a w pytaniu 7 odpowiedź „Rynki w innych państwach UE”]*

**Do ilu państw UE realizują Państwo sprzedaż?**

* Do 1 państwa
* Do 2–3 państw
* Do ponad 3 państw

**B. KWESTIONARIUSZ OGÓLNY**

## Sekcja B.1.: Prawo do indywidualnych środków prawnych/zaradczych dla ofiar nieuczciwych praktyk handlowych

[„**Środki prawne/zaradcze**” odnoszą się do sposobów naprawienia przez konsumentów sytuacji, w której naruszono ich prawa (np. rozwiązanie umowy, odzyskanie pieniędzy)].

Obecne przepisy UE nie zapewniają konsumentom, którzy doznali szkody wskutek [nieuczciwych praktyk handlowych](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm), takich jak reklama wprowadzająca w błąd, żadnych indywidualnych praw umożliwiających zaradzenie takiej sytuacji. Ponadto prawo konsumenta do środków zaradczych/prawnych w związku ze szkodą spowodowaną nieuczciwymi praktykami handlowymi nie zawsze jest dostatecznie zagwarantowane przepisami krajowymi. Zróżnicowane i nieskuteczne przepisy krajowe dotyczące środków zaradczych/prawnych prowadzą do kosztów po stronie przedsiębiorstw handlowych prowadzących handel transgraniczny i szkody dla konsumentów wynikającej z dalszego istnienia wielu naruszeń prawa na szczeblu krajowym i transgranicznym. Problemy te prowadzą do braku zaufania konsumentów do dokonywania zakupów, szczególnie tych transgranicznych.

**1. Czy powinno istnieć ogólnounijne prawo konsumentów do środków zaradczych przysługujących bezpośrednio od przedsiębiorstw handlowych, które wyrządziły im szkodę wskutek nieuczciwych praktyk handlowych?**

* Zdecydowanie się zgadzam
* Raczej się zgadzam
* Raczej się nie zgadzam
* Zdecydowanie się nie zgadzam
* Nie wiem

1a. Prosimy o wyjaśnienie odpowiedzi.

|  |
| --- |
|  |

**2. Proszę oszacować zasoby, jakie Państwa przedsiębiorstwo musi inwestować w przypadku prowadzenia sprzedaży do innych państw UE, aby monitorować przestrzeganie przepisów krajowych w zakresie środków zaradczych dla konsumentów poszkodowanych wskutek nieuczciwych praktyk handlowych oraz aby dostosować swoje praktyki biznesowe do takich przepisów.**

W odpowiedzi można podać czas pracy personelu lub kwotę w euro albo obie te wartości.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Dni robocze personelu**  **(ekwiwalent pełnego czasu pracy)** | **Kwota w EUR** |
| Koszty jednorazowe |  |  |
| Roczne koszty stałe/bieżące |  |  |

Koszty jednorazowe: Proszę oszacować zasoby jednorazowe, jakie muszą Państwo średnio zainwestować, aby wejść na nowy rynek UE, w przeliczeniu na państwo członkowskie.

Koszty stałe: Proszę oszacować zasoby, jakie muszą Państwo średnio regularnie inwestować, aby przestrzegać zróżnicowanych przepisów krajowych, w przeliczeniu na państwo członkowskie.

*(Uwaga: Proszę podać liczbę dni roboczych, przy czym jeden dzień roboczy odpowiada ośmiu godzinom czasu pracy personelu. Proszę nie uwzględniać czasu pracy personelu przeznaczonego na tłumaczenie. W przypadku braku czasu pracy personelu proszę wpisać „0”).*

**3. Czy koszty te (niezbędne zasoby) mają wpływ na Państwa decyzję o ewentualnym wejściu na inne rynki UE?**

* Stanowią zachętę dla mojego przedsiębiorstwa do wejścia na inne rynki UE
* Nie mają znaczącego wpływu na decyzję mojego przedsiębiorstwa o ewentualnymwejściu na inne rynki UE
* Zniechęcają moje przedsiębiorstwo do wejścia na inne rynki UE
* Nie wiem

**4. Gdyby wprowadzono nowy przepis UE zapewniający konsumentom ogólnounijne prawo do środków zaradczych przysługujących bezpośrednio od przedsiębiorstw handlowych, które wyrządziły im szkodę wskutek nieuczciwych praktyk handlowych, czy miałoby to wpływ na decyzję Państwa przedsiębiorstwa o ewentualnym wejściu na inne rynki UE?**

* Stanowiłoby to dla mojego przedsiębiorstwa zachętę do wejścia na inne rynki UE
* Nie miałoby to znaczącego wpływu na decyzję mojego przedsiębiorstwa o ewentualnymwejściu na inne rynki UE
* Zniechęciłoby to moje przedsiębiorstwo do wejścia na inne rynki UE
* Nie wiem

**5. Proszę oszacować zasoby, jakie Państwa przedsiębiorstwo musiałoby zainwestować z powodu możliwego nowego unijnego prawa konsumenta do środków zaradczych z tytułu szkody spowodowanej nieuczciwymi praktykami handlowymi.**

W odpowiedzi można podać czas pracy personelu lub kwotę w euro albo obie te wartości, jeżeli ponoszą Państwo koszty personelu i inne koszty.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Dni robocze personelu**  **(ekwiwalent pełnego czasu pracy)** | **Kwota w EUR** |
| Koszty jednorazowe |  |  |
| Roczne koszty stałe/bieżące |  |  |

Koszty jednorazowe: Proszę określić zasoby jednorazowe, jakie musieliby Państwo zainwestować, aby zapewnić przestrzeganie takiego nowego przepisu (np. monitorowanie przestrzegania nowych przepisów oraz dostosowanie do nich praktyk biznesowych przedsiębiorstwa (np. aktualizacja strony internetowej), koszty porad prawnych/technicznych).

