

Warszawa, 08.11.2022 r.

Regulamin sklepu internetowego – o czym należy pamiętać?

Sklepy internetowe to dzisiaj standard. W zasadzie większość przedsiębiorców sprzedaje swoje produkty w formie on-line. Szczególnie mamy z tym do czynienia przy produktach takich jak: ubrania, jedzenie, sprzęt AGD, elektronika, narzędzia, części zamienne, części samochodowe i wiele innych.

Prowadząc sprzedaż swoich produktów za pomocą sklepu internetowego przedsiębiorca w praktyce świadczy usługi drogą elektroniczną. Zgodnie z definicją wskazaną w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną przez świadczenie usługi drogą elektroniczną należy rozumieć "wykonywanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość) poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania." Mówiąc bardziej prosto – to usługi, który świadczymy bez jednoczesnej obecności stron, najczęściej za pomocą sieci Internet.

Wspomniana ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną wskazuje jednak na liczne obowiązki po stronie przedsiębiorcy (usługodawcy) w zakresie świadczenia usług on-line. Poniżej postaramy się omówić najważniejsze z nich.

Większość tych obowiązków, najczęściej, jest wskazywanych w regulaminie sklepu internetowego. Regulamin ten powinien znajdować się w widocznie dostępnym miejscu na stronie, a także w momencie zakupu danego produktu na stronie przedsiębiorcy. W regulaminie powinny znaleźć się informacje wymagane przez ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną, a także przez RODO w zakresie klauzuli informacyjnych. W zakresie tworzenia regulaminu sklepu internetowego musimy wziąć także pod uwagę przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o prawach autorskich i prawach pokrewnych. W niniejszym artykule postaramy się wyróżnić te najważniejsze i najbardziej konieczne z punktu widzenia zgodności regulaminu z obowiązującymi przepisami.

Dobłą praktyką jest umieszczenia na początku regulaminu definicji najważniejszych pojęć z regulaminu, tak aby przy jego interpretacji klient nie miał żadnych wątpliwości. Najczęściej wyjaśniamy tam kim jest Konsument, Klient, Sklep, co rozumiemy przez Towar, Dane osobowe, Administrator danych itd. Warto w definicji umieścić wszelkie słowa, które mogą

być niejasne dla czytającego regulamin. W pierwszej kolejności musi podać dokładne dane sprzedawcy umożliwiającego pełną identyfikację, tj. dane firmy, adres siedziby, numer NIP, numer KRS, dane kontaktowe. W dalszej kolejności powinniśmy wymienić rodzaj i zakres usług, które świadczymy za pomocą sklepu internetowego lub strony tj. sprzedaż towarów, wysyłka newslettera, formularz kontaktowy, możliwość założenia konta itd. Ponadto przedsiębiorca musi wskazać w regulaminie warunki techniczne konieczne dla świadczenia usługi tj. wszelkie kwestie dotyczące tego z jakiej przeglądarki, pliki cookies, kwestie techniczne dot. rejestracji lub logowania w sklepie internetowym.

Oprócz kwestii technicznych, istotne jest również poinformowanie użytkowników sklepu o wszelkich ich prawach związanych z zawieraniem i rozwiązaniem umowy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Konieczne jest również poinformowanie konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, terminem na rozwiązanie tej umowy, kwestią pokrycia kosztów zwrotu towaru. Co istotne, należy pamiętać, że konsument kupujący towar przez internet (tj. klient, który zawiera umowę na odległości lub poza lokalem przedsiębiorstwa) ma prawo w terminie 14 dni odstąpić od umowy bez podawania przyczyn i bez ponoszenia kosztów. Konieczne jest również wskazanie na kwestię rozpatrywania reklamacji. Należy poinformować w jaki sposób reklamacja może być złożona, w jakiej formie, na jaki adres. Dodatkowo, należy pamiętać o wskazaniu kwestii dotyczących udzielonej gwarancji na towar sprzedawany w sklepie internetowym (jeżeli taka gwarancja jest zapewniana). I na sam koniec – warto, aby w takim regulaminie znalazły się również postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych. Rekomendowane jest zamieszczenie pełnej klauzuli informacyjnej z RODO, która wskazuje na wszystkie cele przetwarzania danych na stronie tj. od założenia konta, po newsletter, kupno towaru, reklamacje, dochodzenie roszczeń itd.

Sam regulamin może zawierać jeszcze wiele innych pojęć. Często w takich dokumentach znajdziemy m.in. kwestie dotyczące autorskich praw majątkowych, szczególnie gdy w sklepie przedsiębiorca sprzedaje produkty/usługi podchodzące pod definicję „utworu” w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Postanowienia dotyczące autorskich praw majątkowych zazwyczaj wskazują na to co klient/kupujący może robić zakupionym produktem, a co jest mu zabronione (szczególnie w zakresie zwielokrotniania produktu, udostępnienia, przesyłania itd.

Większość regulaminów zawiera także tzw. „postanowienia końcowe”. Tam wskazujemy najczęściej odesłanie do obowiązujących przepisów w zakresie spraw nieregulowanych w dokumencie. Dodatkowo często zamieszczana jest informacja o właściwości sądu w przypadkach sporu oraz informacja o dacie rozpoczęcia obowiązywania regulaminu.

Maciej Łukaszewicz – specjalista ds. ochrony danych osobowych w iSecure Sp. z o.o.