

# E-SKLEP ZGODNY Z PRAWEM

---

## prawa i obowiązki sprzedawcy w Internecie

Ilona Przetacznik

Radca prawny, #LegalnyBiznesOnline.pl

22.10.2024

Webinarium jest realizowane przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości,  
w ramach projektu Centrum Rozwoju Małych i Średnich Przedsiębiorstw.



## Plan prezentacji:

1. Rola prawnych aspektów prowadzenia e-sklepu.
2. Kluczowe przepisy prawne regulujące e-sklepy.
3. Kary.
4. Forma prawna e-sklepu i obowiązki podatkowe w sprzedaży online.
5. Prawa i obowiązki sprzedawców wobec konsumentów.
6. Dokumenty sklepu internetowego, opinie, ceny – o czym pamiętać?
7. Procedura reklamacyjna i procedura zwrotów
8. RODO w sklepie internetowym.
9. Korzyści dla sprzedawców płynące z przestrzegania przepisów.
10. Pozostałe obowiązki prawne w e-sklepie.
11. Sztuczna inteligencja i automatyzacja zgodna z prawem w e-sklepie.
12. Podsumowanie.

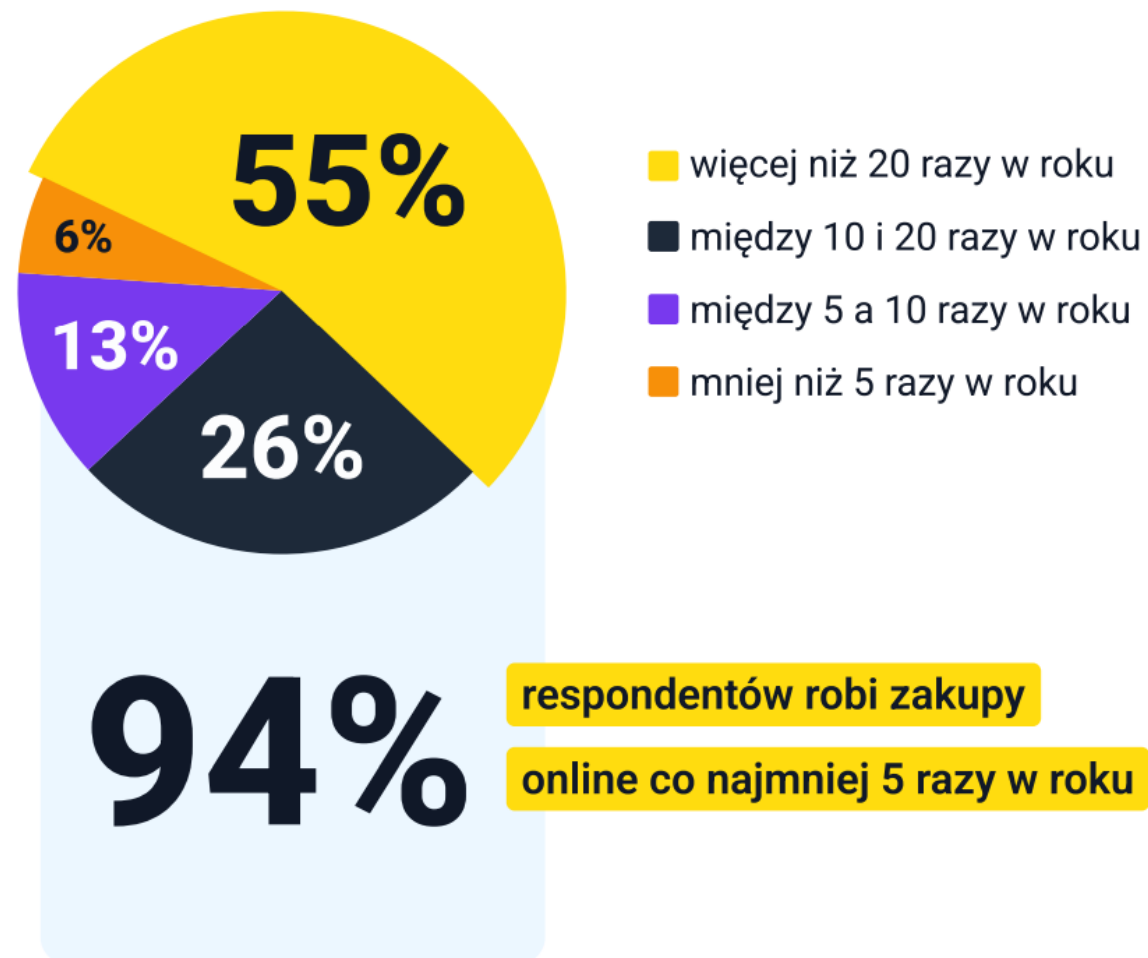


# Prawne aspekty prowadzenia e-sklepu



## Dlaczego zgodność z prawem jest kluczowa dla e-sklepu?

- Zwiększa sprzedaż.
- Zwiększa zaufanie klientów do e-sklepu.