Koszty stałe: Proszę oszacować zasoby, jakie musieliby Państwo regularnie inwestować, aby zapewnić przestrzeganie takiego nowego przepisu (np. zarządzanie zaktualizowaną stroną internetową).

*(Uwaga: Proszę podać liczbę dni roboczych, przy czym jeden dzień roboczy odpowiada ośmiu godzinom czasu pracy personelu. Proszę nie uwzględniać czasu pracy personelu przeznaczonego na tłumaczenie. W przypadku braku czasu pracy personelu proszę wpisać „0”).*

**6. Proszę oszacować oszczędności dla Państwa przedsiębiorstwa wynikające z wprowadzenia ogólnounijnego prawa do indywidualnych środków zaradczych dla ofiar nieuczciwych praktyk handlowych.**

W odpowiedzi można podać czas pracy personelu lub kwotę w euro albo obie te wartości, jeżeli ponoszą Państwo koszty personelu i inne koszty.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Dni robocze personelu**  **(ekwiwalent pełnego czasu pracy)** | **Kwota w EUR** |
| Oszczędności jednorazowe |  |  |
| Roczne oszczędności stałe/bieżące |  |  |

Oszczędności jednorazowe: Proszę określić zasoby jednorazowe, jakie zaoszczędziliby Państwo dzięki takiemu nowemu przepisowi (np. brak konieczności monitorowania przestrzegania zróżnicowanych przepisów i dostosowywania do nich praktyk biznesowych przedsiębiorstwa (np. aktualizowanie strony internetowej), koszty porad prawnych/technicznych).

Oszczędności stałe: Proszę oszacować zasoby stałe, jakie zaoszczędziliby Państwo dzięki takiemu nowemu przepisowi. (np. zarządzanie zaktualizowaną stroną internetową).

*(Uwaga: Proszę podać liczbę dni roboczych, przy czym jeden dzień roboczy odpowiada ośmiu godzinom czasu pracy personelu. Proszę nie uwzględniać czasu pracy personelu przeznaczonego na tłumaczenie. W przypadku braku czasu pracy personelu proszę wpisać „0”).*

**7. Zachęcamy Państwa do wyjaśnienia udzielonych odpowiedzi i dodania ewentualnych innych uwag.**

|  |
| --- |
|  |

### Sekcja B.2.: Lepsze egzekwowanie przepisów – zaostrzenie kar za naruszenia przepisów dotyczących konsumentów

„**Kary**” oznaczają karę, która została lub ma zostać nałożona, za naruszenie zasad ochrony konsumentów.

„**Grzywny**” oznaczają kary pieniężne.

Kary za nieprzestrzeganie prawa konsumenckiego przewidziane prawem krajowym nie zawsze są skuteczne, proporcjonalne i dostatecznie zniechęcające, aby zapobiegać nieprzestrzeganiu przepisów przez przedsiębiorstwa handlowe, co działa na szkodę konsumentów. Kary stanowią ważną część krajowych systemów egzekwowania przepisów, ponieważ oddziałują one na stopień odstraszenia wywoływany w ramach egzekwowania przepisów przez organy publiczne. Dzisiaj grzywny za naruszenie prawa konsumenckiego zdecydowanie się różnią w poszczególnych państwach członkowskich, zarówno jeżeli chodzi o sposób, w jaki są obliczane, jak i ich maksymalny poziom.

## 1. Czy uważają Państwo, że grzywny nakładane w Państwa kraju za następujące naruszenia przepisów unijnego prawa konsumenckiego są co do zasady proporcjonalne do kondycji ekonomicznej przedsiębiorstw handlowych (np. pod względem obrotu)?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Tak, grzywny są proporcjonalne | Nie, grzywny są zbyt wysokie dla przedsiębiorstw o gorszej kondycji ekonomicznej | Nie, grzywny są zbyt niskie dla przedsiębiorstw o lepszej kondycji ekonomicznej | Nie wiem |
| Stosowanie nieuczciwych standardowych postanowień umownych z naruszeniem przepisów dyrektywy w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich [93/13/EWG](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm)  (przykład nieuczciwego postanowienia umownego: postanowienie, które pozbawia konsumenta prawa do wniesienia sprawy do sądu w razie problemów z przedsiębiorstwem handlowym) |  |  |  |  |
| Angażowanie się w nieuczciwe praktyki handlowe z naruszeniem przepisów dyrektywy dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych [2005/29/WE](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm)  (przykład nieuczciwej praktyki handlowej: niepożądane, nieustanne telefony w celu namówienia konsumenta do zakupu jakiegoś towaru lub jakiejś usługi) |  |  |  |  |
| Nieprzekazanie informacji przed zawarciem umowy lub inne przypadki naruszenia przepisów dyrektywy w sprawie praw konsumentów [2011/83/UE](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)  (przykład naruszenia przepisów dyrektywy w sprawie praw konsumentów: nieprzekazanie konsumentom obowiązkowych informacji o produkcie) |  |  |  |  |
| Naruszenia przepisów dyrektywy w sprawie sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji [1999/44/WE](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:31999L0044)  (przykład naruszenia przepisów dyrektywy w sprawie sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji: niezapewnienie środków zaradczych w przypadku wadliwego produktu) |  |  |  |  |
| Brak podanej ceny produktu za jednostkę (np. za litr lub kilogram) z naruszeniem przepisów dyrektywy w sprawie podawania cen [98/6/WE](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/price/index_en.htm) |  |  |  |  |

**2. Który z wymienionych poniżej środków jest, Państwa zdaniem, najbardziej proporcjonalny, skuteczny i zniechęcający, biorąc pod uwagę kondycję ekonomiczną przedsiębiorstw handlowych (np. pod względem obrotu)? (Proszę wybrać jedną odpowiedź.)**

