

Poradnik dla Sprzedawcy

Obowiązki informacyjne
na stronie sklepu internetowego

NOWA USTAWA
o prawach konsumenta



PROKONSUMENCKI.PL
Sklep dbający o prawa konsumenta

Drogi Sprzedawco,

Prezentujemy przygotowany dla Ciebie poradnik, w którym wyjaśniamy jak spełnić obowiązki informacyjne na stronach sklepu internetowego wymagane nową ustawą o prawach konsumenta – jej przepisy zaczną obowiązywać od 25 grudnia 2014 roku.

Podstawowym celem nowej ustawy o prawach konsumenta jest uproszczenie procedur i ujednoczenie prawa handlu internetowego we wszystkich krajach wspólnoty, co ma ułatwić prowadzenie handlu transgranicznego.

Podanie wszystkich wymaganych informacji jest bardzo ważne, ponieważ ich brak może skutkować nie zawarciem umowy sprzedaży.

W jaki sposób skutecznie wprowadzić zmiany na stronę sklepu?

Poniżej wskazujemy poszczególne obowiązki informacyjne, jakie należy spełnić, oraz miejsce i sposób ich prezentowania. Na wstępie znajdziesz wymogi dotyczące momentu i sposobu podania informacji, a w drugiej części konkretne obowiązki informacyjne wraz z podaniem propozycji miejsca i sposobu spełnienia danego obowiązku – tam gdzie jest to możliwe prezentujemy przykładowe sformułowania, jakich możesz użyć. Miejsce podania informacji dodatkowo opisaliśmy graficznie:



regulamin sklepu internetowego



opis danego produktu



zakładka informacyjna na stronie sklepu internetowego

(np. „Reklamacja”, „Kontakt”)



w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej



ostatni krok składania zamówienia w (strona z podsumowaniem, bezpośrednio przed złożeniem zamówienia)

Masz pytania? Napisz lub zadzwoń po bezpłatną poradę:

email: kontakt@prokonsumencki.pl

tel. (61) 847 55 18

Miejsca zalecane i obowiązkowe

Przy danym obowiązku wskazaliśmy **zalecane i obowiązkowe** miejsca podania informacji. W przypadku miejsc zalecanych umieszczenie informacji nie jest obowiązkowe, aczkolwiek zalecane przez nas – jest to dodatkowa informacja dla konsumenta. W przypadku miejsc obowiązkowych informację należy podać **we wszystkich** podanych miejscach.

Pamiętaj jednak, że większość obowiązków informacyjnych wymaga indywidualnego dostosowania do danego sklepu internetowego (przykładowo główne cechy produkty, czy sposoby płatności i dostaw należy dostosować do danego produktu/sklepu).

Możesz wydrukować poradnik i zaznaczać, które zmiany udało Ci się już wprowadzić – służą do tego kratki po prawej stronie tekstu.

Gdyby jakaś kwestia była dla Ciebie niejasna, możesz do nas napisać lub zadzwonić – chętnie odpowiemy na wszystkie Twoje pytania.

Pozdrawiam i życzę owocnej lektury,

Rafał Bugajski

Poznań, październik 2014 r.

Poradnik został przygotowany przez prawników z serwisów:



PROKONSUMENCKI.PL

Sklep dbający o prawa konsumenta

Prokonsumencki.pl – serwis specjalizujący się w prawie konsumenckim oraz sprawdzaniu i tworzeniu regulaminów sklepów internetowych. Serwis przyznaje także certyfikat dbałości o prawa konsumenta "**Sklep Prokonsumencki**". Specjaliści z serwisu sprawdzają poprawność procedur stosowanych w sklepach, doradzają zmiany i potwierdzają zgodność z obowiązującymi normami prawnymi.



PRAWOeCOMMERCE.PL

PrawoEcommerce.pl – bezpłatne szkolenie emailowe ze zmian w prawie konsumenckim, które wejdą w życie 25 grudnia 2014 r. Wszystkie lekcje zostały opracowane przez prawników, którzy specjalizują się w prawie ecommerce i pomagają sprzedawcom internetowym. Szkolenie ukończyło już ponad 1500 osób.