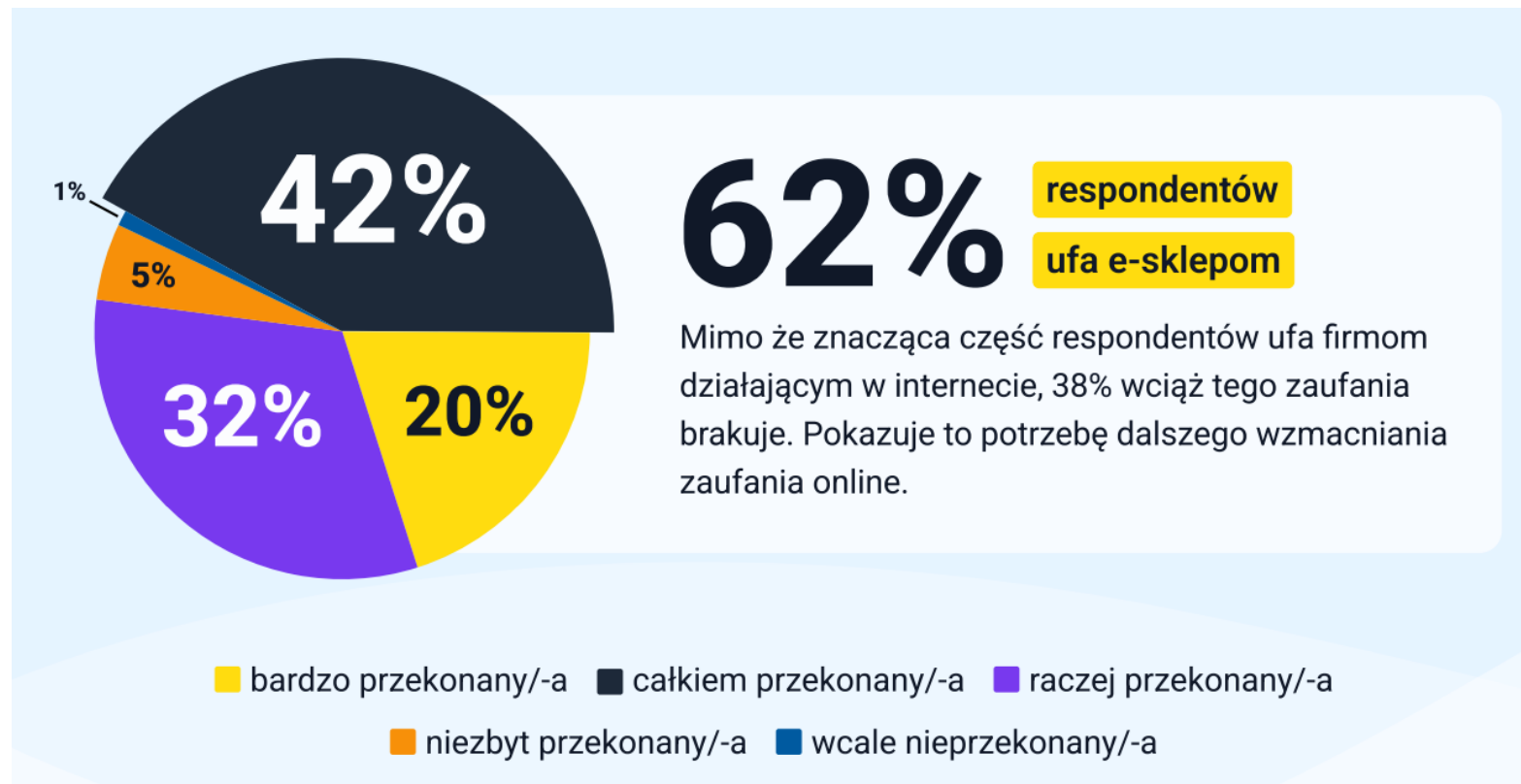


Źródło: Raport TrustedShop Digital Trust Report Badanie zaufania do sklepów online w Europie, Edycja 2024



## Dlaczego zgodność z prawem jest kluczowa dla e-sklepu?

- Zachęca do pozostawienia opinii, które zachęcają innych do zakupów.
- Zachęca do polecania e-sklepu znajomym i udostępniania produktów.
- Zachęca do rejestracji w programach afiliacyjnych lub partnerskich.



