Commerce Legal

Twój sklep online ruszy.
Pytanie, czy legalnie.

5-punktowa checklista prawna, która chroni sklep e-commerce

dla deweloperów i wykonawców wdrożeń WooCommerce

ZANIM ODDASZ SKLEP KLIENTOWI…

Case z życia wzięty

> *Sklep kosmetyczny działał już trzy miesiące, gdy przyszło pierwsze zgłoszenie: brak obowiązkowego formularza zwrotu i informacji o najniższej cenie z ostatnich 30 dni. Właściciel sklepu był przekonany, że skoro zlecił wdrożenie agencji, temat jest „pod kontrolą". Agencja była przekonana, że to sprawa właściciela i jego prawnika. Copywriter, który pisał opisy produktów i regulamin, po prostu nie wiedział, że powinien o to zapytać.* ***Winny okazał się każdy — bo winnego nie wyznaczył nikt, zanim sklep wystartował.***

DLA KOGO JEST TEN E-BOOK

Ten materiał jest dla Ciebie, jeśli masz jakikolwiek udział w powstawaniu lub prowadzeniu sklepu WooCommerce — jako **deweloper**, **copywriter** piszący treści i regulaminy, albo jako **właściciel sklepu**. Zgodność prawna nie jest zadaniem jednej osoby w tym procesie — jest wspólną odpowiedzialnością wszystkich, którzy przy sklepie pracują.

Nie znajdziesz tu wykładu z prawa. Znajdziesz konkretną listę rzeczy do sprawdzenia, zanim sklep pójdzie live — oraz miejsca, w których nawet doświadczone zespoły i właściciele sklepów najczęściej popełniają błędy.

Kto naprawdę odpowiada?

Formalnie za zgodność sklepu z prawem odpowiada jego właściciel — to on jest sprzedawcą w rozumieniu przepisów. W praktyce jednak to wykonawca wdrożenia ponosi pierwsze, najbardziej dotkliwe konsekwencje: utratę zaufania klienta, zerwaną współpracę, czasem publiczną, negatywną opinię. Klient rzadko interesuje się tym, kto formalnie odpowiada — pamięta tylko, kto budował sklep, który „nie działał zgodnie z prawem".

Nie chodzi przy tym o jeden przepis, tylko o kilka nakładających się na siebie reżimów prawnych naraz — **RODO**, **ustawę o prawach konsumenta**, **dyrektywę Omnibus** i najnowsze **rozporządzenie GPSR**. Każdy z nich bywa nowelizowany osobno, a każda zmiana wymaga osobnej aktualizacji dokumentacji sklepu.

Dlatego zgodność prawna nie powinna być traktowana jako opcjonalny dodatek do wdrożenia, tylko jako jego integralna część — na równi z wydajnością strony czy responsywnością. Poniżej znajdziesz komentarz osoby, która na co dzień pracuje z tym tematem od strony prawnej.



„Jako prawniczka pracująca ze sklepami internetowymi zadaję klientom zawsze te same trzy pytania: Czy Twój regulamin uwzględnia aktualne przepisy o prawach konsumenta? Czy polityka prywatności faktycznie opisuje to, co Twój sklep robi z danymi — czy to tylko szablon „z internetu"? Czy regulamin zawiera pouczenia o prawie odstąpienia, wyjątkach i procedurze zwrotów odpowiadające aktualnemu stanowi prawnemu?

Jeśli na którekolwiek z tych pytań nie znasz odpowiedzi od ręki — to sygnał, że dokumentacja Twojego sklepu wymaga przeglądu. Nie jutro, nie »jak znajdę czas« — teraz, zanim zrobi to za Ciebie UOKiK albo niezadowolony klient."

Paulina Janik-Żak

PRAWNICZKA · KANCELARIA JANIK-ŻAK · EKSPERTKA WSPÓŁPRACUJĄCA Z WP DESK

KATEGORIA 1 / 5

RODO i cookies

RODO nie jest opcjonalne, a cookie bar bez realnej, aktywnej zgody użytkownika to jeden z najczęściej pomijanych elementów we wdrożeniach sklepów WooCommerce.

- Polityka prywatności dostępna z każdej podstrony sklepu.
- Cookie bar wymaga aktywnej zgody użytkownika, a nie tylko go informuje.
- Zgody są rejestrowane i możliwe do wycofania w dowolnym momencie.
- Formularze zbierające dane osobowe zawierają klauzulę informacyjną RODO.

