

Poradnik dla właścicieli sklepów internetowych Shoper

Jak dostosować sklep do zmian w prawie?

Shoper[®]

25 grudnia 2014 roku wchodzi w życie ustawa, której celem jest unifikacja i doprecyzowanie regulacji prawnych w obszarze zawierania umów na odległość. Ustawa w szczególności dotyczy następujących zagadnień:

- obowiązków informacyjnych,
- wymogów formalnych związanych z zawieraniem takich umów,
- oraz prawa odstąpienia od umowy.

Poniższy dokument zawiera wskazówki dla właścicieli sklepów internetowych Shoper, pozwalające zweryfikować poprawną realizację wytycznych ustawy.

Dotychczas obowiązujące regulacje prawne nakładały na właścicieli sklepów internetowych pewne obowiązki informacyjne. Nowa ustawa znacznie poszerza ich zakres - szczegółowo mówi o tym art. 12. Poniżej znajduje się dokładna lista informacji, które należy zamieścić w sklepie by dostosować go do wymogów ustawy. W niektórych przypadkach zamieściliśmy obok konkretnego wymogu również sugerowany sposób zastosowania regulacji w sklepie Shoper.

Zmiany należy wprowadzić do dnia 24 grudnia 2014 roku.



1. Każdy produkt w sklepie (czy usługa świadczona przez przedsiębiorcę) powinien posiadać dokładny i zrozumiały opis oraz nazwę (art. 12 ust. pkt 1).

Karta produktu powinna zawierać:

- opis głównych cech świadczenia (produktu lub usługi) wraz z dokładnym określeniem przedmiotu świadczenia (nazwa produktu),
- informacje o cenie wraz z podatkami.

Szczególnie ważne jest zadbanie o poprawne dostosowanie opisu do konkretnego produktu. Należy wskazać co najmniej, co jest przedmiotem umowy i jakie są istotne właściwości produktu - czyli cechy wpływające na sposób korzystania z niego i inne kwestie z nim związane. Nazwa produktu będzie się wyświetlać jednocześnie w podsumowaniu zamówienia (koszyk, krok trzeci składania zamówienia) stąd ważne jest by jednoznacznie precyzowała, co jest przedmiotem zakupu.



W przypadku sprzedaży treści cyfrowych (art. 12 ust. pkt 19, 20) należy dodatkowo poinformować kupującego o:

- funkcjonalności treści cyfrowych,
- technicznych środkach ich ochrony,
- znaczących interoperacyjnościach treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o których konsument powinien wiedzieć przed dokonaniem zakupu.

Gdzie zamieścić ?

- opis produktu
- można w regulaminie, jeśli wymagania są wspólne dla wszystkich produktów
- można w oddzielnej zakładce (np. treści cyfrowe), jeśli wymagania są wspólne dla wszystkich produktów

2. Informacje na temat sprzedawcy (art. 12 ust. pkt 2, 3).

A dokładnie: nazwa firmy, organ, który zarejestrował działalność gospodarczą, numer, pod którym została zarejestrowana, NIP, adres przedsiębiorstwa, adres poczty elektronicznej oraz numery telefonu lub faksu jeżeli są dostępne, pod którymi konsument może szybko i efektywnie skontaktować się z przedsiębiorcą.

Gdzie zamieścić ?

- regulamin sklepu internetowego
- dedykowana zakładka, np. kontakt

3. Łączna cena produktu lub wynagrodzenie za świadczoną usługę wraz z kosztami dodatkowymi, czyli podatkiem (art. 12 ust. pkt 5).

Kupujący powinien otrzymać dokładne informacje na temat ponoszonych całkowitych kosztów zakupu z uwzględnieniem np. dodatkowych opłat w zależności od wybranego sposobu płatności czy dostawy.

Wypełnij prawidłowo koszty związane z udostępnionymi w sklepie sposobami płatności i dostawy, dzięki temu zostaną one wyświetlone konsumentowi, a tym samym spełnione zostaną wymogi ustawy.



Edytuj dostawę: Kurier (id: 8)

Zakupy Faktury **Dostawy** Płatności Statusy zamówień

Dane podstawowe

Koszty dostawy

Ustawienia Apaczka.pl

Nazwa: * Kurier


Opis: UPS Standard

Aktywność:

Obsługiwane płatności: *

<input checked="" type="checkbox"/> Gotówka	+	<input type="text"/>	zł
<input checked="" type="checkbox"/> Przelew	+	<input type="text"/>	zł
<input checked="" type="checkbox"/> Pobranie	+	12,0	zł
<input checked="" type="checkbox"/> PayU	+	<input type="text"/>	zł
<input checked="" type="checkbox"/> Płatności elektroniczne	+	1,50	%
<input checked="" type="checkbox"/> Przelewy24.pl	+	<input type="text"/>	zł
<input checked="" type="checkbox"/> mTransfer	+	<input type="text"/>	zł