Źródło: Raport TrustedShop, Digital Trust Report, Badanie zaufania do sklepów online w Europie, Edycja 2024



## Niektóre przepisy prawne, regulujące działania e-sklepu

- Ustawa Kodeks cywilny
- Ustawa o prawach konsumenta
- Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną
- Ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych
- Ustawa Prawo komunikacji elektronicznej
- Ustawa o informowaniu o cenach towarów i usług
- Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów



## Niektóre przepisy prawne, regulujące działania e-sklepu

- RODO: (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych Osobowych) - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych
- AI ACT: Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1689 z dnia 13 czerwca 2024 r. w sprawie ustanowienia zharmonizowanych przepisów dotyczących sztucznej inteligencji oraz zmiany rozporządzeń (WE)
- DSA: Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych)
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów
- OMNIBUS: Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 98/6/WE, 2005/29/WE oraz 2011/83/UE w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta



# Kary





## Niektóre kary grożące sprzedawcy za nieprzestrzeganie przepisów w zakresie legalnej sprzedaży online

- **CENY:** Kary w wysokości 20 000 zł lub 40 000 zł (gdy dojdzie do naruszenia trzykrotnie w ciągu 12 miesięcy) za każdy przypadek naruszenia informowania o najniższej cenie.
- **RODO:** W przypadku naruszenia podstawowych zasad przetwarzania danych (art. 5 RODO), takich jak zgodność z prawem, rzetelność i przejrzystość, minimalizacja danych, jak również brak oparcia przetwarzania w jednej z przesłanek wskazanych w art. 6 albo art. 9 RODO administrator podlega administracyjnej karze pieniężnej w wysokości do 20 000 000 EUR, a w przypadku przedsiębiorstwa – w wysokości do 4 % jego całkowitego rocznego światowego obrotu.
- **RODO:** W przypadku naruszenia przepisów dotyczących np. wdrożenia odpowiednich środków organizacyjnych i technicznych (art. 32 RODO), czy też obowiązku przeprowadzenia oceny skutków dla ochrony danych (art. 35 RODO) - 10 000 000 EUR, lub przedsiębiorstwo 2% rocznego światowego obrotu.



## Niektóre kary grożące sprzedawcy za nieprzestrzeganie przepisów w zakresie legalnej sprzedaży online

- **AI ACT:** Zakazane praktyki – do 1 500 000 EUR, pozostałe naruszenia – do 750 000 EUR, lub kary pieniężne nieprzekraczające 3 % całkowitego rocznego światowego obrotu przedsiębiorstwa w poprzednim roku obrotowym lub 15 000 000 EUR, w zależności od tego, która z tych kwot jest wyższa, jeśli ustali, że dostawca celowo lub w wyniku zaniedbania dopuścił się naruszenia w zakresie dostawy modelu AI ogólnego przeznaczenia.
- **Ochrona konsumentów:** 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się naruszenia zakazu związanego z porozumieniami antykonkurencyjnymi.



# Forma prawna e-sklepu i obowiązki podatkowe w sprzedaży online



## W jakiej formie prawnej można prowadzić e-sklep?

NDG

(Do 3499,50 zł  
w 2025 r.)

JDG

(Skala podatkowa,  
ryczałt, liniowy)

Spółki osobowe

Spółka z o.o.



# Prawa i obowiązki sprzedawców wobec konsumentów



## Obowiązki sprzedawcy

- Informowanie o **danych firmy** – nazwa, adres, e-mail, telefon.
- Posiadanie odpowiedniej **dokumentacji** – regulamin sprzedaży i pozostałe dokumenty.
- Stosowanie uczciwej **polityki cenowej** zgodnej z przepisami.
- Zamieszczanie prawdziwych i zweryfikowanych **opinii**.
- Posiadanie procedury **zwrotów i reklamacji**.
- Odpowiedzialność za towar niezgodny z umową – **gwarancja i rękojmia**.