Masz pytania? Napisz lub zadzwoń po bezpłatną poradę:

email: kontakt@prokonsumencki.pl

tel. (61) 847 55 18

W którym momencie i w jaki sposób podawać informacje konsumentowi?

Moment podania informacji:

- ✓ Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość (w praktyce – przed złożeniem zamówienia, np. w opisie produktu i/lub w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej). Szczegółowe informacje w tym zakresie podajemy przy danym obowiązku informacyjnym.

Sposób podania informacji:

- ✓ Jasny, widoczny i zrozumiały (istotne jest to, aby informacje nie wprowadzały w błąd, były czytelne, jednoznaczne i zrozumiałe dla przeciętnego konsumenta, wyrażone prostym językiem) oraz w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość (np. na stronie z opisem produktu, w trakcie składania zamówienia, w regulaminie sklepu internetowego itd.)

Ważne!

Jeżeli właściwości techniczne użytego środka porozumiewania się na odległość (np. ograniczona liczba znaków na ekranie niektórych telefonów komórkowych lub ograniczenia czasowe dotyczące reklam telewizyjnych) 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 jeżeli umowa została zawarta na czas nieoznaczony – sposobu i przestaniek jej wypowiedzenia**. Dodatkowo należy poinformować konsumenta o sposobie uzyskania pozostałych informacji, o których mowa niżej (np. poprzez odesłanie do konkretnej strony internetowej lub poprzez podanie bezpłatnego numeru telefonu).

Przedsiębiorca ma jednocześnie obowiązek przekazać konsumentowi pozostałe informacje, o których mowa poniżej w pkt. 1-23, w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem. Informacje, o których mowa w pkt. 24-29 należy podać w sytuacjach tam podanych.

Masz pytania? Napisz lub zadzwoń po bezpłatną poradę:

email: kontakt@prokonsumencki.pl

tel. (61) 847 55 18

1. Główne cechy świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem.



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe:  

Zalecane: 

- ✓ opis danego produktu,
- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej **oraz dodatkowo** w ostatnim kroku składania zamówienia w **(bezpośrednio przed złożeniem zamówienia)**

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie **do konkretnego produktu** w Państwa sklepie internetowym (należy wskazać co najmniej, co jest przedmiotem umowy i jakie są istotne właściwości produktu, tj. cechy wpływające na sposób korzystania z niego i inne istotne kwestie z nim związane)

Masz pytania? Napisz lub zadzwoń po bezpłatną poradę:

email: kontakt@prokonsumencki.pl

tel. (61) 847 55 18

2. Dane identyfikujące sprzedawcę, w szczególności firma, organ, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numer, pod którym został zarejestrowany, numer identyfikacji podatkowej (NIP)



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe:  

Zalecane:  

- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej (przed złożeniem zamówienia)
- ✓ regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)
- ✓ zakładka typu „Kontakt” na stronie sklepu internetowego
- ✓ zakładka typu „Reklamacja” na stronie sklepu internetowego

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do danego przedsiębiorcy. Zwracamy uwagę aby informacje te podane były w sposób wyczerpujący. Przykładowo w przypadku osób fizycznych firmą będzie zawsze imię i nazwisko danego przedsiębiorcy, a nie tylko abstrakcyjne określenie stworzone przez przedsiębiorcę (np. Import-Export Jan Kowalski, a nie samo Import-Export).

Masz pytania? Napisz lub zadzwoń po bezpłatną poradę:

email: kontakt@prokonsumencki.pl

tel. (61) 847 55 18

3. Adres przedsiębiorstwa, adres poczty elektronicznej oraz numery telefonu lub faksu jeżeli są dostępne, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe:   

Zalecane:  

- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej (przed złożeniem zamówienia)
- ✓ regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)
- ✓ zakładka typu „Kontakt” na stronie sklepu internetowego
- ✓ zakładka typu „Reklamacja” na stronie sklepu internetowego

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do danego przedsiębiorcy. Zwracamy uwagę aby informacje te podane były w sposób wyczerpujący. Przykładowo w przypadku osób fizycznych firmą będzie zawsze imię i nazwisko danego przedsiębiorcy, a nie tylko abstrakcyjne określenie stworzone przez przedsiębiorcę (np. Import-Export Jan Kowalski, a nie samo Import-Export).

