

# COMPLIANCE INSIGHTS

---

Vol. 89

## Zwrot bez przeszkód – nowe standardy w e-commerce

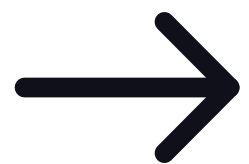


# 1. Między przepisem a praktyką

Rynek e-commerce generuje wielkie liczby transakcji zawieranych przez internet i zasadniczo przy każdej z nich konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni, bez podawania przyczyny.

Prawo to istnieje od lat, jednak w praktyce jego wykonanie bywało odległe od tego, jak wyobraża je sobie ustawodawca, a przede wszystkim sami konsumenci. Praktyka rynkowa wykształciła cały arsenał środków zniechęcających: od regulaminowych labiryntów po formularze zaprojektowane tak, by konsument porzucił proces w połowie drogi.

**Odpowiedzią na te praktyki jest dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2673.**



## 2. Jaki jest cel nowych obowiązków?

Planowa implementacja tych przepisów w Polsce powinna nastąpić w czerwcu tego roku. Mają one na celu dodatkowe uproszczenie istniejącego prawa konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Mówiąc wprost – **zwrot towaru kupionego na odległość ma być dla konsumenta tak samo prosty, jak jego zakup.** Zasada ta, wyrażona wprost w dyrektywie, stanowi oś całej regulacji.

Celem nowego rozwiązania ma być również uniemożliwienie stosowania przez przedsiębiorców tzw. **dark patterns**, tj. nieuczciwych praktyk w projektowaniu interfejsu użytkownika, manipulujące jego decyzjami.



### 3. Do jakich przypadków nowe przepisy będą miały zastosowanie?

Omawiane rozwiązanie dotyczyć będzie wszelkich umów zawieranych na odległość za pośrednictwem interfejsu internetowego, tj. poprzez **stronę internetową, aplikację mobilną, czy też wszelkie inne cyfrowe punkty sprzedaży.**

W praktyce wdrożenie odpowiednich rozwiązań dotyczyć będzie przykładowo sklepu odzieżowego online, platformy streamingowej umożliwiającej wykup abonamentu na dostęp do danych treści cyfrowych, czy też aplikacji mobilnej sklepu z elektroniką.



## 4. Jakie konkretne działania musi podjąć przedsiębiorca?

---

Interfejs strony internetowej, czy też aplikacji prowadzonej przez przedsiębiorcę, ma w wyróżniony sposób zawierać funkcjonalność oznaczoną słowami „odstęp od umowy tutaj” lub odpowiadającym im jednoznacznym sformułowaniem w czytelnej formie.

Funkcja ta musi być **stale dostępna przez cały okres na odstąpienie od umowy.**



## 4. Jakie konkretne działania musi podjąć przedsiębiorca?

W praktyce chodzi o łatwo dostępny i widoczny dla konsumenta przycisk, który:

1. umożliwia złożenie internetowego oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość,
2. pozwala na wpisanie danych: imienia i nazwiska, szczegółowych danych identyfikujących umowę oraz danych do potwierdzenia elektronicznego,
3. jest opatrzony słowami „**potwierdź odstąpienie od umowy**” — co zapobiega nieumyślnemu skorzystaniu z uprawnienia.

Po złożeniu oświadczenia przedsiębiorca ma obowiązek bezzwłocznie przestać konsumentowi **potwierdzenie na trwałym nośniku** z treścią oświadczenia, datą i godziną jego złożenia.



## 5. Co dodatkowo wynika z tego dla konsumenta?

Nowy mechanizm ma na celu nie tylko uproszczenie procedury, ale też zapewnienie konsumentowi pełnej dokumentacji procesu odstąpienia. Otrzymane potwierdzenie z datą i godziną złożenia oświadczenia stanowi dowód skutecznego skorzystania z prawa do odstąpienia i eliminuje spory o to, czy oświadczenie w ogóle dotarło do przedsiębiorcy oraz kiedy to nastąpiło.



## 6. Od kiedy nowe prawo zacznie obowiązywać?

Obowiązki wynikające z dyrektywy powinny zostać zaimplementowane do polskiego porządku prawnego **do 19 czerwca 2026 roku**, stąd w niedługim czasie należy spodziewać się dokonania odpowiednich zmian, m.in. w ustawie z 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.

Biorąc pod uwagę, że wdrożenie nowych funkcjonalności, zwłaszcza w rozbudowanych platformach e-commerce, wymaga czasu na przeprojektowanie interfejsu, testowanie i wdrożenie techniczne, przedsiębiorcy powinni rozpocząć prace dostosowawcze już teraz, nie czekając na polską ustawę implementującą.



# Kontakt



**Mariusz Purgał**

Partner

[mariusz.purgal@kwkr.pl](mailto:mariusz.purgal@kwkr.pl)



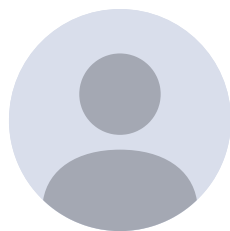
**Maksymilian Skrzypek**

Associate

[maksymilian.skrzypek@kwkr.pl](mailto:maksymilian.skrzypek@kwkr.pl)

---

## Zespół Compliance KWKR



**Michał  
Hady**



**Anna  
Bartosik**



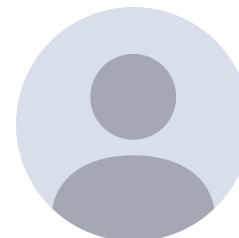
**Joanna  
Bochaczyk**



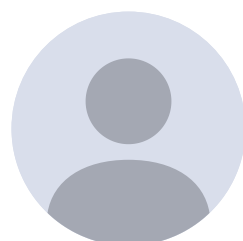
**Justyna  
Staszkiwicz-Maj**



**Katarzyna  
Kanik**



**Kamil  
Szymański**



**Jakub  
Miśkiewicz**



**Karolina  
Bennich**

**KWKR**

Behind Your **Growth**