JAK TO WDROŻYĆ

Skonfiguruj cookie bar tak, aby domyślnie żadne nieistotne skrypty (analityka, marketing) nie były ładowane przed uzyskaniem zgody. Zadbaj, by polityka prywatności była linkowana w stopce oraz w checkout.

→ Commerce Legal pomaga zweryfikować zgodność polityki prywatności i konfiguracji cookies z aktualnymi wymogami.

» Wtyczka WP Desk Flexible Cookies ułatwia wdrożenie cookie bara z aktywną, rejestrowaną zgodą.

§ PODSTAWA PRAWNA

Rozporządzenie (UE) 2016/679 (RODO) — ogólne zasady przetwarzania danych osobowych.

Ustawa z 12 lipca 2024 r. — Prawo komunikacji elektronicznej, art. 399–400 — obowiązek uzyskania zgody na cookies inne niż niezbędne (zastąpiła Prawo telekomunikacyjne od 10 listopada 2024 r.).

KATEGORIA 2 / 5

Regulamin i obowiązki informacyjne

Regulamin to nie formalność do skopiowania z innego sklepu — musi odzwierciedlać realne dane i procesy konkretnego klienta.

- Pełne dane sprzedawcy: nazwa, adres, NIP, dane kontaktowe.
- Jasny opis procedury reklamacji i zwrotu.
- Informacja o prawie odstąpienia od umowy w terminie 14 dni.
- Regulamin widoczny i zaakceptowany przed finalizacją zamówienia.

JAK TO WDROŻYĆ

Umieść link do regulaminu bezpośrednio przy checkboxie akceptacji w koszyku — nie polegaj wyłącznie na linku w stopce. Upewnij się, że dane w regulaminie są aktualizowane razem z danymi firmy klienta.

§ PODSTAWA PRAWNA

Ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, art. 12 — obowiązki informacyjne przedsiębiorcy przed zawarciem umowy na odległość.

Ustawa o prawach konsumenta, art. 27–31 — zasady i wyjątki od prawa odstąpienia od umowy.

KATEGORIA 3 / 5

Dyrektywa Omnibus

Każda przecena w sklepie musi pokazywać najniższą cenę produktu z ostatnich 30 dni — pominięcie tego to jeden z najłatwiejszych do wykrycia błędów.

- Przy każdej przecenie widoczna najniższa cena z ostatnich 30 dni.
- Mechanizm działa automatycznie, a nie na podstawie ręcznych wpisów.
- Wymóg obejmuje też promocje czasowe, wyprzedaże i kupony rabatowe.

JAK TO WDROŻYĆ

Zastosuj dedykowane rozwiązanie automatycznie śledzące historię cen produktu, zamiast polegać na pamięci osoby ustawiającej promocję. Ręczne podejście prawie zawsze prowadzi do błędów przy większej liczbie produktów.

→ **Wtyczka WP Desk Omnibus automatyzuje śledzenie najniższej ceny z 30 dni w WooCommerce.**

§ PODSTAWA PRAWNA

Dyrektywa (UE) 2019/2161 („Omnibus") wdrożona nowelizacją Ustawy z 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług, art. 4 — obowiązuje w Polsce od 1 stycznia 2023 r.

Brak zgodności grozi karą do 20 000 zł, a przy powtarzających się naruszeniach (3 razy w ciągu 12 miesięcy) — do 40 000 zł.

KATEGORIA 4 / 5

GPSR / Right to Repair

Nowe wymogi GPSR wprowadzają dodatkowe obowiązki informacyjne i formularze zgłoszeniowe — to obszar, w którym dziś niezgodnych jest najwięcej sklepów, bo przepisy są stosunkowo świeże.

- Dane producenta i importera widoczne przy produkcie.
- Osobne formularze na zwrot, reklamację i naprawę — nie jeden uniwersalny.
- Informacja o dostępności części zamiennych, jeśli dotyczy kategorii produktu.
- Pojedynczy punkt kontaktowy (e-mail lub formularz) do zgłoszeń dotyczących bezpieczeństwa produktu.

JAK TO WDROŻYĆ

Sprawdź, czy formularz zgłoszeniowy w sklepie rozróżnia typ zgłoszenia (zwrot / reklamacja / naprawa) — jeden uniwersalny formularz już nie wystarcza. Zweryfikuj to osobno dla każdej kategorii produktowej klienta.