Masz pytania? Napisz lub zadzwoń po bezpłatną poradę:

email: kontakt@prokonsumencki.pl

tel. (61) 847 55 18

4. Adres, pod którym konsument może składać reklamacje, jeżeli jest inny niż adres, o którym mowa w pkt 3



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe:  

Zalecane:  

- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej (przed złożeniem zamówienia)
- ✓ regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)
- ✓ zakładka typu „Kontakt” na stronie sklepu internetowego
- ✓ zakładka typu „Reklamacja” na stronie sklepu internetowego

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do danego przedsiębiorcy. Zwracamy uwagę aby informacje te podane były w sposób wyczerpujący. Przykładowo w przypadku osób fizycznych firmą będzie zawsze imię i nazwisko danego przedsiębiorcy, a nie tylko abstrakcyjne określenie stworzone przez przedsiębiorcę (np. Import-Export Jan Kowalski, a nie samo Import-Export).

Masz pytania? Napisz lub zadzwoń po bezpłatną poradę:

email: kontakt@prokonsumencki.pl

tel. (61) 847 55 18

5. łączna cena lub wynagrodzenie 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

Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe: 

Zalecane: 

- ✓ opis danego produktu,
- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej **oraz dodatkowo** w ostatnim kroku składania zamówienia (**bezpośrednio przed złożeniem zamówienia**)

ważne! Jeżeli przedsiębiorca nie spełni tego obowiązku informacyjnego w zakresie opłat dodatkowych lub innych kosztów, to konsument nie ponosi tych opłat i kosztów.

Masz pytania? Napisz lub zadzwoń po bezpłatną poradę:

email: kontakt@prokonsumencki.pl

tel. (61) 847 55 18

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do konkretnego produktu w Państwa sklepie internetowym. Nowa ustawa o prawach konsumenta nakłada szczególny nacisk na informowanie konsumenta o wszelkich kosztach jeszcze przed zawarciem umowy. Dlatego zwracamy szczególną uwagę na precyzyjne informowanie w tym zakresie.

W porównaniu do dotychczas obowiązujących przepisów przedsiębiorca ma możliwość wskazania sposobu obliczania kosztów, jeżeli nie jest ich w stanie z góry wyliczyć (jest to istotne np. w przypadku możliwości naliczenia opłat celnych, czy obliczania kosztów przesyłki poza Polskę).

6. Koszty 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



Proponowane miejsce podania informacji



ważne! Informacje te podajemy tylko w przypadku gdy koszty porozumiewania się są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka (Dyrektywa o prawach konsumenta mówi tutaj o koszcie, który jest obliczany w sposób inny niż na podstawie taryfy podstawowej).

- ✓ miejsce i sposób podania informacji należy dostosować do konkretnego środka porozumiewania się na odległość (przykładowo jeżeli koszt połączenia telefonicznego lub smsowego jest wyższy niż standardowy, to należy o tym poinformować konsumenta telefonicznie lub smsowo, dodatkowo zalecanym jest aby informacja taka była podana w każdym miejscu gdzie informuje się o tego rodzaju środkach porozumiewania się, np. na stronie internetowej sklepu oraz w regulaminie sklepu internetowego),

Masz pytania? Napisz lub zadzwoń po bezpłatną poradę:

email: kontakt@prokonsumencki.pl

tel. (61) 847 55 18

7. Sposób i termin zapłaty



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe:  

Zalecane: 

- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej (przed złożeniem zamówienia)
- ✓ regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)
- ✓ zakładka typu „Sposoby płatności” na stronie sklepu internetowego

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do danego sklepu internetowego.

Zwracamy uwagę, że nowe przepisy nie wymuszają już udostępnienia przez sprzedawcę płatności za pobraniem (płatność taka musi być jednak dostępna do 24 grudnia 2014 r.).

Przy formułowaniu terminu zapłaty zalecamy stosowanie terminów, które faktycznie umożliwią klientowi dokonanie płatności.