* Maksymalny poziom grzywien jest wyrażony jako **bezwzględna kwota ryczałtowa (np. grzywna może wzrosnąć maksymalnie do 100 000 EUR)**
* Maksymalny poziom grzywien jest wyrażony jako **odsetek obrotów przedsiębiorstwa handlowego** (np. maksymalna grzywna może wynosić do X% obrotów przedsiębiorstwa handlowego)
* Maksymalny poziom grzywien jest wyrażony jako **kwota bezwzględna albo jako odsetek obrotów przedsiębiorstwa handlowego**, w zależności od tego, która wartość jest wyższa (np. do 100 000 EUR albo do X% obrotów przedsiębiorstwa handlowego, w zależności od tego, która z wartości jest wyższa)
* Inne (proszę wyjaśnić poniżej)

|  |
| --- |
|  |

**3. Jaki wpływ na wymienione poniżej kwestie miałoby, Państwa zdaniem, zaostrzenie kar w ramach unijnego prawa ochrony konsumenta?**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Znaczący pozytywny wpływ | Umiarkowany pozytywny wpływ | Brak wpływu | Znaczący negatywny wpływ | Umiarkowany negatywny wpływ | Nie wiem |
| Przestrzeganie przez przedsiębiorstwa handlowego zasad ochrony konsumentów |  |  |  |  |  |  |
| Równe warunki działania z korzyścią dla przedsiębiorstw handlowych przestrzegających przepisów |  |  |  |  |  |  |
| Równe warunki działania dla przedsiębiorstw handlowych prowadzących działalność w różnych państwach członkowskich UE |  |  |  |  |  |  |
| Równe warunki działania dla przedsiębiorstw handlowych o różnej kondycji ekonomicznej |  |  |  |  |  |  |
| Zaufanie konsumentów |  |  |  |  |  |  |

**4. Jaki wpływ na koszty Państwa przedsiębiorstwa miałoby zaostrzenie kar na szczeblu UE?**

* Nie będzie to miało wpływu na koszty
* Koszty wzrosną
* Koszty spadną
* Nie wiem

**5. Zachęcamy Państwa do wyjaśnienia udzielonych odpowiedzi i dodania ewentualnych innych uwag.**

|  |
| --- |
|  |

## C. KWESTIONARIUSZE SZCZEGÓŁOWE

**Zgodnie z Państwa odpowiedziami udzielonymi w części pierwszej („pytania dotyczące przedsiębiorstwa”) wydaje się, że następujące kwestionariusze są najbardziej adekwatne w przypadku Państwa przedsiębiorstwa:**

* Państwa przedsiębiorstwo sprzedaje towary przez internet lub jest zainteresowane taką formą sprzedaży? (Np. zaznaczyli Państwo pole „Sprzedaż towarów” w pytaniu 5 i pole „Online (przez internet)” w pytaniu 6.)

Zachęcamy do wypełnienia również kwestionariusza szczegółowego **C.1**. **„Możliwe uproszczenie** istniejących przepisów dotyczących transakcji internetowych, w szczególności przepisów dotyczących **prawa do odstąpienia od umowy**” (maksymalnie 4 pytania)

* Państwa przedsiębiorstwo jest internetową platformą handlową lub prowadzi sprzedaż za pośrednictwem internetowych platform handlowych bądź jest zainteresowane taką formą sprzedaży? (Np. zaznaczyli Państwo pole „Internetowa platforma handlowa” w pytaniu 5 lub pole „Tak” w pytaniu 6a)

Zachęcamy do wypełnienia kwestionariusza szczegółowego **C.2**.„Ukierunkowany przegląd przepisów dotyczących **obowiązków w zakresie przejrzystości internetowych platform handlowych**” (maksymalnie 12 pytań)

* Czy Państwa przedsiębiorstwo świadczy bezpłatne usługi online lub jest zainteresowane świadczeniem takich usług? (Np. zaznaczyli Państwo pole „Tak” w pytaniu 6b)

Zachęcamy do wypełnienia kwestionariusza szczegółowego **C.3.** „Ukierunkowany przegląd przepisów dotyczących **„bezpłatnych” usług online**” (maksymalnie 11 pytań)

## C.1. Możliwe uproszczenie istniejących przepisów dotyczących transakcji internetowych, w szczególności przepisów dotyczących prawa do odstąpienia od umowy

## Prawo do odstąpienia od umowy – prawo konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej za pośrednictwem internetu w ciągu 14 dni

W ocenie [dyrektywy w sprawie praw konsumentów](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) niektóre przedsiębiorstwa, szczególnie MŚP, zgłosiły konkretne obciążenia związane z przestrzeganiem 14-dniowego okresu prawa do odstąpienia od umowy (okresu odstąpienia, w którym konsumenci mogą zrezygnować z zamówienia i zwrócić produkty zakupione przez internet). W szczególności niektóre z nich krytykują zasadę przewidzianą w dyrektywie w sprawie praw konsumentów, zgodnie z którą przedsiębiorstwo handlowe ma obowiązek zwrócić konsumentowi środki, gdy tylko konsument przedstawi dowód zwrotu towarów. W rezultacie przedsiębiorstwo handlowe może być zmuszone do dokonania zwrotu środków na rzecz konsumenta, zanim będzie ono miało możliwość stwierdzenia, czy towar był wykorzystywany w stopniu większym, niż to konieczne, aby go wypróbować, i czy jego wartość uległa pomniejszeniu.