Zawartość Twojego koszyka

PRODUKT	WYSYLKA	ILOŚĆ	CENA	WARTOŚĆ	AKCJE
 Dax Sun krem do twarzy ochronny na słońce SPF30 50ml	10 dni	1 szt.	12,58 zł	12,58 zł	<input type="text"/>

Dostawa:

Kurier UPS (1-2 dni) **19,50 zł**

odbiór osobisty odbiór w siedzibie firmy **100,00 zł**

Płatność:

Gotówka

Przelew

Pobranie **+12,00 zł**

PayU

Płatności elektroniczne (DotPay) (+1.5%) **+0,19 zł**

Mam kupon rabatowy

Razem: 12,58 zł

Koszt dostawy i płatności: 19,69 zł

Do zapłaty: 32,27 zł

Dodatkowe opłaty, np. ze względu na rodzaj wybranego sposobu płatności, nie mogą być wyższe niż realna wysokość prowizji płaconej operatorowi przez właściciela sklepu.



4. Koszty korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy są wyższe niż zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się (art. 12 ust. pkt 6).

Gdzie zamieścić ?

- regulamin sklepu
- podstrona informacyjna np. kontakt

5. Informacje o dostępnych sposobach zapłaty oraz terminie zapłaty (art. 12 ust. pkt 7).

Gdzie zamieścić ?

- regulamin sklepu internetowego
- dedykowana zakładka, np. sposoby płatności

Sprawdź w: **Konfiguracja > sprzedaż > dostawy**:
czy oferowane w sklepie sposoby zapłaty i terminy są prawidłowo ustawione. Powinny się wyświetlać konsumentowi w koszyku w trakcie składania zamówienia.



6. Informacje o dostępnych sposobach i terminach dostawy (art. 12 ust. pkt 8).

Nowa ustawa zobowiązuje właściciela sklepu do podania całkowitego czasu realizacji zamówienia. Termin musi uwzględniać również czas deklarowany przez pośrednika - firmę kurierską, Poczta Polską itd. Ponadto właściciel sklepu zobowiązany jest do podania wszelkich ograniczeń dostawy dotyczących miasta, regionu czy innego państwa.

Gdzie zamieścić ?

- regulamin sklepu internetowego
- dedykowana zakładka, np. sposoby płatności i dostawy
- w procesie składania zamówienia - pierwszy krok, czyli po dodaniu do koszyka

Rekomendujemy stworzenie oddzielnej zakładki: Czas dostawy i zamieszczenie tam informacji o terminach dostaw deklarowanych przez poszczególnych przewoźników, z usług których korzysta sklep. Przykład do inspiracji: <http://www.cyfrowe.pl/zasady-sprzedazy/czas-dostawy.html>



W przypadku handlu transgranicznego sprzedawca jest zobowiązany przestrzegać prawa właściwego dla kraju kupującego.



7. Informacje dotyczące przysługującego prawa odstąpienia od umowy (art. 12 ust. pkt 9, 10, 12).

Właściciel jest zobowiązany podać następujące informacje:

- termin i sposób realizacji prawa odstąpienia od umowy wraz z udostępnieniem formularza odstąpienia od umowy (załącznik nr 2 do ustawy),
- koszty oraz zasady związane ze zwrotem towaru w przypadku odstąpienia od umowy,
- koszty zwrotu w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument, jeżeli ze względu na charakter rzeczy te nie mogą być odesłane w zwykłym trybie pocztą (pkt 10),
- podać okoliczności braku możliwości odstąpienia od umowy (art. 38) oraz okoliczności utraty prawa do odstąpienia od umowy.

Do wskazania okoliczności utraty prawa do odstąpienia od umowy można wykorzystać [załącznik nr 1 do ustawy](#) - wzór pouczenia o odstąpieniu od umowy.



Zalecamy dokleić treść pouczenia do treści maila a nie dodawać załącznik. Istnieje bowiem ryzyko trafienia korespondencji z załącznikiem do spamu.



Gdzie zamieścić ?

- regulamin sklepu internetowego
- dedykowana zakładka, np. zwrot towaru
- załącznik do maila z pouczeniem o prawie odstąpienia od umowy

Możliwość dodania załącznika zostanie wprowadzona w aktualizacji oprogramowania.



8. Informacje o gwarancji i procesie reklamacji (art. 12 ust. pkt 8).

Właściciel sklepu internetowego podaje konsumentom następujące informacje:

- adres, pod którym można składać reklamacje, jeżeli jest inny niż adres, o którym mowa w pkt 2 tego dokumentu.
- swoje zobowiązanie do dostarczenia towaru bez wad (art. 12 ust. pkt 13)

Gdzie zamieścić ?

- regulamin sklepu internetowego
- dedykowana zakładka, np. reklamacje

- opisaną procedurę składania reklamacji,
- szczegółowe zasady gwarancji oraz usług posprzedażowych, a także sposoby skorzystania z nich (art. 12 ust. pkt 11).

Gdzie zamieścić ?

- regulamin sklepu internetowego
- dedykowana zakładka, np. reklamacje
- opis produktu

- o możliwości pozasądowego rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń - jeśli takie przedsiębiorca przewiduje (art. 12 ust. pkt 21).