§ PODSTAWA PRAWNA

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/988 z 10 maja 2023 r. w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów (GPSR) — obowiązuje bezpośrednio we wszystkich krajach UE od 13 grudnia 2024 r., zastępując dyrektywę 2001/95/WE.

Art. 9 GPSR wymaga wyznaczenia pojedynczego punktu kontaktowego, przez który konsumenci i organy nadzoru mogą zgłaszać problemy z bezpieczeństwem produktu.

KATEGORIA 5 / 5

Prawo konsumenckie: zwroty i reklamacje

Obowiązkowy formularz zwrotu i jasno określone terminy to nie uprzejmość wobec klienta — to wymóg prawny.

- Formularz zwrotu dostępny bez konieczności kontaktu mailowego.
- Jasno określone terminy: 14 dni na odstąpienie, 14 dni na zwrot pieniędzy.
- Klient informowany o statusie zwrotu lub reklamacji na każdym etapie.

JAK TO WDROŻYĆ

Zamiast prosić klienta o wysłanie maila z prośbą o zwrot, udostępnij formularz bezpośrednio w koncie klienta lub przy zamówieniu. To skraca czas obsługi i ogranicza ryzyko przeoczenia terminu.

→ Commerce Legal wspiera w skonfigurowaniu procesu zwrotów zgodnego z aktualnymi terminami ustawowymi.

§ PODSTAWA PRAWNA

Ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, art. 27 — 14 dni na odstąpienie od umowy bez podania przyczyny.

Ustawa o prawach konsumenta, art. 32 — 14 dni na zwrot środków przez sprzedawcę od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.

GŁOSY Z COMMUNITY

Co mówią osoby z branży?

Poniżej znajdziesz krótkie komentarze osób, które na co dzień pracują przy wdrożeniach sklepów WooCommerce i wielokrotnie widziały, jak temat zgodności prawnej bywa pomijany.



„Prawo dla e-commerce zmienia się częściej, niż właściciele sklepów aktualizują swoje regulaminy. Większość dokumentów, które widzę u klientów, powstała raz — przy starcie sklepu — i nikt do nich później nie wracał. Z commerce.legal ten problem znika, bo ktoś wreszcie czuwa nad tym na bieżąco, a nie od kontroli do kontroli."

Damian Ślimak

AI & AUTOMATION ARCHITECT



„Mały sklep nie zatrudni kancelarii, a skopiowany z internetu regulamin to prosta droga do nieporozumień, problemów i... niezadowolonych klientów. Commerce.legal to pierwsze rozwiązanie, które mogę z czystym sumieniem polecić każdemu sprzedawcy — bo daje jakość pracy prawnika w cenie, którą udźwignie nawet jednoosobowy e-commerce."

Mary Czekaj

NEWSLETTER SPECIALIST



„Dokumenty prawne to temat, który często jest pomijany. I najprawdopodobniej dzieje się tak dlatego, że nikt nie czuje się za to w 100% odpowiedzialny."

Ania Witko

PODCAST ARCHITECT

Podsumowanie

Zgodność prawna nie jest dodatkiem do dobrego wdrożenia. Jest jego częścią — na równi z szybkością ładowania strony, responsywnością czy bezpieczeństwem płatności. Sklep, który „działa" technicznie, ale pomija te **18 punktów**, wciąż naraża i klienta, i wykonawcę na realne ryzyko.

Potraktuj tę checklistę jako standardowy element procesu wdrożeniowego — coś, co sprawdzasz zawsze, niezależnie od branży czy wielkości sklepu.

Nie chcesz robić tego ręcznie przy każdym projekcie?

Commerce Legal pomaga agencjom i deweloperom zweryfikować zgodność sklepu z prawem bez konieczności zlecania indywidualnej i bardzo kosztownej konsultacji prawnej do każdego projektu — szybciej i przy mniejszym nakładzie pracy po Twojej stronie.

→ Sprawdź Commerce Legal: commerce.legal

Commerce Legal to weryfikacja prowadzona przez prawniczkę współpracującą z WP Desk — szybciej i taniej niż indywidualna konsultacja prawna zlecana za każdym razem od nowa.

» Zobacz też: Ile kosztuje samodzielna dokumentacja prawna sklepu WooCommerce? - artykuł na blogu WP Desk.