

**Jakie zmiany czekają branżę  
e-commerce w 2023 roku?**

# e-commerce – co nas czeka?

## Agenda

- Informowanie o obniżonej cenie towaru lub usługi
- Nowe terminy związane z reklamacją i gwarancją
- Definicja towaru, towaru z elementami cyfrowymi, usługi cyfrowej
- Prawidłowe pozyskiwanie i prezentowanie opinii konsumentów
- „Płatność” danymi osobowymi
- Informowanie o indywidualnym dostosowaniu ceny
- Informowanie o pozycjonowaniu produktów
- Co należy zmienić, dostosować przed 1.01.2023 r.?
- Stosowanie przepisów

# e-commerce – co nas czeka?

**dyrektywa towarowa** (Dyrektywa nr 2019/771) -  
implementacja regulacji do krajowych porządków powinna  
nastąpić do 1 lipca 2021 r. z mocą od 1 stycznia 2022 r.

**dyrektywa Omnibus** - implementacja regulacji do  
krajowych porządków prawnych powinna nastąpić do 28  
listopada 2021 r. z mocą od 28 maja 2022 r.

**dyrektywa cyfrowa** (Dyrektywa nr 2019/770) –  
implementacja regulacji do krajowych porządków powinna  
nastąpić do 1 lipca 2021 r. z mocą od 1 stycznia 2022 r.

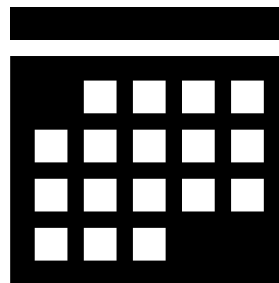
Polskie implementacje  
przepisów od  
**1 stycznia 2023 r.**

# e-commerce – co nas czeka?

## zmiany w informowaniu o obniżce ceny towaru lub usługi

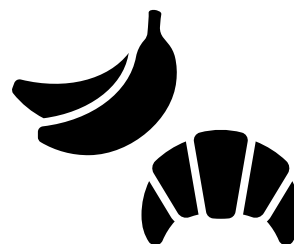
- Obok aktualnej ceny musisz podać najniższą cenę z **ostatnich 30 dni**.
- Jeśli towar/usługa jest oferowany krócej, obok aktualnej ceny umieszcza się **najniższą cenę** jaka obowiązywała od początku oferowania

30 dni



Towary szybko psujące się?

- Obok aktualnej ceny musisz podać cenę **sprzed pierwszego zastosowania obniżki**.



**UWAGA!**  
**Dotyczy wszystkich przedsiębiorców, nie tylko e-commerce!**

# DOTYCZY TEŻ REKLAMY!

# e-commerce – co nas czeka?

## **Za brak informacji o obniżce ceny**

kara pieniężna do wysokości 20 000 zł.

Jeżeli trzykrotnie w okresie 12 miesięcy nie wykona się obowiązków – kara pieniężna wynosi 40 000 zł

# e-commerce – co nas czeka?

## zmiany w procesie reklamacyjnym

### Rękojmia:

- wracamy do „zgodności towaru z umową”
- przepisy o rękojmi zostają przeniesione do ustawy o prawach konsumenta,
- nie będzie można wyłączyć rękojmi w stosunku do jednoosobowych przedsiębiorców na prawach konsumenta
- korzystne dla konsumenta domniemanie, że niezgodność towaru z umową jest istotna
- konsument w pierwszej kolejności może żądać naprawy lub wymiany, a dopiero w następnej kolejności obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy,
- rękojmia dla towarów z elementami cyfrowymi,
- rękojmia dla treści i usług cyfrowych,
- usunięte zostaną przepisy dot. prawa regresu do wcześniejszego sprzedawcy

### Gwarancja:

- nie będzie mogła być mniej korzystna niż reklamacja na podstawie ustawy.



