



# Prawne problemy sklepów internetowych,

czyli co nie może się znaleźć w regulaminach i innych tekstach prawnych

[www.sklepy-godne-zaufania.pl](http://www.sklepy-godne-zaufania.pl)

Na właścicielach sklepów internetowych, także tych, prowadzących działalność w ramach platform sprzedażowych i aukcyjnych, takich jak np. Allegro czy eBay, spoczywają obowiązki informacyjne wobec klientów.

**Teksty prawne takie jak na przykład regulamin, w których zawarte są ustalenia prawne, muszą oni udostępnić na swojej stronie internetowej, tak żeby każdy kupujący przed dokonaniem zakupu mógł zapoznać się z ogólnymi warunkami zawierania umów.** Przez internet zawierane są bowiem podobne umowy kupna-sprzedaży, jak w przypadku handlu stacjonarnego. Fakt, że są one zawierane bez jednoczesnej obecności stron, a ich stroną często jest Konsument, nakłada jednak na Sprzedawców sklepów internetowych obowiązek przestrzegania szczególnych przepisów prawa regulujących takie transakcje.

Podstawa prawna:

- Ustawa Kodeks Cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. nr 16, poz. 93 ze zm.)
- Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000 r. (Dz.U. nr 22, poz. 271 ze zm.)
- Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r. (Dz.U. nr 141, poz. 1176 ze zm.)
- Ustawa o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz.U. nr 133, poz. 883 ze zm.)
- Ustawa o swobodzie działalności gospodarczej z dnia 2 lipca 2004 r. (Dz.U. nr 173, poz. 1807 ze zm.)
- Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. nr 144, poz. 1204 z późn. zm.)

Wiele sklepów internetowych posiada jednak w swoich regulaminach zapisy niezgodne z prawem, wpisane przez Urząd Konkurencji i Konsumentów do rejestru klauzul niedozwolonych. Jeśli nawet w stosunku do tych zapisów w przypadku konkretnego sklepu nie zostaną wyciągnięte konsekwencje prawne (**pozwy, kary pieniężne w wysokości do 10% obrotów firmy**), to nie mają one mocy prawnej – nie mogą być legalnie egzekwowane od klientów. Oto przykłady – najpopularniejsze błędy w tekstach prawnych.



# Prawne problemy sklepów internetowych,

czyli co nie może się znaleźć w regulaminach i innych tekstach prawnych

[www.sklepy-godne-zaufania.pl](http://www.sklepy-godne-zaufania.pl)

## 1. Paragon lub faktura – zawsze w przypadku zwrotu lub reklamacji

Kupujący nie ma, zgodnie z obowiązującymi przepisami, obowiązku dołączenia oryginału paragonu bądź faktury, który otrzymał wraz z przesyłką, jeśli zwraca lub reklamuje produkt. Może to zrobić lub wysłać kopię, ułatwia wtedy pracę Sprzedawcy. Taki zapis nie może stanowić zatem niezbędnego warunku przyjęcia zwrotu lub rozpatrzenia reklamacji.

## 2. Produkt różny od opisu

Zapis, że towar może nieznacznie różnić się od opisu przedstawionego przez Sprzedawcę, jest według przepisów ograniczeniem praw Konsumenta. **Produkt musi być dokładnie taki, jak w opisie i odstępstwa nie są dozwolone.**

## 3. Brak zwrotu kosztów przesyłki

Sprzedawcy deklarują czasem pomniejszenie kwoty jaką wpłacił Konsument o koszty przesyłki, w momencie gdy korzysta on z prawa do odstąpienia od umowy lub reklamuje towar. **Muszą oni jednak zwrócić wszystkie środki, które otrzymali od klienta, łącznie z kosztami wysyłki.**

## 4. Brak odpowiedzialności za transport

Za niedozwolone klauzule w stosunkach z Konsumentem uznano także zapisy o wyłączeniu odpowiedzialności Sprzedawcy za nieterminowość dostarczenia bądź uszkodzenia towaru w czasie transportu. **Zapisy takie naruszają prawa słabszej strony, jaką jest w stosunkach z Przedsiębiorcą - Konsument.**

## 5. Sprawdzenie przesyłki przy kurierze

Wiele sklepów zastrzega, że reklamacje dotyczące uszkodzenia towaru w czasie transportu bądź niekompletności przesyłki przyjmowane są tylko pod warunkiem **sprawdzenia paczki w obecności kuriera. Zgodnie z prawem – Konsument nie ma takiego obowiązku.**



# Prawne problemy sklepów internetowych,

czyli co nie może się znaleźć w regulaminach i innych tekstach prawnych

[www.sklepy-godne-zaufania.pl](http://www.sklepy-godne-zaufania.pl)

## 6. Zwrot w nienaruszonym opakowaniu

Byłoby idealnie dla sklepów internetowych, gdyby mogły otrzymywać zwroty tylko w nienaruszonym opakowaniu. Ze względu jednak na charakter umowy zawieranej na odległość, Konsument ma prawo na przykład przymierzyć rzecz; do tego zatem potrzebuje naruszyć opakowanie. Przepisy nazywają to „zwykłym zarządem”. **Uzależnianie zwrotu od nienaruszonego opakowania jest niezgodne z obowiązującym prawem.**

## 7. Przetwarzanie danych osobowych – tylko jedna zgoda

**Połączenie zgody na przetwarzanie danych osobowych do celów realizacji zamówienia ze zgodą na przetwarzanie ich do celów marketingowych jest niezgodne z przepisami.** Kupujący powinien mieć szansę wyrazić jedną lub dwie zgody, z pełną świadomością, na co się zgadza.

## 8. Rejestracja, a do tego od razu newsletter

**Uzależnienie rejestracji w danym sklepie w celu kupowania produktów od zgody na otrzymywanie newslettera jest również nadużyciem.** Klient ma prawo zarejestrować się dodatkowo do newslettera, może jednak z tej oferty nie skorzystać i nie może mieć to wpływu na jego proces zakupów.

## 9. W przypadku sporów – sąd Sprzedawcy

Niezgodne z prawem są postanowienia w stosunku do Konsumenta, że wszelkie spory rozstrzygane będą przed sądem właściwym dla siedziby Sprzedawcy. **W stosunkach z Konsumentem za niedozwolone uznać należy bowiem postanowienia, które narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest właściwy miejscowo.** W przypadku sporów w grę wchodzić będzie ogólna właściwość sądu miejsca zamieszkania pozwanego, a w określonych przypadkach wnoszący sprawę do sądu skorzystać może z korzystniejszej dla niego właściwości przemiennej - np. właściwość sądu miejsca wykonania umowy w sprawach dotyczących umów.