**1. Czy w ciągu ostatnich dwóch lat Państwa przedsiębiorstwo miało do czynienia z niepotrzebnym lub nieproporcjonalnym obciążeniem spowodowanym następującymi obowiązkami związanymi z prawem do odstąpienia od umowy (prawem konsumenta do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni)?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Tak, często | Tak, od czasu do czasu | Tak, sporadycznie | Nigdy |
| Obowiązek przyjęcia zwrotu towarów zakupionych przez internet, które konsumenci wykorzystywali w stopniu większym niż miałoby to miejsce w sklepie stacjonarnym (np. w celu sprawdzenia rozmiaru), co wymaga od Państwa obliczenia pomniejszonej wartości wykorzystywanego towaru, odsprzedaży jako towaru używanego lub potraktowania go jako odpadu) |  |  |  |  |
| Obowiązek dokonania zwrotu środków konsumentowi bez możliwości sprawdzenia zwracanych towarów, gdy tylko konsument przedstawi dowód ich odesłania. |  |  |  |  |

**1a. <Jeżeli odpowiedzieli Państwo „Tak” na poprzednie pytanie>**

**Z którym z wymienionych problemów musiało zmierzyć się Państwa przedsiębiorstwo?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | W znacznym stopniu | W pewnym stopniu | Wcale | Nie wiem |
| Koszty wynikające z trudności z oceną „pomniejszonej wartości” zwróconych towarów |  |  |  |  |
| Koszty wynikające z praktycznych trudności z odzyskaniem kosztów od konsumenta (np. zgodnie z przepisami krajowymi muszą Państwo osiągnąć porozumienie z konsumentem w sprawie pomniejszonej wartości) |  |  |  |  |
| Koszty wynikające z Państwa decyzji o nieobciążaniu konsumenta kosztami przez wzgląd na relacje z klientem (np. w celu uniknięcia szkody w postaci utraty reputacji przedsiębiorstwa) |  |  |  |  |
| Koszty wynikające z trudności z odsprzedażą zwróconych towarów o pomniejszonej wartości |  |  |  |  |
| Koszty związane z potraktowaniem zwróconych towarów jako odpadów |  |  |  |  |
| Koszty związane ze zwrotem kosztów za towary, które nie zostały zwrócone |  |  |  |  |

**1b. Jakie są szacowane straty Państwa przedsiębiorstwa związane ze wspomnianymi wcześniej obowiązkami?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Roczne straty w ujęciu bezwzględnym w ciągu ostatniego roku (w EUR) |
| Obowiązek przyjęcia zwrotu towarów zakupionych przez internet, które konsumenci wykorzystywali w stopniu większym niż miałoby to miejsce w sklepie stacjonarnym (np. w celu sprawdzenia rozmiaru), co wymaga od Państwa obliczenia pomniejszonej wartości wykorzystywanego towaru, odsprzedaży jako towaru używanego lub potraktowania go jako odpadu. |  |
| Obowiązek dokonania zwrotu środków konsumentowi bez możliwości sprawdzenia zwracanych towarów, gdy tylko konsument przedstawi dowód ich odesłania (np. towary nie zostały zwrócone) |  |

**2. Zachęcamy Państwa do wyjaśnienia udzielonych odpowiedzi i dodania ewentualnych innych uwag.**

|  |
| --- |
|  |

C.2. Ukierunkowany przegląd przepisów dotyczących obowiązków w zakresie przejrzystości internetowych platform handlowych

„**Internetowa platforma handlowa**”, o której mowa w kolejnych pytaniach, to usługodawca, który umożliwia konsumentom i przedsiębiorstwom handlowym zawieranie umów sprzedaży przez internet i umów o świadczenie usług online na swojej stronie internetowej.

[Ocena adekwatności oraz ocena dyrektywy w sprawie praw konsumentów](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332) wykazały, że niektórzy konsumenci są zdezorientowani, kiedy korzystają z internetowych platform handlowych. Po pierwsze, często nie jest jasne, czy konsumenci kupują od samej platformy czy od kogoś innego. Po drugie, nie zawsze jest jasne, czy kontrahent działa jako przedsiębiorstwo handlowe, a zatem podlega unijnemu prawu konsumenckiemu, czy nie działa jako przedsiębiorstwo handlowe, w której to sytuacji nie można powołać się na unijne prawa konsumentów. Przykładowo w pewnej sprawie, w związku z którą wystosowano pytanie prejudycjalne do Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, konsumentowi kupującemu na pewnej platformie odmówiono prawa do odstąpienia od umowy przewidzianego dyrektywą w sprawie praw konsumentów. Dopiero wówczas konsument dowiedział się, że sprzedawca uznawał, iż nie jest przedsiębiorstwem handlowym (sprawa C-105/17 Kamenova).

**1. Czy Państwa przedsiębiorstwo ponosi koszty w przypadku zawierania transakcji lub rozważania zawierania transakcji z konsumentami za granicą z uwagi na następujące kwestie?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Tak, w znacznym stopniu | Tak, do pewnego stopnia | Nie | Nie wiem | Nie dotyczy |
| Koszty udzielania odpowiedzi na zapytania od konsumentów dotyczące tego, kto jest ich kontrahentem (czy jest to internetowa platforma handlowa, czy przedsiębiorstwo handlowe dokonujące sprzedaży za pośrednictwem internetowej platformy handlowej) oraz czy prawo konsumenckie ma zastosowanie |  |  |  |  |  |
| Koszty udzielania odpowiedzi na zapytania od konsumentów dotyczące tego, kto jest odpowiedzialny za wykonanie umów, np. rękojmia w przypadku towarów wadliwych, prawo do odstąpienia od umowy w 14-dniowym okresie odstąpienia, opóźniona dostawa (czy odpowiedzialność ponosi internetowa platforma handlowa, czy inne przedsiębiorstwo handlowe) |  |  |  |  |  |
| Koszty przestrzegania przepisów krajowych, zgodnie z którymi przedsiębiorstwo ma obowiązek ujawnić konsumentom, z kim zawierają umowę oraz czy prawo konsumenckie ma zastosowanie |  |  |  |  |  |

**2. Jakie są szacunkowe koszty dla przedsiębiorstwa wynikające z konieczności dostosowania się do zróżnicowanych przepisów krajowych dotyczących obowiązku informowania na internetowych platformach handlowych o poniższych kwestiach?**

W odpowiedzi można podać czas pracy personelu lub kwotę w euro albo obie te wartości, jeżeli ponoszą Państwo koszty personelu i inne koszty.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Dni robocze personelu**  **(ekwiwalent pełnego czasu pracy)** | **Kwota w EUR** |
| Koszty jednorazowe |  |  |
| Roczne koszty stałe/bieżące |  |  |

Koszty jednorazowe: Proszę oszacować zasoby jednorazowe, jakie muszą Państwo średnio zainwestować, aby wejść na nowy rynek UE, w przeliczeniu na państwo członkowskie.