# Opinie



## OPINIE – dlaczego są kluczowe dla e-sklepu?

- Tzw. social proof to silne orężę w walce o klientów.
- Klienci czytają i opierają swoje zakupy o opinie.

### Co przekonuje Cię do pierwszego zakupu w nowym sklepie?

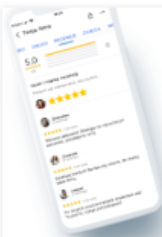
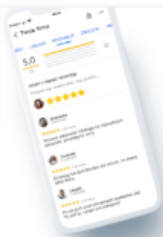

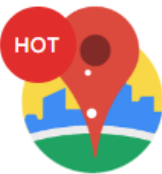






## Opinie – czego unikać, aby nie naruszyć przepisów?

### Zakazane:

- Opinie fałszywe, wprowadzające w błąd.
- Handel opiniami.
- Zamieszczanie lub zlecenie zamieszczenia innej osobie **nieprawdziwych opinii** lub rekomendacji konsumentów.
- Zniekształcanie opinii lub rekomendacji konsumentów w celu promowania produktów.

 <p>Opinie Google z treścią ★★★★★ 0,00 zł – 17.999,99 zł</p>	 <p>Opinie bez treści (same gwiazdki) 0,00 zł – 17.999,99 zł</p>	 <p>Opinie dla Twojej Aplikacji 34,99 zł – 14.999,99 zł</p>
 <p>Lajki Pod Opinie Google 29,99 zł – 589,99 zł</p>	 <p>Usuwanie Opinii Google 499,99 zł – 4.999,99 zł</p>	 <p>Pozycjonowanie Wizytówki 319,40 zł</p>

Źródło: Materiał własny. Grafika przedstawiająca ceny zakupu poszczególnych opinii.



## Opinie – obowiązki sprzedawcy

- Weryfikacja opinii, czy pochodzą od klientów – podjęcie uzasadnionych i proporcjonalnych kroków.
- Posiadanie regulaminu opinii w sklepie.
- Sporządzenie procedur i procesów zdobywania i publikowania opinii o towarach i usługach w sklepie.
- Sporządzenie procedur w zakresie podejmowania tych tzw. uzasadnionych i proporcjonalnych kroków zmierzających do sprawdzenia prawdziwości opinii.
- Rozliczalność.



# Ceny



## Ceny w sklepie internetowym

- Obok towaru lub usługi muszą znajdować się ceny umożliwiające ich porównanie.
- Należy wskazać informację o najniższej cenie danego towaru lub usługi **w okresie 30 dni przed** wprowadzeniem obniżki.
- W przypadku **produktów będących w sprzedaży krócej niż 30 dni**, obok informacji o obniżonej cenie należy uwidocznic również informację o najniższej cenie tego produktu, obowiązującej od dnia jego oferowania do sprzedaży, aż do dnia wprowadzenia obniżki.
- W przypadku **produktów ulegających szybkiemu zepsuciu** lub posiadających krótki termin przydatności, obok obniżonej ceny trzeba zamieścić informację o cenie sprzed pierwszego zastosowania obniżki.



## Przykład informowania o cenach

### Historia cen tego produktu

1. **395,00 zł** w tym VAT
2. Ostatnia najniższa cena: ~~428,00 zł~~ -8%
3. Cena początkowa: ~~659,00 zł~~ -40%

1. Ile ten produkt kosztuje dzisiaj
2. Najniższa cena w ciągu ostatnich 30 dni
3. Cena początkowa produktu, lub jego cena rekomendowana

Źródło: Materiał własny. Grafika przedstawiająca informowanie o najniższej cenie.

Rozwiązanie:

- ✓ Odpowiednia wtyczka w systemie sprzedaży.



# Niezbędne dokumenty w sklepie internetowym



## Dokumenty, które powinien posiadać każdy sklep internetowy widoczne „na zewnątrz”

Regulamin  
sprzedaży

Regulamin  
zwrotów  
i reklamacji

Regulamin  
dostaw

Polityka  
prywatności  
i cookies

Regulamin  
opinii

Regulamin  
newslettera

Odpowiednie  
zgody  
i checkboxy



## Dokumenty, które powinien posiadać każdy sklep internetowy – „wewnętrzne”

Dokumentacja  
RODO

Dokumentacja AI

Umowy zw. z  
dropshippingiem

Umowy z  
podwykonawcami

Procedury

Dokumentacja  
pracownicza

Źródło: Materiał własny. Grafika przedstawiająca w kwadratach poszczególne dokumenty firmowe e-sklepu.