8. Sposób i termin spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe   

Zalecane: 

- ✓ opis danego produktu (tutaj zalecamy podanie terminu dostawy),
- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej (przed złożeniem zamówienia)
- ✓ regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)
- ✓ zakładka typu „Dostawa” na stronie sklepu internetowego

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do danego sklepu internetowego.

Tutaj należy wskazać przede wszystkim sposoby i termin dostawy produktu do klienta. Powinien to być termin, w którym klient otrzyma produkt – uwzględniamy tutaj czas kompletowania i dostawy przez przewoźnika. Nie wystarczy tutaj wskazanie, że sprzedawca w ciągu np. 2 dni przekaże przesyłkę kurierowi.

9. Stosowana przez przedsiębiorcę procedura rozpatrywania reklamacji



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe: 

Zalecane:

- ✓ regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)
- ✓ zakładka typu „Reklamacje” na stronie sklepu internetowego

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do danego sklepu internetowego.

Należy tutaj wskazać przede wszystkim miejsce i sposób złożenia reklamacji przez konsumenta. Dodatkowo należy wskazać także termin ustosunkowania się do reklamacji oraz inne kwestie związane ze stosowaniem procedury reklamacyjnej przez danego przedsiębiorcę.

Szerzej na temat reklamacji można przeczytać tutaj:

[Reklamacja towaru przez konsumenta przed i po 25 grudnia 2014 roku, czyli co zmieni nowa ustawa o prawach konsumenta \(kliknij\)](#)

10. Sposób i termin wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27 ustawy o prawach konsumenta



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe: 

Zalecane:  

- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej (przed złożeniem zamówienia)
- ✓ regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)
- ✓ zakładka typu „Odstąpienie od umowy” na stronie sklepu internetowego

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do danego sklepu internetowego


Obowiązek ten można spełnić także poprzez wykorzystanie wzoru pouczenia o odstąpieniu od umowy, stanowiącego załącznik nr 1 do ustawy o prawach konsumenta.

Szerzej na temat prawa odstąpienia od umowy można przeczytać tutaj: **[Zwrot towaru zakupionego przez Internet przez Konsumenta przed i po 25 grudnia 2014 roku, czyli co zmieni nowa ustawa o prawach konsumenta \(kliknij\)](#)**

11. Wzór formularza odstąpienia od umowy, który zawarty jest w załączniku nr 2 do ustawy o prawach konsumenta



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe: 

Zalecane: 

- ✓ regulamin sklepu internetowego – np. jako załącznik do regulaminu (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)
- ✓ zakładka typu „Odstąpienie od umowy” na stronie sklepu internetowego

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Wzór formularza stanowi załącznik nr 2 do ustawy o prawach konsumenta.

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



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe: 

Zalecane:  

- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej (przed złożeniem zamówienia)
- ✓ regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)
- ✓ zakładka typu „Odstąpienie od umowy” na stronie sklepu internetowego

ważne! Jeżeli przedsiębiorca nie spełni tego obowiązku informacyjnego w zakresie kosztów zwrotu rzeczy, to konsument nie ponosi tych opłat i kosztów.

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do danego sklepu internetowego.

Obowiązek ten można spełnić także poprzez wykorzystanie wzoru pouczenia o odstąpieniu od umowy, stanowiącego załącznik nr 1 do ustawy o prawach konsumenta.

- 13. Obowiązek zapłaty przez konsumenta poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów zgodnie z art. 35 ustawy o prawach konsumenta, jeżeli konsument odstąpi od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta;**



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe: 

Zalecane:  

- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej (przed złożeniem zamówienia)
- ✓ regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)
- ✓ zakładka typu „Odstąpienie od umowy” na stronie sklepu internetowego

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do danego sklepu internetowego.

Obowiązek ten można spełnić także poprzez wykorzystanie wzoru pouczenia o odstąpieniu od umowy, stanowiącego załącznik nr 1 do ustawy o prawach konsumenta.