Koszty stałe: Proszę oszacować zasoby, jakie muszą Państwo średnio regularnie inwestować, aby przestrzegać zróżnicowanych przepisów krajowych, w przeliczeniu na państwo członkowskie.

*(Uwaga: Proszę podać liczbę dni roboczych, przy czym jeden dzień roboczy odpowiada ośmiu godzinom czasu pracy personelu. Proszę nie uwzględniać czasu pracy personelu przeznaczonego na tłumaczenie. W przypadku braku czasu pracy personelu proszę wpisać „0”).*

**3. Ile godzin pracy personelu lub innych zasobów Państwa przedsiębiorstwo potrzebuje w przypadku wejścia na rynek kolejnego państwa UE, aby zapewnić przestrzeganie przepisów krajowych takiego państwa członkowskiego, zgodnie z którymi przedsiębiorstwo ma obowiązek ujawniać tożsamości kontrahenta lub podmiotu odpowiedzialnego za umowy zawierane za pośrednictwem internetowych platform handlowych?**

W odpowiedzi można podać czas pracy personelu lub kwotę w euro albo obie te wartości, jeżeli ponoszą Państwo koszty personelu i inne koszty.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Dni robocze personelu**  **(ekwiwalent pełnego czasu pracy)** | **Kwota w EUR** |
| Koszty jednorazowe |  |  |
| Roczne koszty stałe/bieżące |  |  |

Koszty jednorazowe: Proszę oszacować zasoby jednorazowe, jakie muszą Państwo średnio zainwestować, aby wejść na nowy rynek UE, w przeliczeniu na państwo członkowskie.

Koszty stałe: Proszę oszacować zasoby, jakie muszą Państwo średnio regularnie inwestować, aby przestrzegać zróżnicowanych przepisów krajowych, w przeliczeniu na państwo członkowskie.

*(Uwaga: Proszę podać liczbę dni roboczych, przy czym jeden dzień roboczy odpowiada ośmiu godzinom czasu pracy personelu. Proszę nie uwzględniać czasu pracy personelu przeznaczonego na tłumaczenie. W przypadku braku czasu pracy personelu proszę wpisać „0”).*

**4. Proszę wyjaśnić** w szczególności charakter Państwa innych kosztów/działań. Jeżeli nie można ilościowo określić zaangażowanych zasobów, proszę opisać konieczne dostosowania.

|  |
| --- |
|  |

**5. Czy koszty te mają wpływ na decyzję Państwa przedsiębiorstwa o ewentualnym wejściu na inne rynki UE?**

* Stanowią zachętę dla mojego przedsiębiorstwa do wejścia na inne rynki UE
* Nie mają znaczącego wpływu na decyzję mojego przedsiębiorstwa o ewentualnymwejściu na inne rynki UE
* Zniechęcają moje przedsiębiorstwo do wejścia na inne rynki UE
* Nie wiem

**6. Czy zgadzają się Państwo, że konsumenci kupujący na internetowych platformach handlowych w całej UE powinni być informowani o następujących kwestiach?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie wiem |
| Czy kupują od samej internetowej platformy handlowej, czy od kogoś innego |  |  |  |  |  |
| Czy kontrahent występuje jako przedsiębiorstwo handlowe |  |  |  |  |  |
| Czy do ich transakcji mają zastosowanie unijne prawa konsumentów |  |  |  |  |  |

**7. Gdyby wprowadzono nowe zharmonizowane przepisy UE**, zgodnie z którymi internetowe platformy handlowe miałyby obowiązek informowania konsumentów, kim jest kontrahent i czy względem tej osoby/podmiotu przysługują im unijne prawa konsumentów, czy miałoby to wpływ na decyzję Państwa przedsiębiorstwa o ewentualnymwejściu na inne rynki UE?

* Stanowiłoby to dla mnie zachętę do wejścia na inne rynki UE
* Nie miałoby to znaczącego wpływu na moją decyzję o ewentualnymwejściu na inne rynki UE
* Zniechęciłoby mnie to do wejścia na inne rynki UE
* Nie wiem

**8. Proszę oszacować koszty, jakie – Państwa zdaniem – poniosłoby Państwa przedsiębiorstwo, aby zapewnić przestrzeganie takich nowych wymogów.**

W odpowiedzi można podać czas pracy personelu lub kwotę w euro albo obie te wartości, jeżeli ponoszą Państwo koszty personelu i inne koszty.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Dni robocze personelu**  **(ekwiwalent pełnego czasu pracy)** | **Kwota w EUR** |
| Koszty jednorazowe |  |  |
| Roczne koszty stałe/bieżące |  |  |

Koszty jednorazowe: Proszę określić zasoby jednorazowe, jakie musieliby Państwo zainwestować, aby zapewnić przestrzeganie tego nowego przepisu (np. monitorowanie przestrzegania nowych przepisów oraz dostosowanie do nich praktyk biznesowych przedsiębiorstwa (np. aktualizacja strony internetowej), koszty porad prawnych/technicznych.)

Koszty stałe: Proszę oszacować zasoby, jakie musieliby Państwo regularnie inwestować, aby zapewnić przestrzeganie takiego nowego przepisu (np. zarządzanie zaktualizowaną stroną internetową).