**UWAGA!**  
**Dotyczy wszystkich**  
**przedsiębiorców, nie tylko**  
**e-commerce!**



## e-commerce – co nas czeka?

### Jakie będą nowe terminy związane z rękojmią?

- domniemanie istnienia wady w momencie zakupu będzie trwało **2 lata** (obecnie 1 rok),
- termin rozpatrzenia reklamacji będzie wynosił **14 dni** (pod rygorem uznania za rozpatrzoną pozytywnie)

# e-commerce – co nas czeka?

## zmiany w treściach cyfrowych

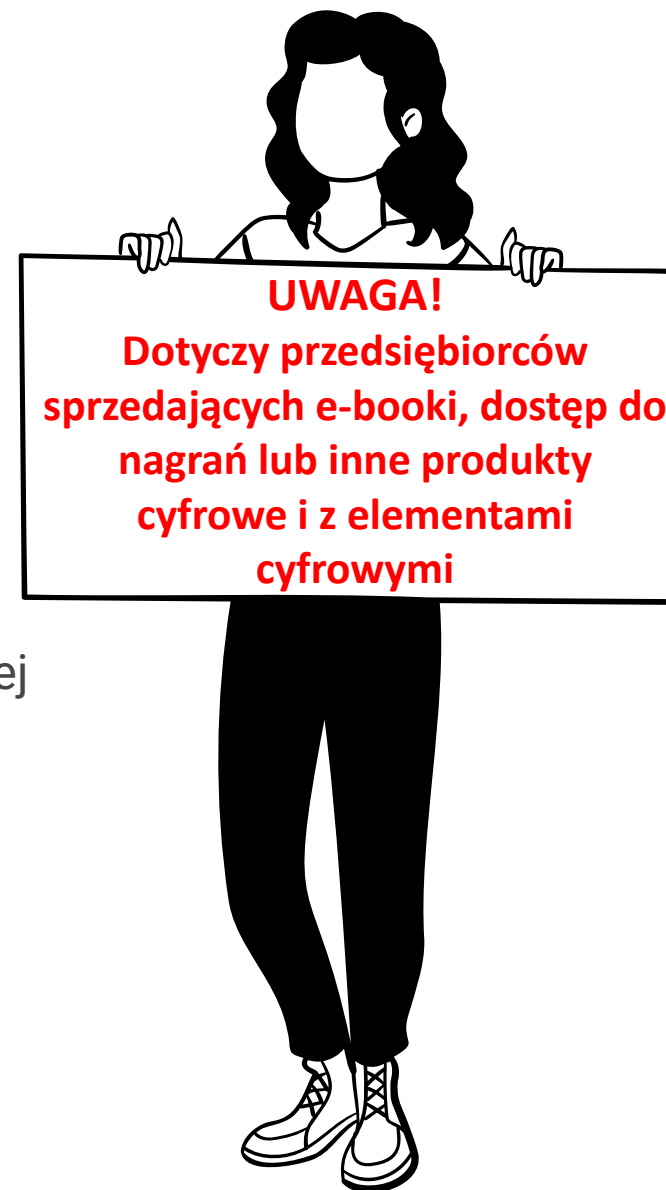
**towar** - rzecz ruchoma, a także woda, gaz i energia elektryczna, w przypadku gdy są oferowane do sprzedaży w określonej objętości lub ilości;

**towar z elementami cyfrowymi** - towar zawierający treść cyfrową lub usługę cyfrową lub z nimi połączony w taki sposób, że brak treści cyfrowej lub usługi cyfrowej uniemożliwiłby jego prawidłowe funkcjonowanie;

### NOWOŚĆ!

**usługa cyfrowa** - usługa pozwalającą konsumentowi na:

- a) wytwarzanie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w postaci cyfrowej,
- b) wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez konsumenta lub innych użytkowników tej usługi,
- c) inne formy interakcji za pomocą danych w postaci cyfrowej;



**UWAGA!**

**Dotyczy przedsiębiorców  
sprzedających e-booki, dostęp do  
nagrań lub inne produkty  
cyfrowe i z elementami  
cyfrowymi**