14. Brak prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 38 ustawy o prawach konsumenta lub okoliczności, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe 

Zalecane: 

- ✓ regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)
- ✓ zakładka typu „Odstąpienie od umowy” na stronie sklepu internetowego

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do danego sklepu internetowego.

Należy tutaj wskazać przede wszystkim wszystkie wyjątki prawa odstąpienia od umowy wskazane w ustawie o prawach konsumenta, w szczególności w art. 38.

Dodatkowo w przypadku sprzedaży treści cyfrowych dostarczanych na niematerialnym nośniku należy wprowadzić konieczność uzyskania wyraźnej zgody na rozpoczęcie świadczenia skutkujące utratą prawa odstąpienia od umowy. Szerzej na ten temat można przeczytać tutaj: **[Nowa ustawa o prawach konsumenta, a dostarczanie treści cyfrowych \(kliknij\)](#)**

Masz pytania? Napisz lub zadzwoń po bezpłatną poradę:


email: kontakt@prokonsumencki.pl

tel. (61) 847 55 18

15. Obowiązek przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe: 

Zalecane:  

- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej (przed złożeniem zamówienia)
- ✓ regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)
- ✓ zakładka typu „Reklamacje” na stronie sklepu internetowego

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do danego sklepu internetowego.




W celu wypełnienia tego obowiązku należy poinformować konsumenta, że przedsiębiorca ma obowiązek dostarczenia rzeczy bez wad.

16. Istnienie i treść gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposób ich realizacji



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe: 

Zalecane:   

- ✓ opis danego produktu,
- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej (przed złożeniem zamówienia)
- ✓ regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)
- ✓ zakładka typu „Gwarancja i usługi posprzedażne” na stronie sklepu internetowego

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do danego sklepu internetowego.

Kwestie te dotyczą sytuacji, gdy dany produkt objęty jest gwarancją lub sprzedawca stosuje usługi posprzedażne.

17. Kodeks dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz sposób zapoznania się z nim



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe: 

Zalecane:  

ważne! Informacje te podajemy tylko w przypadku gdy przedsiębiorca stosuje w swojej działalności kodeks dobrych praktyk

- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej (przed złożeniem zamówienia)
- ✓ regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)
- ✓ zakładka typu „Informacje ogólne” na stronie sklepu internetowego

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do danego sklepu internetowego.

18. Czas trwania umowy lub sposób i przestanki wypowiedzenia umowy – jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe:   

Obowiązek ten dotyczy przede wszystkim umów o charakterze ciągłym lub umów o świadczenie usługi

- ✓ opis danego produktu,
- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej **oraz dodatkowo** w ostatnim kroku składania zamówienia (**bezpośrednio przed złożeniem zamówienia**)
- ✓ regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)




Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do danego sklepu internetowego.

19. Minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe:   

Obowiązek ten dotyczy przede wszystkim umów o charakterze ciągłym lub umów o świadczenie usługi

- ✓ opis danego produktu,
- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej **oraz dodatkowo** w ostatnim kroku składania zamówienia (**bezpośrednio przed złożeniem zamówienia**)
- ✓ regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do danego sklepu internetowego.

20. Wysokość i sposób złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które konsument jest zobowiązany spełnić na żądanie przedsiębiorcy



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe:  

Zalecane: 

ważne! Informacje te podajemy tylko w przypadku gdy przedsiębiorca wymaga złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych (np. wadium, weksel, poręczenie)

- ✓ opis danego produktu,
- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej (przed złożeniem zamówienia)
- ✓ regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do danego sklepu internetowego.

Masz pytania? Napisz lub zadzwoń po bezpłatną poradę:


email: kontakt@prokonsumencki.pl




tel. (61) 847 55 18

21. Funkcjonalności treści cyfrowych oraz techniczne środki ich ochrony



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe: 

Zalecane:   

Obowiązek ten dotyczy sytuacji, gdy konsumentowi będą dostarczane treści cyfrowe. Treść cyfrowa to dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej.

- ✓ opis danego produktu,
- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej (przed złożeniem zamówienia)
- ✓ regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)
- ✓ zakładka typu „Treści cyfrowe” na stronie sklepu internetowego

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do danego sklepu internetowego.


