

# Jak skonstruować dobry regulamin e-sklepu?

Prowadzenie działalności w formie sklepu internetowego wiąże się z licznymi obowiązkami. Jednym z nich jest konieczność posiadania przejrzystego regulaminu. Ze względu na obowiązującą od 25 grudnia 2014 r. nową „Ustawę o prawach konsumenta” temat ten jest wciąż aktualny.



Adam

**PUCHACZ**

**W**związku z komputeryzacją i wirtualizacją życia codziennego coraz większą popularnością cieszą się sklepy internetowe. Proponują one nieograniczone możliwości zakupów, oferując różnorodne produkty i usługi. Jako że zawarcie takiej umowy kup-

na-sprzedaży odbywa się bez fizycznej obecności stron, jak również przy pomocy różnorodnych instrumentów (tzw. aplikacji), które umożliwiają dokonanie wyboru produktu, jego kupna i ostatecznego sfinalizowania umowy, konieczne stało się zastosowanie szczególnych wymagań w tym zakresie.

Nowa ustawa ma bardzo prokonsumencki charakter. Wprowadziła bowiem do przepisów dotychczas obowiązującego prawa licz-

---

Adam Puchacz - adwokat w kancelarii JKP Adwokaci we Wrocławiu.



ne udogodnienia dla klientów. Jednocześnie nałożyła na podmioty prowadzące sklepy internetowe wiele zadań – w tym obowiązek dostosowania regulaminu do nowego stanu prawnego.

### **Regulamin wedle zasad**

Regulamin sklepu internetowego powinien być zgodny z aktualnym stanem prawnym. Jednak mimo upływu dość długiego czasu od wejścia w życie ustawy o prawach konsumenta wciąż często mają miejsce przypadki niedostosowania regulaminu do aktualnie obowiązujących przepisów.

Po pierwsze, ustawa zwiększa obowiązki informacyjne wobec konsumentów. Powinni oni uzyskać wszelkie dane dotyczące przedmiotu umowy najpóźniej do chwili wyrażenia woli związania się umową. Informacje w języku polskim powinny być ponadto przekazane w sposób jasny, zrozumiały i niewprowadzający w błąd. Istotnym punktem regulaminów powinny być również dokładnie określone prawa konsumenta, w tym prawo odstąpienia od umowy wraz z procedurą takiego postępowania. Co ważne, wszelkie informacje dotyczące transakcji, w tym regulamin sklepu, muszą zostać przedstawione konsumentowi na trwałym nośniku, takim jak wydruk, płyta CD lub pendrive. Nie może to nastąpić później niż w chwili dostarczenia produktu lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi.

Zwiększone obowiązki informacyjne przejawiają się również w dokładnym opisanu przedmiotu umowy. Sprzedawca musi podać główne cechy świadczenia (z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem), swoje dane (np. adres, numer telefonu), łączną cenę za świadczenie (lub sposób, w jaki cena zostanie ustalona) oraz

informacje dotyczące sposobu zapłaty, terminu realizacji i czasu trwania umowy. Oczywiście liczba kryteriów, które należy określić, jest zależna od przedmiotu umowy.

### **Konieczne zmiany w regulaminie**

„Ustawa o prawach konsumenta” wprowadziła także szereg zmian, które sprzedawca powinien uwzględnić w swoim regulaminie. Poniżej wymieniamy najważniejsze z nich.

#### **1. Odstąpienie od umowy**

Wydłużony został termin na odstąpienie konsumenta od umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów takiej decyzji. Wyjątkiem są wydatki, takie jak wybrany przez klienta koszt sposobu dostarczenia przedmiotu czy zapłata za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Obecnie termin ten wynosi 14 dni.

#### **2. Odesłanie towaru**

Koszt odesłania towaru, np. w razie odstąpienia od umowy, ponosi kupujący. Oczywiście możliwe jest odrębne uregulowanie powyższej kwestii między stronami na drodze umowy.

#### **3. Reklamacje**

Istotną zmianą jest przemodelowanie procedury reklamacyjnej związanej z wadliwością towaru. Szczególnie ważne jest wydłużenie z 6 do 12 miesięcy okresu domniemania, że wada towaru występowała już podczas jego wydania.

#### **4. Stosowanie poprzedniego regulaminu**

W uaktualnionym regulaminie powinien znaleźć się zapis, że do umów zawartych przed wejściem w życie nowej „Ustawy o prawach konsumenta” stosuje się przepisy, które obowiązywały w momencie zawarcia umowy.



## 5. Kara grzywny

Ustawodawca umożliwia karanie przedsiębiorców, którzy nie spełniają wymagań dotyczących udzielenia informacji lub wydania dokumentów, poprzez możliwość nałożenia na nich grzywny w wysokości do 5 tys. zł.

### Klauzule niedozwolone

Konstruując regulamin, należy zwrócić szczególną uwagę na jego zgodność z powszechnie obowiązującym prawem. Bardzo często jego naruszenie polega bowiem na zamieszczeniu formuł, które określane są jako tzw. klauzule niedozwolone (inaczej klauzule abuzywne). Są to postanowienia, które nie zostały indywidualnie uzgodnione z konsumentem i które kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interes. Skutkiem wystąpienia takiej formuły jest jej niewiążący charakter.

Rejestr klauzul niedozwolonych prowadzony jest przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W razie stwierdzenia, że dany zapis umowy (regulaminu) narusza interes konsumenta, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie wydaje wyrok, na podstawie którego wpisywany jest on do pu-

### **Przykładowe klauzule niedozwolone:**

*„Zwracany towar nie może nosić śladów użycia i musi posiadać nie-naruszone oryginalne opakowanie. Razem ze zwracanym produktem należy przesłać kopię faktury”.*

*„Artykuły zamówione przez stronę www i odebrane osobiście nie podlegają zwrotowi”.*

*„Składając reklamację, Kupujący powinien dostarczyć reklamowany towar należycie zapakowany, wraz z wszelkimi dokumentami wydanymi przy zakupie towaru”.*

blicznego rejestru, dostępnego dla każdego. Mnogość klauzul sprawia jednak, że nie jest możliwe ich przytoczenie w niniejszym artykule. Należy natomiast zdawać sobie sprawę, że w rejestrze bardzo często znajdują się wpisy postanowień, które pojawiają się w większości regulaminów tworzonych na bazie wzorów internetowych bez uprzedniej konsultacji z prawnikiem. ■