# e-commerce – co nas czeka?

## Najważniejsze zmiany



nowy typ umowy –  
umowa o dostarczenie  
treści lub usługi  
cyfrowej,



treści i usługi cyfrowe będzie  
można reklamować podobnie  
jak produkty fizyczne  
(odpowiedzialność za brak  
zgodności z umową treści  
cyfrowej lub usługi cyfrowej –  
**2 lata**; domniemanie istnienia  
braku niezgodności z umową  
w chwili dostarczenia – **1 rok**)



nowe obowiązki po stronie  
przedsiębiorcy - obowiązek  
aktualizacji oraz odpowiedzialność  
za zgodność z wersją próbną lub  
zapowiedzią, kompatybilność i  
interoperacyjność

## Zmiany informowania o sposobie weryfikacji opinii

Będziesz musiał informować, czy, a jeśli tak to w jaki sposób zapewniasz, że publikowane treści pochodzą od konsumentów, którzy używali danego produktu lub go nabyli.

Nieuczciwe praktyki rynkowe:

- twierdzenie że opinie zostały zamieszczone przez konsumentów, którzy używali danego produktu lub go nabyli, mimo że nie podjęliśmy uzasadnionych i proporcjonalnych kroków, aby sprawdzić, czy opinie te pochodzą od tych konsumentów;
- zamieszczanie lub zlecenie zamieszczania innej osobie nieprawdziwych opinii lub rekomendacji konsumentów albo zniekształcanie opinii lub rekomendacji konsumentów w celu promowania produktów. CC

e-commerce –  
co nas czeka?

## W jaki sposób prawidłowo prezentować opinie konsumentów?

- Nie wprowadza obowiązku weryfikowania autentyczności opinii.
- Nie musisz zapewniać, że publikowane opinie pochodzą od konsumentów, którzy faktycznie używali danego produktu lub go nabyli. **Musisz jednak wprost o tym poinformować, publikując opinie.**

*Wydaje się, że najprostszym i najpewniejszym narzędziem weryfikacji może być udostępnienie kupującemu indywidualnego linku, gdzie kupujący będzie mógł wystawić stosowną opinię o produkcie.*

*[Prezes UOKiK w odpowiedzi na interpelację poselską]*

e-commerce –  
co nas czeka?

# e-commerce – co nas czeka?

Jak przygotować się do zmian dotyczących „płatności” danymi osobowymi?

Użytkownik nie płaci za materiały pieniędzmi, ale zgadza się na otrzymywanie np. newslettera.

Będziesz musiał przygotować **regulamin** określający zasady wymiany materiałów w zamian za dane osobowe, zawierający m.in.:

1. Dane identyfikacyjne i kontaktowe administratora
2. Procedurę zawarcia umowy o dostarczanie treści cyfrowych
3. Wymogi techniczne niezbędne do korzystania z materiałów
4. Informację na temat praw autorskich do materiałów
5. Zasady odstąpienia od umowy i reklamacji
6. Informacje o pozasądowych sposobach dochodzenia roszczeń
7. Informacje na temat przetwarzania danych osobowych.

# e-commerce – co nas czeka?

**Jakie informacje przekazać w przypadku indywidualnego dostosowania ceny?**

Obowiązek informowania konsumentów o indywidualnym dostosowaniu ceny (poprzez zautomatyzowane podejmowanie decyzji)

Nie określono co powinna zawierać informacja – jasna i zrozumiała

Odpowiedź na to pytanie będzie zatem musiała zostać wypracowana w praktyce.

# e-commerce – co nas czeka?

Jak informować o pozycjonowaniu produktów?

Dlaczego produkt został wyświetlony?

Najczęściej sprzedawcy korzystają z fraz: najtańszy, najlepiej oceniany, najlepszy.

Obowiązek informowania o reklamowej formie przekazywanej informacji – jeśli zostanie opłacone pozycjonowanie produktu, żeby doprowadzić do zwiększenia jego zakupu,

# e-commerce – co nas czeka?

## **E-commerce – platformy handlowe**

- nowe obowiązki informacyjne – m.in. informowanie o tym w jaki sposób są tworzone rankingi ofert oraz na podstawie jakich kryteriów następuje pozycjonowanie produktów,
- obowiązek jasnego definiowania statusu sprzedawcy – czy jest profesjonalistą, czy osobą prywatną,
- obowiązek jasnego wskazania, kto odpowiada za realizację praw kupującego – konsumenta,
- obowiązek wyraźnego wskazywania płatnych wyników wyszukiwania.