Gdzie zamieścić ?

- regulamin sklepu internetowego
- dedykowana zakładka, np. reklamacje

9. Informacje dodatkowe dla konsumentów (art. 12 ust. pkt 15).

- Jeśli właściciel sklepu internetowego stosuje dodatkowe kodeksy etyczne, powinien o tym poinformować konsumenta oraz umożliwić mu zapoznanie się z tymi zasadami.

Gdzie zamieścić ?

- regulamin sklepu internetowego
- dedykowana zakładka, np. etyka zakupów

- Jeśli przedsiębiorca (właściciel sklepu internetowego) wymaga od konsumenta złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych jest zobowiązany podać ich wysokość i sposób złożenia (art. 12 ust. pkt 18).

Gdzie zamieścić ?

- regulamin sklepu internetowego
- opis produktu

10. Informacja o czasie trwania umowy lub sposobach i przesłankach wypowiedzenia umowy – w przypadku, gdy umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu (art. 12 ust. pkt 16, 17).

Zalecenie to dotyczy sklepów świadczących usługi o charakterze ciągłym. Jednocześnie przedsiębiorca określa również minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta.

Gdzie zamieścić ?

- regulamin sklepu internetowego
- opis produktu
- podsumowanie zamówienia

Aktualnie można umieścić moduł tekstowy w koszyku i w ten sposób informacja pojawi się w podsumowaniu zamówienia.



11. Informacje w przypadku, gdy przedsiębiorca zawiera umowę w imieniu innego przedsiębiorcy, należy podać dane, identyfikujące tego przedsiębiorcę.

Gdzie zamieścić ?

- regulamin sklepu internetowego
- ewentualnie zakładka "kontakt"
- ewentualnie zakładka "reklamacje"

12. Informacja dla konsumenta o tym, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty.

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 jednoznacznym sformułowaniem.

Według wytycznych Komisji Europejskiej akceptowalne i równoważne ze sobą są sformułowania:

- „**potwierdź zakup**” – sklepy internetowe (zarówno z przedpłatą, jak i płatnością za pobraniem),
- „**zapłać teraz**” – serwisy internetowe oraz sklepy internetowe z przedpłatą



Dodatkowe informacje dostępne są [pod tym linkiem](#).

Można samodzielnie zmienić frazę w Shoper: **konfiguracja** > **ustawienia regionalne** > **języki** > **polski** > **frazy**. Tu wyszukujemy odpowiednią frazę i zmieniamy ją, zapisujemy i gotowe.



Rekomendujemy jednak skorzystanie z aktualizacji oprogramowania, która automatycznie zmieni frazę.



13. Uzyskanie zgody konsumenta na dostarczenie treści cyfrowych.

Dotyczy to treści, 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).

Gdzie zamieścić ?

- w trakcie procesu zakupowego - zaznaczenie checkboxa

Checkboxa można dodać w następujący sposób: konfiguracja / klienci / dodatkowe pole formularza



Artykuł pomocy: <https://www.shoper.pl/help/articles/view/id/18>

Podsumowanie

Lp.	Obowiązek	Gdzie zamieścić?								
		Zakładka kontakt	Regulamin sklepu	Zakładka reklamacje	Zakładka zwroty	Etyka zakupów	Karta produktu	Koszyk	Zakładka sposoby płatności	Zakładka czas dostawy
1	Opis świadczenia (nazwa, cechy)									
2	Dane identyfikujące									
3	Adres firmy									
4	Adres składania reklamacji									
5	Cena świadczenia									
6	Koszty związane z porozumiewaniem się na odległość									
7	Sposób i termin zapłaty									
8	Sposób i termin dostawy									
9	Prawo odstąpienia od umowy									
10	Koszt zwrotu towaru									
11	Gwarancja i reklamacja									
12	Kodeks dobrych praktyk									
13	Rzecz bez wad									
14	Czas trwania umowy									
15	Czas trwania zobowiązań									
16	Kaucja, gwarancje finansowe									
17	Treści cyfrowe - funkcje, cechy, interoperacyjność									
18	Pozasądowe rozpatrywanie roszczeń i reklamacji									

Dodatkowe informacje o zmianach prawnych dostępne są także:

- na blogu Shoper eXperience: infografika - Odstąpienie od umowy:
<https://www.shoper.pl/2014/04/16/nowa-ustawa-o-prawach-konsumentow>
- na stronie naszego partnera prawnego Netlibre Sp. z o.o.: <http://prokonsumencki.pl>
- na dedykowanej stronie przygotowanej przez UOKiK <http://www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl>
- w ustawie: http://www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl/pliki/Ustawa_o_prawach_konsumenta.pdf

W przypadku pytań związanych ze zmianami prawnymi, prosimy o kontakt z naszym DOK pomoc@shoper.pl.
Jednocześnie informujemy, iż do Państwa dyspozycji jest także zespół prawników <http://prokonsumencki.pl>.