# Regulamin sklepu internetowego i jego elementy



## Co powinien zawierać regulamin e-sklepu zgodny z prawem?

- Dane kontaktowe sprzedawcy.
- Nakazy i zakazy w ramach sklepu.
- Wymagania techniczne.
- Definicje.
- Informacje o asortymencie sklepu.
- Informacje o treściach nieodpłatnych.
- Warunki przedsprzedaży.
- Zasady składania i realizacji zamówień.
- Ceny towarów i formy płatności.
- Koszty, formy i terminy dostaw.

- ✓ **Regulamin powinien być łatwo dostępny i widoczny na stronie!**
- ✓ **Klient powinien go otrzymać najlepiej w pdf.**
- ✓ **Nie kopiuj regulaminu z innych stron!**



## Co powinien zawierać regulamin e-sklepu zgodny z prawem?

- Informacje o dostarczaniu treści cyfrowych i usług cyfrowych (np. utrzymanie konta klienta) oraz warunki ich realizacji.
- Zmiany i aktualizacje treści cyfrowych.
- Procedury dotyczące treści cyfrowych, usług, towarów.
- Kwestie dotyczące odstąpienia od umowy, wyjątki.
- Gwarancje i serwis towarów.
- Wykluczenia dla przedsiębiorców zawodowych.
- Postanowienia dotyczące przedsiębiorców na prawach konsumenta.
- Postanowienia dotyczące własności intelektualnej, praw autorskich, licencji.



## Co powinien zawierać regulamin e-sklepu zgodny z prawem?

- Dane osobowe, RODO.
- Pozasądowe sposoby rozpatrywania sporów i dochodzenia roszczeń.
- Postanowienia dotyczące opinii w sklepie.
- Postanowienia związane z zasadami DSA.
- Wzór formularzy reklamacyjnych.
- Wzór formularzy odstąpienia i informacji o odstąpieniu.
- Wzór zgłoszenia nielegalnych treści.



## Najczęstsze błędy w regulaminach e-sklepu

### OPISY PRODUKTÓW W SKLEPIE

Niedozwolone jest wskazywanie braku odpowiedzialności sprzedawcy za błędne lub niedokładne opisy produktów, a także przenoszenie tej odpowiedzialności na producenta.

### KLAUZULE NIEDOZWOLONE

*„Opisy dostarczane są przez producenta więc mogą zawierać błędy, za które sprzedawca nie odpowiada.”*

*“Mimo dołożenia szczególnych starań, nie jest zagwarantowane, że zamieszczone na stronie sklepu opisy produktów nie zawierają błędów, nie są one jednak podstawą do ewentualnych roszczeń.”*



## Najczęstsze błędy w regulaminach e-sklepu

### PROCEDURA REKLAMACYJNA

Warunkiem złożenia reklamacji nie może być posiadanie przez klienta paragonu lub faktury. Nie można też wymagać złożenia reklamacji na formularzu.

### KLAUZULE NIEDOZWOLONE

*„W przypadku, gdy zwrot, reklamacja lub wymiana towaru nie zostanie uznana, np. z powodu odesłania po upływie 30 dni, braku rachunku, braku opisu usterek, lub opakowania, będzie on odesłany na koszt Klienta.”*

*„Reklamacja dotyczy uszkodzeń mechanicznych przesyłki powstałych podczas transportu będą rozpatrywane tylko i wyłącznie po sporządzeniu protokołu szkodowego podpisanego przez odbiorcę Klienta i dostawcę przesyłki.”*



# Procedura reklamacyjna



## Procedura reklamacyjna - to warto wiedzieć

- Przedsiębiorca odpowiada za **brak zgodności towaru z umową**.
- **14 dni** na rozpatrzenie reklamacji
- **Istniejący w chwili jego dostarczenia** i który się ujawnił w określonym czasie, tj. w ciągu **2 lat od dostarczenia towaru**, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez przedsiębiorcę, jego poprzednika prawnego lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy.
- Przesłanką **wyłączającą** odpowiedzialność przedsiębiorcy jest **wyraźne, jasne i jednoznaczne zaakceptowanie braku konkretnej cechy towaru** przez konsumenta, **najpóźniej w chwili zawarcia umowy** (konsument musi być **wyraźnie poinformowany** o braku konkretnej cechy towaru, którą zwyczajowo towar powinien mieć, i musi wyraźnie i odrębnie zaakceptować ten fakt).
- **Hierarchia środków ochrony konsumenta**, który w pierwszej kolejności ma prawo domagać się przywrócenia zgodności towaru z umową przez jego **naprawę lub wymianę**. Dopiero w dalszej kolejności, o ile naprawa czy też wymiana okażą się m.in. nieopłacalne, konsument może skorzystać z kolejnych uprawnień, tzn. żądać **obniżenia ceny lub odstąpić od umowy**.