# e-commerce – co nas czeka?

## Co należy zmienić?

produkty będące usługami cyfrowymi – **umowa o dostarczanie usług cyfrowych, zmiana regulaminu**

płatność danymi osobowymi – **regulamin usługi**

towary z elementami cyfrowymi – **zmiany regulaminu**

obowiązek informowania o funkcjonalności towarów z elementami cyfrowymi/treści cyfrowych/usług cyfrowych – **zmiany w informacjach na stronach internetowych**

obowiązek informowania o kompatybilnościach i interoperacyjnościach towarów z elementami cyfrowymi/treści cyfrowych/usług cyfrowych – **zmiany w informacjach na stronach internetowych**

obowiązek podawania numeru telefonu – **zmiany w regulaminie i informacji na stronie**

obowiązek informowania o indywidualnym dostosowaniu ceny na podstawie

zautomatyzowanego podejmowania decyzji - **zmiany w regulaminie i informacji na stronie**

informacja o weryfikacji opinii o produktach – **regulamin opinii, zmiany informacji na stronie**

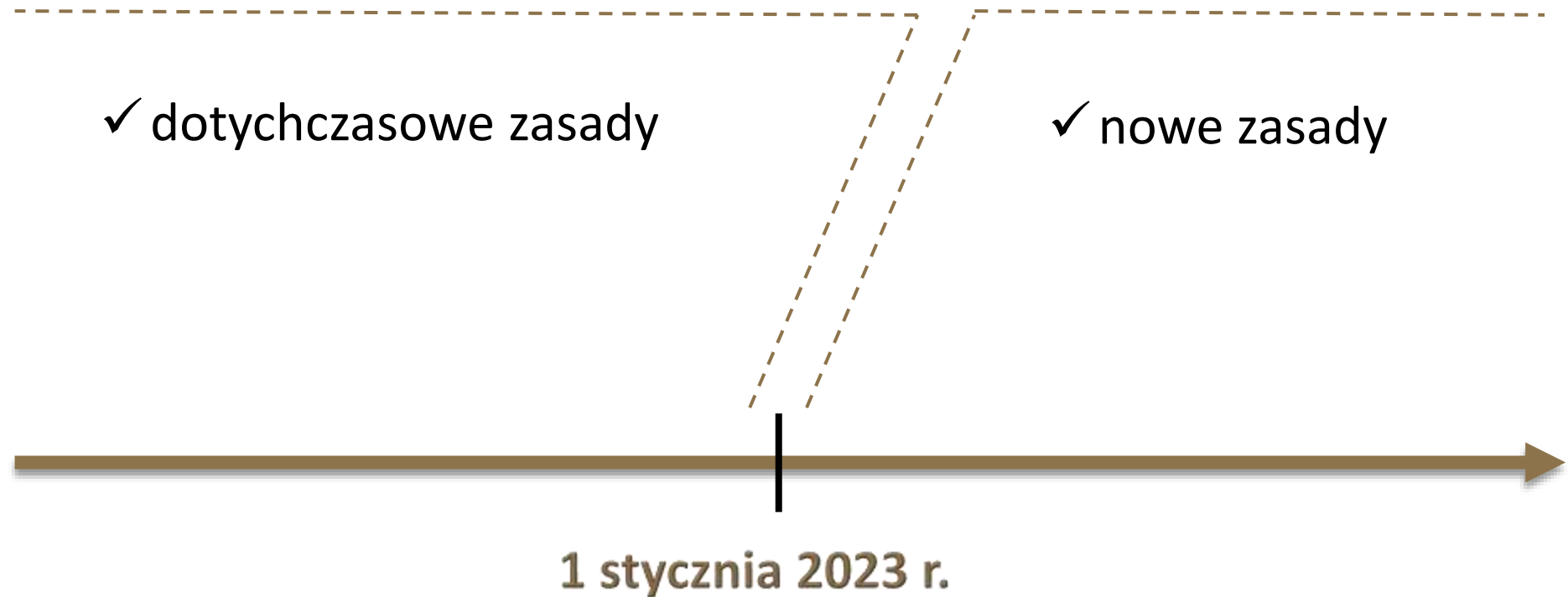
informowanie o obniżeniu ceny towaru/usługi – **zmiany mechanizmów strony i informacji na stronie**