Szerzej na ten temat treści cyfrowych można przeczytać tutaj:




[Nowa ustawa o prawach konsumenta, a dostarczanie treści cyfrowych \(kliknij\)](#)

22. Mające znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o których przedsiębiorca wie lub powinien wiedzieć



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe: 

Zalecane:   

Obowiązek ten dotyczy sytuacji, gdy konsumentowi będą dostarczane treści cyfrowe. Treść cyfrowa to dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej.

- opis danego produktu,
 - w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej (przed złożeniem zamówienia)
 - regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)
- ✓ zakładka typu „Treści cyfrowe” na stronie sklepu internetowego

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do danego sklepu internetowego.

Szerzej na ten temat treści cyfrowych można przeczytać tutaj:

[Nowa ustawa o prawach konsumenta, a dostarczanie treści cyfrowych \(klinkij\)](#)

23. Możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe: 

Zalecane:   

- w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej (przed złożeniem zamówienia)
- regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)
- ✓ zakładka typu „Informacje ogólne”, „Reklamacje” i „Odstąpienie od umowy” na stronie sklepu internetowego

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do danego sklepu internetowego.

Tutaj należy wskazać przede wszystkim możliwe sposoby pozasądowego rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Można wskazać tutaj przykładowo sąd konsumencki działający przy Inspekcji Handlowej oraz możliwość wszczęcia postępowania mediacyjnego przed wojewódzkim inspektora Inspekcji Handlowej.

Szerzej na temat reklamacji można przeczytać tutaj: **Reklamacja towaru przez konsumenta przed i po 25 grudnia 2014 roku, czyli co zmieni nowa ustawa o prawach konsumenta**

Masz pytania? Napisz lub zadzwoń po bezpłatną poradę:

email: kontakt@prokonsumencki.pl

tel. (61) 847 55 18

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



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe: 

Zalecane:  

- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej (przed złożeniem zamówienia)
- ✓ regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)
- ✓ zakładka typu „Kontakt” na stronie sklepu internetowego

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do danego sklepu internetowego.

Obowiązek ten dotyczy w szczególności sklepów działających w modelu opartym o dropshipping, w którym prowadzący sklep internetowy zawiera umowy w imieniu innego przedsiębiorcy

Masz pytania? Napisz lub zadzwoń po bezpłatną poradę:

email: kontakt@prokonsumencki.pl

tel. (61) 847 55 18

25. Konsument w momencie składania zamówienia wyraźnie potwierdza, że wie, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty + dodatkowo 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



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe:  

- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej w ostatnim kroku (bezpośrednio przed złożeniem zamówienia)

bardzo ważne! Jeżeli przedsiębiorca nie spełnia tych wymagań, to umowa nie zostaje zawarta.

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Tutaj należy zwrócić uwagę, że ustawa wymaga tutaj spełnienia dwóch wymogów:

- ✓ po pierwsze konsument potwierdza, że wie, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty (np. checkbox do zaznaczenia przed złożeniem zamówienia albo podobny zapis pod ostatnim polem skutkującym złożeniem zamówienia)
- ✓ po drugie wymagane jest oznaczenie przycisku skutkującego złożeniem zamówienia jako „**zamówienie z obowiązkiem zapłaty**” lub np. „zamawiam i potwierdzam obowiązek zapłaty za zamówienie”

26. Wskazanie w sposób wyraźny jasnych i czytelnych informacji o ograniczeniach dotyczących dostarczania oraz akceptowanych sposobach płatności



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe:   

Zalecane: 

- ✓ opis danego produktu,
- ✓ na stronie sklepu internetowego **najpóźniej na początku składania zamówienia**
- ✓ regulamin sklepu internetowego (zalecamy wymagać od klienta w trakcie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia zapoznania się z regulaminem sklepu, np. checkbox)
- ✓ zakładka typu „Sposoby płatności” na stronie sklepu internetowego

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować do danego sklepu internetowego.

27. Przedsiębiorca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe:

- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej (przed złożeniem zamówienia)

Ważne! 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 uiszczonych dodatkowych płatności.