## Procedura reklamacyjna- to warto wiedzieć

- Termin przedawnienia roszczenia konsumenta jest określany na zasadach ogólnych (art. 118 i n. k.c.)- 6 lat i 3 lata, które są znacznie korzystniejsze dla nabywcy, niż zawarte w kodeksie cywilnym.
- Termin **14 dni na zwrot ceny lub jej części** w przypadku odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny. W przypadku odstąpienia od umowy, termin liczony jest od dnia **otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania**.
- **Sposób zwrotu płatności:** przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jaki użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób.
- **Gwarancja** trwałości nie może przewidywać warunków naprawy albo wymiany **mniej korzystnych** dla konsumenta niż warunki naprawy albo wymiany wynikające z rękojmi.
- **Odstępstwo od warunków gwarancji** określonych **w reklamie** na niekorzyść konsumenta jest **bezskuteczne**, chyba że oświadczenie gwarancyjne złożone w reklamie przed zawarciem umowy zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakiej reklama została przeprowadzona, lub w porównywalny sposób.



# Procedura zwrotów (odstąpienie)



## Procedura zwrotów – to warto wiedzieć

Sprzedawca **musi poinformować o:**

- **sposobie i terminie** wykonania prawa odstąpienia od umowy;
- **kosztach zwrotu** towarów w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument;  
w odniesieniu do umów zawieranych na odległość – kosztach zwrotu towarów, jeżeli ze względu na swój charakter towary te nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;
- **obowiązku zapłaty** przez konsumenta poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów, jeżeli konsument odstąpi od umowy po zgłoszeniu żądania wykonania umowy przed terminem do odstąpienia;
- **braku** prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 38 lub okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy;
- **wzorze formularza** odstąpienia od umowy.



## Bieg terminu na odstąpienie od umowy

**Bieg terminu** do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:

- dla umowy, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje towar, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności – od objęcia towaru w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik,
- a w przypadku umowy, która:
  - a) obejmuje wiele towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego towaru, jego partii lub części,
  - b) polega na regularnym dostarczaniu towaru przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszego z towarów,
- dla pozostałych umów – **od dnia zawarcia umowy.**



## Wyjątki – kiedy konsument nie może odstąpić od umowy? Art. 38

- o **świadczenie usług**, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
- w której przedmiotem świadczenia jest **towar nieprefabrykowany**, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego **indywidualizowanych potrzeb**;
- w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w **zapeczętowanym opakowaniu**, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na **ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych**, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- o **dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym**, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a przedsiębiorca przekazał konsumentowi potwierdzenie.



# Polityka prywatności (RODO, dane osobowe) i jej elementy



## Co powinna zawierać polityka prywatności i cookies zgodna z prawem?

- Dane sprzedawcy (mniej niż w regulaminie).
- Zasady przetwarzania danymi osobowymi:
  - kto jest administratorem danych,
  - dobrowolność podania danych i konsekwencje niepodania,
  - cele i podstawy przetwarzania,
  - rekrutacja,
  - sposób zbierania danych,
  - prawa użytkownika,
  - czas przetwarzania danych,
  - przekazywanie danych do państw trzecich.



## Co powinna zawierać polityka prywatności i cookies zgodna z prawem?

- Automatyczne podejmowanie decyzji.
- Profilowanie.
- Informacje o social mediach i odesłaniu do innych stron.
- Informacje o zabezpieczeniu danych.
- Informacje o odbiorcach danych.
- Informacje o IODO (Inspektorze Ochrony Danych Osobowych).
- Informacje jak przetwarzane są dane w ramach poszczególnych formularzy na stronie.
- Wyłączenie odpowiedzialności.
- Technologie, logi serwera.
- Cookies, informacja o zgodzie na cookies.