gwarancja udzielana konsumentom – **zmiany w regulaminie**

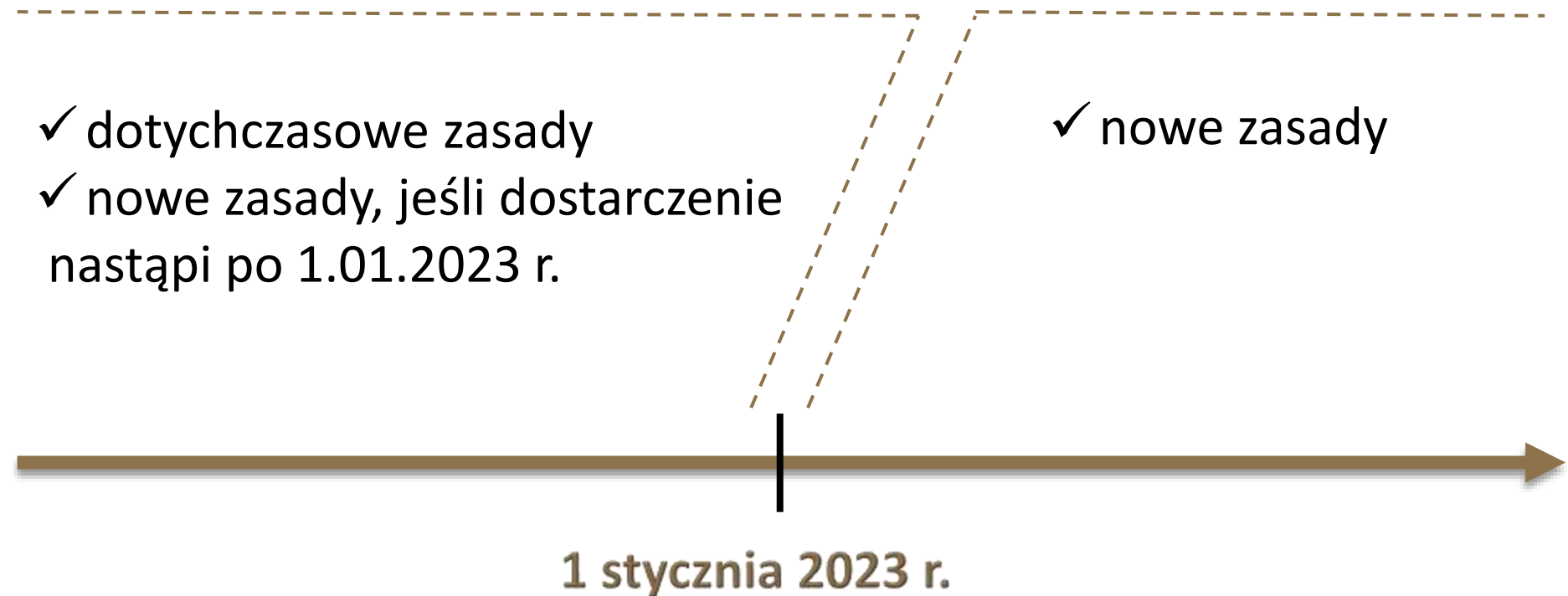
zmiany terminów rękojmi/odstąpienia – **zmiany w umowach sprzedaży/regulaminie/formularzach reklamacyjnych**



# Stosowanie przepisów



# Umowy o dostarczenie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej



# Dagmara Księżyk-Ryczko

radczyni prawna

[dksiezyk@jga.com.pl](mailto:dksiezyk@jga.com.pl)

tel.: +48 513 415 527

**Kancelaria Radców Prawnych JGA**

**Ginckaj, Morawiec, Olszewski, Stankiewicz Sp. p.**

ul. J. Kilińskiego 34, 40-062 Katowice,

tel./fax: +48 (32) 257 17 79, (32) 258 18 40,