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować do danego sklepu internetowego.


Warto tutaj zastosować np. checkbox do zaznaczenia przez klienta.

28. Przedsiębiorca ma obowiązek:



- a. uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na dostarczenie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy (to jest jeżeli spełnianie świadczenia rozpocznie się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy) ;
- b. poinformować konsumenta o utracie przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy w chwili udzielania zgody, o której mowa w pkt. 1

Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe: 

Obowiązek ten dotyczy treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym i których dostarczanie ma się rozpocząć za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

- ✓ w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym podczas ścieżki zakupowej (przed złożeniem zamówienia)

Ważne! Jeżeli przedsiębiorca nie spełnił choćby jednego z wymienionych obok obowiązków, to konsument **nie ponosi kosztów** dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym.

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować do danego sklepu internetowego .

Warto tutaj zastosować np. checkbox do zaznaczenia przez klienta.


Szerzej na ten temat treści cyfrowych można przeczytać tutaj:

[Nowa ustawa o prawach konsumenta, a dostarczanie treści cyfrowych](#)

29. Jeżeli kupującym jest konsument, sprzedawca jest obowiązany udzielić mu przed zawarciem umowy jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania z rzeczy sprzedanej. W szczególności należy podać: rodzaj rzeczy, określenie jej producenta lub importera, znak bezpieczeństwa i znak zgodności wymagane przez odrębne przepisy, informacje o dopuszczeniu do obrotu w Rzeczypospolitej Polskiej oraz, stosownie do rodzaju rzeczy, określenie jego energochłonności, a także inne dane wskazane w odrębnych przepisach.



Proponowane miejsce podania informacji

Obowiązkowe: 

- ✓ opis danego produktu,

Uwaga! Zgodnie z art. 546[1] § 2 Kodeksu Cywilnego jeżeli rzecz jest sprzedawana w opakowaniu jednostkowym lub w zestawie, informacje, o których mowa obok, powinny znajdować się na rzeczy sprzedanej lub być z nią trwale połączone. W pozostałych przypadkach sprzedawca jest obowiązany umieścić w miejscu sprzedaży informację, która może być ograniczona do rodzaju rzeczy, jej głównej cechy użytkowej oraz wskazania producenta lub importera rzeczy.

Z uwagi jednak na specyfikę sprzedaży internetowej, gdzie konsument nie ma możliwości „wzięcia do ręki” danego produktu i zapoznania się z etykietą, zalecamy podać całość wymaganych informacji w opisie produktu na stronie sklepu internetowego lub poprzez zamieszczenie zdjęcia etykiety z powyższymi informacjami.

Proponowany sposób spełnienia obowiązku informacyjnego

Opis należy dostosować samodzielnie do konkretnego produktu w Państwa sklepie internetowym.

Masz pytania? Napisz lub zadzwoń po bezpłatną poradę:

email: kontakt@prokonsumencki.pl

tel. (61) 847 55 18

Dziękujemy za lekturę!

Zapewne udało Ci się dostosować sklep do wymogów informacyjnych nakładanych przez nową ustawę o prawach konsumenta. Jeżeli jednak w trakcie wprowadzania zmian pojawiły się u Ciebie jakieś wątpliwości lub pytania napisz do nas, a my z chęcią wyjaśnimy wszystkie szczegóły.

Pamiętaj również, że spełnienie obowiązków informacyjnych jest ważnym elementem zmian w sklepie, ale nie jedynym. Jeśli chcesz poznać nowe przepisy dokładnie, już teraz zapisz się na bezpłatne szkolenie mailowe ze zmian w prawie ecommerce 2014:

**ZAPIS SIĘ NA BEZPŁATNY
KURS JUŻ TERAZ!**

WWW.PRAWOECOMMERCE.PL

ZAPISZ SIĘ TERAZ - ZUPEŁNIE BEZ OPLAT!



PROKONSUMENCKI.PL
Sklep dbający o prawa konsumenta

Masz pytania? Napisz lub zadzwoń po bezpłatną poradę:

email: kontakt@prokonsumencki.pl

tel. (61) 847 55 18