# RODO i ochrona danych w sklepie internetowym



## Ochrona danych osobowych w e-sklepie

- Bezpieczeństwo danych
- Zasady przetwarzania danych osobowych – odpowiednie klauzule informacyjne.
- Wymogi w zakresie zgód.
- Prawa klientów i odpowiednie informowanie o RODO.
- Dokumentacja RODO w firmie – pełna!
- Postępowanie w przypadku naruszenia ochrony danych osobowych.



## Prawa klienta w zakresie danych osobowych

- Prawo do informacji o danych.
- Żądanie dostępu do danych.
- Ograniczenie przetwarzania.
- Sprostowanie.
- Usunięcie.
- Prawo do wniesienia sprzeciwu.
- Prawo do przenoszenia danych.
- Informacje o prawie do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
- Informacje o prawie wniesienia skargi do organu nadzorczego.



## Dokumentacja RODO w e-sklepie

- Rejestr czynności przetwarzania.
- Analiza ryzyka.
- Rejestr naruszeń ochrony danych osobowych.
- Zgłoszenie incydentu naruszenia danych osobowych.
- Instrukcja postępowania w przypadku naruszenia zasad ochrony danych osobowych.
- Polityka ochrony danych osobowych (Polityka bezpieczeństwa danych).
- Instrukcja zarządzania systemem informatycznym.
- Rejestr kont, osób i systemów przetwarzających dane osobowe.
- Procedura realizacji praw podmiotów danych zgodnie z RODO.



## Dokumentacja RODO w e-sklepie

- Obowiązek informacyjny – różne cele.
- Upoważnienie do przetwarzania danych osobowych.
- Rejestr osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych.
- Umowa powierzenia danych osobowych.
- Rejestr umów powierzenia.
- Oświadczenie o poufności dla pracownika / współpracownika.
- Wniosek o nadanie dostępu do systemu informatycznego.
- Rejestr kont, osób i systemów przetwarzających dane osobowe.
- Rejestr pomieszczeń, w których przetwarzane są dane osobowe.



# Zgody i checkboxy



## Zgody i checkboxy w sklepie online

Akceptacja  
regulaminu

Akceptacja polityki  
prywatności

Zgoda na  
newsletter

Zgoda na oferty  
handlowe  
(e-mail/sms/tel.)

Zgoda na  
przekazywanie  
danych partnerom

Zgoda na  
wystawienie opinii  
w serwisie  
zewnętrznym

Zgoda na brak  
odstąpienia od  
umowy

Zgoda na  
automatyzacje



## Jakie cechy powinna zawierać zgoda?

Świadoma

Dobrowolna

Łatwa do  
wycofania

Konkretna i  
jednoznaczna

Wyraźna

Rozliczalna

Źródło: Materiał własny. Grafika przedstawiająca w kwadratach cechy zgody zgodnej z prawej.





## Zgody i checkboxy - błędy

### NIEPRAWIDŁOWE ZGODY I CHECKBOXY NA ŚCIEŻCE KLIENTA

Niedozwolone jest łączenie zgody na przetwarzanie danych w celu realizacji umowy oraz wysyłanie informacji handlowych!

### CHECKBOX NIEZGODNY Z PRAWEM

*“Konsument wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji zamówienia, obsługi oraz na wysyłanie informacji o promocjach marketingowych.”*

Oświadczam, że zapoznałem(am) się z treścią Polityką Prywatności oraz wyrażam zgodę na przetwarzanie przez [redacted] – Administratora Danych Osobowych (dalej: [redacted] oraz jego partnerów, moich danych osobowych, zawartych w tym formularzu oraz w innych dokumentach przekazanych [redacted] w celach związanych z działalnością [redacted] w tym w celu należytego wykonywania zawartej umowy sprzedaży i realizacji zamówień. (wymagane) \*

Pole wymagane

Oświadczam, że zapoznałem(am) się i akceptuję treść Regulaminu serwisu sklepu internetowego www.i [redacted] (wymagane) \*

Źródło: Materiał własny. Screen przedstawiający błędny checkbox.



