



Alert e-Izby

Już wkrótce przedsiębiorcy zawierający umowy z konsumentami online będą musieli wdrożyć funkcję służącą do odstąpienia od umowy w swoich sklepach internetowych lub aplikacjach. Nowa funkcjonalność, do której wprowadzenia będą zobowiązani przedsiębiorcy, ma ułatwić konsumentom wykonywanie prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Dla przedsiębiorców oznacza to nie tylko zmianę regulaminu, ale także konieczność dostosowania interfejsu sklepu oraz samego procesu obsługi zwrotów.

Skąd wynika nowy obowiązek?

Zmiany wynika z dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2673. Zgodnie z art. 11a tej dyrektywy przedsiębiorca, który oferuje możliwość zawierania umów na odległość, np. za pośrednictwem strony internetowej lub aplikacji, powinien umożliwić konsumentowi odstąpienie od takiej umowy tak samo łatwo, jak mógł ją zawrzeć.

Praktyczne uwagi co do wdrożenia

Funkcja odstąpienia od umowy powinna być oznaczona słowami „odstąpi od umowy tutaj” lub podobnym, czytelnym i jednoznacznym sformułowaniem. Powinna być dostępna i wyraźnie widoczna w okresie przysługującym konsumentowi na odstąpienie od umowy. Ma umożliwiać konsumentowi wysłanie przedsiębiorcy internetowego oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawierającego lub potwierdzającego:

- imię i nazwisko konsumenta;
- dane identyfikujące umowę, od której chce odstąpić (na przykład numer zamówienia);
- dane dot. środków elektronicznych, za pomocą których otrzyma potwierdzenie otrzymania odstąpienia od umowy (na przykład adres e-mail).

Konsument nie powinien być zmuszany do wykonywania skomplikowanych czynności w celu ich uzupełnienia. Co istotne, nie powinien być przekierowywany w tym celu na inną stronę internetową. Formularz odstąpienia od umowy powinien pozwalać konsumentowi wybrać konkretne produkty, które chce zwrócić.

Mechanizm ma mieć charakter dwuetapowy: najpierw konsument wypełnia formularz odstąpienia, a następnie potwierdza złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy poprzez



kliknięcie przycisku oznaczonego słowami „potwierdź odstąpienie od umowy” lub innym równoważnym sformułowaniem.

Po wypełnieniu i przedłożeniu internetowego oświadczenia, przedsiębiorca bez zbędnej zwłoki przesyła konsumentowi potwierdzenie na trwałym nośniku. Potwierdzenie musi zawierać m.in. informację o dacie i godzinie złożenia oświadczenia.

Należy również pamiętać o obowiązku poinformowania konsumenta o istnieniu i umiejscowieniu funkcji odstąpienia od umowy przed zawarciem umowy.

Aktualny stan prac nad polską ustawą

Państwa Członkowskie powinny implementować dyrektywę do 19 grudnia 2025 roku, a przepisy powinny być stosowane od 19 czerwca 2026 r. W Polsce implementacja ma nastąpić za sprawą projektu ustawy o kredycie konsumenckim, który wciąż jest na etapie prac legislacyjnych. Aktualny stan prac nad tym projektem można śledzić na [stronie Rządowego Centrum Legislacji](#). Niezależnie od tego, kiedy ustawa wdrażająca przepisy do polskiego porządku prawnego zostanie ostatecznie przyjęta, przedsiębiorcy już teraz powinni przygotowywać się do wdrożenia funkcji odstąpienia od umowy.