*Uwaga: Czas pracy personelu proszę wyrazić w dniach roboczych, przy czym jeden dzień roboczy odpowiada ośmiu godzinom czasu pracy personelu. Proszę nie uwzględniać czasu pracy personelu przeznaczonego na tłumaczenie. W przypadku braku czasu pracy personelu proszę wpisać „0”).*

**9. Proszę wyjaśnić** w szczególności charakter Państwa kosztów/działań. Jeżeli nie można ilościowo określić zaangażowanych zasobów, proszę opisać konieczne dostosowania.

|  |
| --- |
|  |

**10. Proszę oszacować oszczędności dla Państwa przedsiębiorstwa wynikające z wprowadzenia nowych wymogów zobowiązujących internetowe platformy handlowe do informowania konsumentów, kim jest kontrahent i czy względem tej osoby/podmiotu przysługują im unijne prawa konsumentów.**

W odpowiedzi można podać czas pracy personelu lub kwotę w euro albo obie te wartości, jeżeli ponoszą Państwo koszty personelu i inne koszty.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Dni robocze personelu**  **(ekwiwalent pełnego czasu pracy)** | **Kwota w EUR** |
| Oszczędności jednorazowe |  |  |
| Roczne oszczędności stałe/bieżące |  |  |

Oszczędności jednorazowe: Proszę określić zasoby jednorazowe, jakie zaoszczędziliby Państwo dzięki takiemu nowemu przepisowi (np. brak konieczności monitorowania przestrzegania zróżnicowanych przepisów i dostosowywania do nich praktyk biznesowych przedsiębiorstwa (np. aktualizowanie strony internetowej), koszty porad prawnych/technicznych).

Oszczędności stałe: Proszę oszacować zasoby stałe, jakie zaoszczędziliby Państwo dzięki takiemu nowemu przepisowi. (np. zarządzanie zaktualizowaną stroną internetową).

*(Uwaga: Proszę podać liczbę dni roboczych, przy czym jeden dzień roboczy odpowiada ośmiu godzinom czasu pracy personelu. Proszę nie uwzględniać czasu pracy personelu przeznaczonego na tłumaczenie. W przypadku braku czasu pracy personelu proszę wpisać „0”).*

**11. Gdyby wprowadzono takie nowe wymogi, jakie powinny być konsekwencje dla internetowych platform handlowych, które nie będą ich przestrzegać?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie wiem |
| Wyłącznie internetowa platforma handlowa powinna odpowiadać za należyte wykonanie umowy |  |  |  |  |  |
| Internetowa platforma handlowa powinna razem z dostawcą zewnętrznym solidarnie odpowiadać za należyte wykonanie umowy |  |  |  |  |  |
| Konsekwencje takiego nieprzestrzegania wymogów powinny być określone w prawie krajowym |  |  |  |  |  |
| Konsekwencje takiego nieprzestrzegania wymogów powinny być uregulowane na szczeblu unijnym |  |  |  |  |  |

**12. Zachęcamy Państwa do wyjaśnienia udzielonych odpowiedzi i dodania ewentualnych innych uwag.**

|  |
| --- |
|  |

### C.3 Ukierunkowany przegląd przepisów dotyczących „bezpłatnych” usług online”

**„Bezpłatne” usługi online**, o których mowa w kolejnych pytaniach, to usługi internetowe, za które konsument nie musi płacić pieniędzmi, ale za które udostępnia dane (np. przechowywanie w chmurze, e-uczenie się, media społecznościowe, e-mail, usługi transmisji strumieniowej).

Przepisy przewidziane [dyrektywą w sprawie praw konsumentów](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) w kwestii obowiązujących przedsiębiorstwa handlowe wymogów co do informacji udzielanych przed zawarciem umowy oraz prawo konsumentów do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni mają zastosowanie do wszystkich umów internetowego dostarczania **treści cyfrowych** (np. pobieranego oprogramowania, filmów lub piosenek), niezależnie od tego, czy konsument dokonuje płatności pieniędzmi. Z drugiej strony zasady te mają zastosowanie jedynie do tych umów na **usługi online** (takich jak subskrypcje przechowywania danych w chmurze lub serwisy społecznościowe), za które konsumenci płacą w formie pieniężnej. Nasuwa to pytanie, czy ochronę konsumenta w ramach dyrektywy w sprawie praw konsumentów należy rozszerzyć również na umowy o usługi online, za które konsumenci dostarczają dane i za które nie płacą pieniędzmi. W tym zakresie [przygotowywane przepisy unijne dotyczące środków zaradczych przysługujących konsumentowi w odniesieniu do „wadliwych” produktów cyfrowych](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?qid=1450431933547&uri=CELEX:52015PC0634) (obecnie negocjowane przez Parlament Europejski i Radę) mogą objąć usługi online, niezależnie od tego, czy konsument płaci pieniędzmi.

**1. Czy Państwa przedsiębiorstwo ponosi koszty w przypadku zawierania transakcji z konsumentami za granicą z uwagi na następujące kwestie?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Tak, w znacznym stopniu | Tak, do pewnego stopnia | Nie | Nie wiem | Nie dotyczy mojego przedsiębiorstwa |
| Udzielanie odpowiedzi na skargi konsumentów, których nie poinformowano o głównych cechach „bezpłatnych” usług online (np. o ich funkcjonowaniu i interoperacyjności ze sprzętem i oprogramowaniem konsumenta) |  |  |  |  |  |
| Udzielanie odpowiedzi na zapytania od konsumentów, którzy zmienili zdanie i chcą zrezygnować z „bezpłatnej” usługi online wkrótce po zawarciu umowy |  |  |  |  |  |
| Przestrzeganie przepisów innych państw, zgodnie z którymi Państwa przedsiębiorstwo ma obowiązek udzielić konsumentowi informacji przed zawarciem umowy lub konsument ma prawo odstąpić od umów o świadczenie „bezpłatnych” usług online wkrótce po zawarciu umowy (np. w ciągu 14 dni) |  |  |  |  |  |
| Inne (proszę wyjaśnić poniżej) |  |  |  |  |  |