Informujemy, że Administratorem jest (podmiotem ustalającym cele i sposoby przetwarzania danych osobowych) [redacted]  
o.o. z siedzibą w [redacted]

[więcej]

- \*Zapoznałem się z regulaminem i chcę wziąć udział w programie. Podanie danych jest dobrowolne, lecz konieczne w celu korzystania z serwisu.
- \*Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celach marketingowych promujących towary i usługi Administratora.
- \*Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celach marketingowych przez Administratora promujących towary i usługi podmiotów trzecich - lista
- \*Wyrażam zgodę na udostępnienie moich danych osobowych przez Administratora podmiotom trzecim, w tym partnerom, o których informacje znajdziesz TUTAJ, które to podmioty będą przetwarzały dane w celach marketingowych (w tym profilowania) jak też udostępniać dane podmiotom emitującym reklamy w Internecie lub je zlecającym.
- \*Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji marketingowych i handlowych drogą elektroniczną z wykorzystaniem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przez Administratora i podmioty trzecie.
- \*Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji marketingowych i handlowych telefonicznie z wykorzystaniem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przez Administratora i podmioty trzecie.
- \*Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji marketingowych i handlowych za pośrednictwem automatycznych systemów wywołujących przez partnerów Administratora - lista
- \*Wyrażam zgodę na profilowanie moich danych osobowych, czyli na zautomatyzowane przetwarzanie moich danych osobowych w celu oceny określonych czynników osobowych, poprzez analizę i prognozę w szczególności takich aspektów jak efekty pracy, sytuacja ekonomiczna, zdrowie, preferencje osobiste, zainteresowania, wiarygodność, zachowanie, lokalizacja oraz przemieszczenie się.

Źródło: Materiał własny. Screen przedstawiający zbyt dużą ilość checkboxów.



# Prawo przyjazne sprzedawcy, czyli które przepisy działają na korzyść sprzedawcy



## Jakie przepisy sprzyjają sprzedawcy e-sklepu?

- **Brak możliwości zwrotu treści cyfrowych** przez klienta – jeśli prawidłowo poinformuje klienta i odbierze właściwe zgody.
- **Brak możliwości zwrotu produktów na indywidualne zamówienie** – jeśli prawidłowo poinformuje.
- Nie informujesz o prawie do odstąpienia – klient ma **12 miesięcy!**
- Jeżeli przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze towar od konsumenta, może **wstrzymać** się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta **do chwili otrzymania towaru z powrotem** lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
- Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania wykonania tej umowy przed upływem terminu na odstąpienie, ma **obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.** – ważny jest checkbox!



## Jakie przepisy sprzyjają sprzedawcy e-sklepu?

- Konsument nie ponosi kosztów dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli **nie wyraził zgody na spełnienie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia lub nie został poinformowany o utracie** przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy w chwili udzielania takiej zgody, lub przedsiębiorca **nie dostarczył potwierdzenia**.
- Wiedza, kiedy reklamacja jest nieuzasadniona i można **odmówić naprawy czy zwrotu pieniędzy** – regulamin!
- **Transparentność** pomaga.
- Transparentność cen – chroni przed nieuczciwą konkurencją.
- Dokumentacja RODO – chroni klienta, ale i sprzedawcę.



# Sztuczna inteligencja i automatyzacja zgodne z prawem w e-sklepie



## O co zadbać i czego unikać korzystając z AI?

- Odpowiedni dostawcy narzędzi – weryfikacja.
- Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
- Odbieranie odpowiednich zgód – właściwa komunikacja z klientem za pomocą AI – w szczególności w przypadku chatbotów, asystentów AI.
- Polityka AI w firmie.
- Kodeks etyki AI w firmie.
- Pozostała dokumentacja: analiza ryzyka, ocena skutków, itp.



O czym jeszcze należy  
pomyśleć zanim rozpoczniemy  
działalność e-sklepu?





## O czym jeszcze należy pomyśleć zanim rozpoczniemy działalność e-sklepu?

- Kasa fiskalna – czy zawsze potrzebna?
- VAT czy bez VAT?
- Sprzedaż zagraniczna.
- Wystawianie faktur czy paragonów?
- Księgowość – uproszczona czy pełna?

**Uwaga na zwolnienia i limity!**



# Podsumowanie



Dziękuję za udział w webinarium, które zostało zrealizowane w ramach projektu Centrum Rozwoju Małych i Średnich Przedsiębiorstw.

Kontakt:

**Ilona Przetacznik**

**CEO LegalnyBiznesOnline.pl.**

**Radca prawny**

e-mail:

[kontakt@legalnybiznesonline.pl](mailto:kontakt@legalnybiznesonline.pl)

[www.legalnybiznesonline.pl](http://www.legalnybiznesonline.pl)

