E-commerce: możesz stracić nawet 10 procent przychodów za zeszły rok

Błędy w regulaminach e-sklepów są nagminne i zdarzają się również sprzedawcom oferującym swoje produkty na platformach aukcyjnych. Konsekwencje takich uchybień są w tym wypadku bardzo surowe. Mogą się wiązać z utratą do 10 procent przychodu za poprzedni rok kalendarzowy oraz z upublicznieniem takiej informacji. Dodatkowo, w przypadku skopiowania czyjegoś regulaminu, możemy zostać oskarżeni o naruszenie praw autorskich.

Posiadanie odpowiednio przygotowanego regulaminu jest dla każdego handlującego w sieci niezwykle ważne. Regulamin wymagany jest przepisami prawa nie tylko w przypadku prowadzenia sklepu internetowego, ale również przy organizacji każdej promocji. Analizy tekstów regulaminów umieszczanych na stronach sklepów pokazują, że niewielu ich właścicieli zdaje sobie sprawę z ciążących na nich obowiązkach prawnych. Za używanie nieprawidłowo skonstruowanego regulaminu ustawodawca przewidział dotkliwe kary. Mogą one wynosić nawet 10 procent ubiegłorocznych przychodów. Przedsiębiorca może stanąć przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK), a także zostać ukarany przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). Kary te mogą być powiększone dodatkowo o kwotę nawet kilku tysięcy złotych. Wynika to m.in. z kosztów procesu, kosztów zastępstwa procesowego, włącznie z kosztem publikacji wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym. Istnieje kilka podstawowych błędów, które mogą pociągnąć za sobą poważne konsekwencje zwłaszcza, że konsumenci są coraz bardziej świadomi swoich praw.

Klauzule niedozwolone (abuzywne)

Podstawowym uchybieniem przedsiębiorców prowadzących sklepy internetowe i portale aukcyjne, jest zamieszczanie w regulaminach tzw. klauzul abuzywnych. Są to wszystkie zapisy, które ograniczają prawa konsumentów.
Zwykle chodzi w nich o wyłączenie odpowiedzialności sprzedającego, a także nałożenie dodatkowych obowiązków na kupującego lub ograniczanie jego praw, które wprost wynikają z przepisów. Często sprzedawcy dostosowują zapisy do swoich własnych potrzeb, ułatwiając sobie w ten sposób działanie.

Wytyczne dotyczące niedozwolonych postanowień można znaleźć w art. 3853 kodeksu cywilnego, gdzie wskazano przesłanki uznania danego zapisu za bezprawny. Istnieje także rejestr, który gromadzi niezgodne z prawem zapisy i pozwala w łatwy sposób zorientować się, czy mamy do czynienia z nadużyciem. Specjalny spis takich klauzul przygotował i na bieżąco aktualizuje Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) tłumaczy Rafał Stępniewski z RzetelnyRegulamin.pl. Warto też wiedzieć, że zapisy te nie mają żadnego zastosowania w praktyce i zwyczajnie nie obowiązują, nawet jeżeli ujęte są w regulaminie. W razie wątpliwości, co do rzetelności regulaminu, sprawę można zgłosić właśnie do UOKiK. Nieuczciwemu sprzedawcy grozi nie tylko kara finansowa, ale też upublicznienie takiej informacji we wspomnianym rejestrze.

Po co napisać, skoro można skopiować

Częstą praktyką
stosowaną przy tworzeniu regulaminów jest kopiowanie ich treści od konkurencji. Wystarczą drobne modyfikacje i gotowe!
Nic bardziej mylnego, regulamin zawsze
musi być dostosowany do indywidualnej specyfiki sklepu lub serwisu. Zdarza się również, że oryginał zawiera szereg błędów. Poza tym takie pożyczenie regulaminu jest łamaniem praw własności intelektualnej, a w szczególności prawa autorskiego ostrzega Rafał Stępniewski z RzetelnyRegulamin.pl.
Pamiętajmy też, że w skopiowanym regulaminie mogą znajdować się wcześniej wspomniane klauzule niedozwolone. Zdarzają się nawet takie przypadki, w których właściciele sklepów kopiując tekst od konkurencji, zapominają zmienić np. numer NIP firmy, od której go pożyczyli .

Ponad rok temu
głośno było o masowych pozwach przeciw przedsiębiorcom za stosowanie przez nich klauzul niedozwolonych. Podmioty, które je wnosiły do tej pory zarabiają na zwrocie kosztów zastępstwa procesowego. Przy dużej skali działania są to niemałe zyski.

Handlując w sieci, konieczne jest więc bieżące
śledzenie zmian w prawie, komunikatów wydawanych przez UOKiK oraz znajomość klauzul niedozwolonych. Warto pamiętać o tym, że posiadanie przygotowanego specjalnie dla nas regulaminu sprawi, że wizyta w naszym sklepie nie przysporzy kłopotów kupującym, a nas samych nie narazi na konflikt z prawem i dotkliwe kary finansowe.