**2.** **Prosimy o wyjaśnienie odpowiedzi.**

W szczególności proszę wskazać, w którym państwie członkowskim (w których państwach członkowskich) ponoszą Państwo koszty związane z przestrzeganiem przepisów krajowych, zgodnie z którymi Państwa przedsiębiorstwo ma obowiązek udzielić konsumentowi informacji przed zawarciem umowy lub konsument ma prawo odstąpić od umów o świadczenie „bezpłatnych” usług online wkrótce po zawarciu umowy (np. w ciągu 14 dni).

|  |
| --- |
|  |

**3. Ile godzin pracy personelu lub innych zasobów Państwa przedsiębiorstwo potrzebuje w przypadku wejścia na rynek kolejnego państwa UE, aby zapewnić przestrzeganie przepisów krajowych takiego państwa członkowskiego, zgodnie z którymi przedsiębiorstwo ma obowiązek udzielenia konsumentom informacji przed zawarciem umowy lub konsument ma prawo odstąpić od umów o świadczenie „bezpłatnych” usług online wkrótce po zawarciu umowy (np. w ciągu 14 dni)?**

W odpowiedzi można podać czas pracy personelu lub kwotę w euro albo obie te wartości, jeżeli ponoszą Państwo koszty personelu i inne koszty.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Dni robocze personelu**  **(ekwiwalent pełnego czasu pracy)** | **Kwota w EUR** |
| Koszty jednorazowe |  |  |
| Roczne koszty stałe/bieżące |  |  |

Koszty jednorazowe: Proszę oszacować zasoby jednorazowe, jakie muszą Państwo średnio zainwestować, aby wejść na nowy rynek UE, w przeliczeniu na państwo członkowskie (np. monitorowanie przestrzegania nowych przepisów oraz dostosowanie do nich praktyk biznesowych przedsiębiorstwa (np. aktualizacja strony internetowej), koszty porad prawnych/technicznych).

Koszty stałe: Proszę oszacować zasoby, jakie muszą Państwo średnio regularnie inwestować, aby przestrzegać zróżnicowanych przepisów krajowych, w przeliczeniu na państwo członkowskie (np. rozpatrywanie skarg/zapytań konsumentów, monitorowanie przepisów krajowych)

*Uwaga: Czas pracy personelu proszę wyrazić w dniach roboczych, przy czym jeden dzień roboczy odpowiada ośmiu godzinom czasu pracy personelu. Proszę nie uwzględniać czasu pracy personelu przeznaczonego na tłumaczenie. W przypadku braku czasu pracy personelu proszę wpisać „0”.*

**4. Czy środki, których Państwo potrzebują, mają wpływ na decyzję Państwa przedsiębiorstwa o ewentualnym wejściu na inne rynki UE?**

* Stanowią zachętę dla mojego przedsiębiorstwa do wejścia na inne rynki UE
* Nie mają znaczącego wpływu na decyzję mojego przedsiębiorstwa o ewentualnymwejściu na inne rynki UE
* Zniechęcają moje przedsiębiorstwo do wejścia na inne rynki UE
* Nie wiem

**5. Gdyby wprowadzono nowy przepis UE zobowiązujący do udzielenia konsumentom przed zawarciem umowy informacji dotyczących umów o świadczenie „bezpłatnych” usług online, czy miałoby to wpływ na decyzję Państwa przedsiębiorstwa o ewentualnym wejściu na inne rynki UE?**

* Stanowiłoby to dla mojego przedsiębiorstwa zachętę do wejścia na inne rynki UE
* Nie miałoby to znaczącego wpływu na decyzję mojego przedsiębiorstwa o ewentualnymwejściu na inne rynki UE
* Zniechęciłoby to moje przedsiębiorstwo do wejścia na inne rynki UE
* Nie wiem

**6. Proszę oszacować zasoby, jakie – Państwa zdaniem – musieliby Państwo regularnie inwestować, aby zapewnić przestrzeganie wymogu udzielania konsumentom przed zawarciem umowy informacji dotyczących umów o świadczenie „bezpłatnych” usług online.**

(Np. monitorowanie przestrzegania nowych przepisów oraz dostosowanie do nich praktyk biznesowych przedsiębiorstwa (np. aktualizacja strony internetowej), koszty porad prawnych/technicznych.)

W odpowiedzi można podać czas pracy personelu lub kwotę w euro albo obie te wartości, jeżeli ponoszą Państwo koszty personelu i inne koszty.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Dni robocze personelu**  **(ekwiwalent pełnego czasu pracy)** | **Kwota w EUR** |
| Koszty jednorazowe |  |  |
| Roczne koszty stałe/bieżące |  |  |

Koszty jednorazowe: Proszę określić zasoby jednorazowe, jakie musieliby Państwo zainwestować, aby zapewnić przestrzeganie tego nowego przepisu (np. monitorowanie przestrzegania nowych przepisów oraz dostosowanie do nich praktyk biznesowych przedsiębiorstwa (np. aktualizacja strony internetowej), koszty porad prawnych/technicznych).

Koszty stałe: Proszę oszacować zasoby, jakie musieliby Państwo regularnie inwestować, aby zapewnić przestrzeganie takiego nowego przepisu (np. zarządzanie zaktualizowaną stroną internetową).

*(Uwaga: Proszę podać liczbę dni roboczych, przy czym jeden dzień roboczy odpowiada ośmiu godzinom czasu pracy personelu. Proszę nie uwzględniać czasu pracy personelu przeznaczonego na tłumaczenie. W przypadku braku czasu pracy personelu proszę wpisać „0”).*

**7.** **Proszę oszacować oszczędności dla Państwa przedsiębiorstwa wynikające z nowego wymogu udzielania konsumentowi przed zawarciem umowy informacji dotyczących umów o świadczenie „bezpłatnych” usług online.**

W odpowiedzi można podać czas pracy personelu lub kwotę w euro albo obie te wartości, jeżeli ponoszą Państwo koszty personelu i inne koszty.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Dni robocze personelu**  **(ekwiwalent pełnego czasu pracy)** | **Kwota w EUR** |
| Oszczędności jednorazowe |  |  |
| Roczne oszczędności stałe/bieżące |  |  |

Oszczędności jednorazowe: Proszę określić zasoby jednorazowe, jakie zaoszczędziliby Państwo dzięki takiemu nowemu przepisowi (np. brak konieczności monitorowania przestrzegania zróżnicowanych przepisów i dostosowywania do nich praktyk biznesowych przedsiębiorstwa (np. aktualizowanie strony internetowej), koszty porad prawnych/technicznych).

Oszczędności stałe: Proszę oszacować zasoby stałe, jakie zaoszczędziliby Państwo dzięki takiemu nowemu przepisowi. (np. zarządzanie zaktualizowaną stroną internetową).

*(Uwaga: Proszę podać liczbę dni roboczych, przy czym jeden dzień roboczy odpowiada ośmiu godzinom czasu pracy personelu. Proszę nie uwzględniać czasu pracy personelu przeznaczonego na tłumaczenie. W przypadku braku czasu pracy personelu proszę wpisać „0”).*

**8. Gdyby wprowadzono nowy przepis UE w celu rozszerzenia zakresu prawa do odstąpienia od umowy na świadczenie „bezpłatnych” usług online we wszystkich państwach członkowskich (tj. konsumenci mogliby odstąpić od takich umów z dowolnej przyczyny w ciągu 14 dni), czy miałoby to wpływ na decyzję Państwa przedsiębiorstwa o ewentualnym wejściu na inne rynki UE?**

* Stanowiłoby to dla mojego przedsiębiorstwa zachętę do wejścia na inne rynki UE
* Nie miałoby to znaczącego wpływu na decyzję mojego przedsiębiorstwa o ewentualnym wejściu na inne rynki UE
* Zniechęciłoby to moje przedsiębiorstwo do wejścia na inne rynki UE
* Nie wiem

**9. Proszę oszacować zasoby, jakie – Państwa zdaniem – musieliby Państwo zainwestować, aby zapewnić przestrzeganie prawa do odstąpienia od umowy w przypadku wszystkich „bezpłatnych” usług online.**

W odpowiedzi można podać czas pracy personelu lub kwotę w euro albo obie te wartości, jeżeli ponoszą Państwo koszty personelu i inne koszty.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Dni robocze personelu**  **(ekwiwalent pełnego czasu pracy)** | **Kwota w EUR** |
| Koszty jednorazowe |  |  |
| Roczne koszty stałe/bieżące |  |  |

Koszty jednorazowe: Proszę określić zasoby jednorazowe, jakie musieliby Państwo zainwestować, aby zapewnić przestrzeganie tego nowego przepisu (np. monitorowanie przestrzegania nowych przepisów oraz dostosowanie do nich praktyk biznesowych przedsiębiorstwa (np. aktualizacja strony internetowej), koszty porad prawnych/technicznych).

Koszty stałe: Proszę oszacować zasoby, jakie musieliby Państwo regularnie inwestować, aby zapewnić przestrzeganie takiego nowego przepisu (np. zarządzanie zaktualizowaną stroną internetową).

*(Uwaga: Proszę podać liczbę dni roboczych, przy czym jeden dzień roboczy odpowiada ośmiu godzinom czasu pracy personelu. Proszę nie uwzględniać czasu pracy personelu przeznaczonego na tłumaczenie. W przypadku braku czasu pracy personelu proszę wpisać „0”).*

**10.Proszę oszacować oszczędności dla Państwa przedsiębiorstwa wynikające z wprowadzenia prawa do odstąpienia od umowy w odniesieniu do „bezpłatnych” usług online.**

W odpowiedzi można podać czas pracy personelu lub kwotę w euro albo obie te wartości, jeżeli ponoszą Państwo koszty personelu i inne koszty.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Dni robocze personelu**  **(ekwiwalent pełnego czasu pracy)** | **Kwota w EUR** |
| Oszczędności jednorazowe |  |  |
| Roczne oszczędności stałe/bieżące |  |  |

Oszczędności jednorazowe: Proszę określić zasoby jednorazowe, jakie zaoszczędziliby Państwo dzięki takiemu nowemu przepisowi (np. brak konieczności monitorowania przestrzegania zróżnicowanych przepisów i dostosowywania do nich praktyk biznesowych przedsiębiorstwa (np. aktualizowanie strony internetowej), koszty porad prawnych/technicznych).

Oszczędności stałe: Proszę oszacować zasoby stałe, jakie zaoszczędziliby Państwo dzięki takiemu nowemu przepisowi. (np. zarządzanie zaktualizowaną stroną internetową).

*(Uwaga: Proszę podać liczbę dni roboczych, przy czym jeden dzień roboczy odpowiada ośmiu godzinom czasu pracy personelu. Proszę nie uwzględniać czasu pracy personelu przeznaczonego na tłumaczenie. W przypadku braku czasu pracy personelu proszę wpisać „0”).*

**11. Zachęcamy Państwa do wyjaśnienia udzielonych odpowiedzi i dodania ewentualnych innych uwag.**

|  |
| --- |
|  |

**Dziękujemy za poświęcony czas, który pomoże Komisji zaproponować skuteczniejsze przepisy zarówno dla konsumentów, jak i dla przedsiębiorstw**