

Prawne aspekty sprzedaży internetowej

Prowadzący sprzedaż internetową, jako przedsiębiorca zobowiązany jest do starannego działania oraz posiadania odpowiedniej wiedzy w zakresie swojej działalności. Przepisy nakładają na profesjonalistów wiele obowiązków, którym należy sprostać. Trzeba mieć na względzie zarówno regulamin sklepu internetowego, tak aby nie zawierał niedozwolonych klauzul, jak i zabezpieczenie danych osobowych klientów. Minęły czasy beztrudnej sprzedaży towarów i usług w Internecie, kiedy zarówno sprzedawca, jak i kupujący w stopniu podstawowym znali przepisy prawne. Obecnie dzięki kampaniom społecznym świadomość prawna wzrasta, a co za tym idzie wzmaga się również postawa roszczeniowa klientów. W związku z tym uważny przedsiębiorca powinien na równi stawiać pomysł na biznes z przygotowaniem do jego prowadzenia, które zakłada m.in. zadbanie o wiele kwestii prawnych. Należy pamiętać, że e-handel jest jedną z form prowadzenia działalności gospodarczej i stosuje się do niego przepisy wielu ustaw dotyczących w szczególności praw konsumentów, ochrony danych osobowych czy sprzedaży na odległość, które trzeba mieć na uwadze. Sposób prowadzenia działalności przez przedsiębiorcę musi być z nimi zgodny. Na co przede wszystkim zwrócić uwagę, aby nie narazić się na odpowiedzialność?



DARIA WOJTCZAK
prawnik
kancelaria KSP
Legal & Tax Advice

pod uwagę, że regulamin jest jednostronnie ustalany przez sprzedawcę, a kupujący nie ma wpływu na jego treść, to szczególną uwagę należy zwrócić na niedozwolone klauzule umowne.

Artykuł 385¹ Kodeksu cywilnego stanowi, że postanowienia wzorca umowy rażąco naruszające interes konsumenta nie są wiążące. Jest to wyraz ochrony konsumenta jako słabszej strony kontraktu, która nie ma wpływu na brzmienie umowy.

Ryzyko wprowadzenia niedozwolonych umów do regulaminu jest tym większe, im mniejsza znajomość przepisów prawnych, dlatego warto zasięgnąć porady specjalisty i uchronić się przed wysokimi karami nakładanymi przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „UOKiK”). Katalog przykładowych niedozwolonych klauzul określony został w art. 385³ Kodeksu cywilnego, natomiast na stronie internetowej UOKiK znajduje się dokładny rejestr klauzul niedozwolonych, zawierający szczegółowe informacje na temat treści postanowień wprowadzanych do umów, uznanych za rażąco naruszające interesy konsumentów.

Analiza zakwestionowanych przez UOKiK postanowień prowadzi do wniosku, że nie można m.in. zastrzegać prawa do różnic pomiędzy zdjęciami a sprzedawanym produktem oraz wyłączać za nie odpowiedzialności w regulaminie, ale także chociażby zastrzegać właściwości sądu odpowiadającego przedsiębiorcy.

Niedozwolone klauzule w regulaminach

Najczęściej relacje między przedsiębiorcą a konsumentem kształtuje regulamin świadczenia usług umieszczony na stronie internetowej sprzedawcy. Zgodnie z art. 384 Kodeksu cywilnego regulamin jest wzorcem umowy zawieranej z klientem, dlatego jasno i klarownie powinny być w nim sformułowane najistotniejsze dla stron kwestie. Przykładowo należą do nich dane sprzedawcy, moment zawarcia umowy, warunki dostawy, możliwość odstąpienia od umowy w terminie 14 dni, zasady przedstawiania cen i postępowania reklamacyjnego. Jednak biorąc

Ochrona danych osobowych klientów

Przedsiębiorca nie tylko musi zadbać o to, aby warunki umowy, jakie proponuje klientowi w regulaminie, nie były gorsze niż ustawowo zagwarantowane, ale również musi dopilnować, aby dane konsumentów, które uzyskał w wyniku transakcji, nie dostały się w niepowołane ręce. Zgodnie z art. 6 ustawy o ochronie danych osobowych za dane osobowe uważa się wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej. Jak wskazuje art. 6 ust. 2 ustawy o ochronie danych osobowych, osobą możliwą do zidentyfikowania

jest osoba, której tożsamość można określić bezpośrednio lub pośrednio, w szczególności przez powołanie się na numer identyfikacyjny albo jeden lub kilka specyficznych czynników określających jej cechy fizyczne, fizjologiczne, umysłowe, ekonomiczne, kulturowe lub społeczne. Natomiast za osobę zidentyfikowaną uznaje się w doktrynie tę osobę, której tożsamość jest znana administratorowi danych¹.

Z pewnością dane, które podawane są przez klienta na potrzeby transakcji (np. miejsce zamieszkania, numer karty kredytowej), identyfikują lub umożliwiają zidentyfikowanie jego tożsamości, a więc mieszczą się w ustawowym zakresie i wymagają ochrony.

W związku z uzyskaniem wrażliwych danych przedsiębiorca jest zobowiązany na podstawie art. 36 ustawy o ochronie danych osobowych zastosować środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, a w szczególności przedsiębiorca powinien zabezpieczyć dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranianiem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem ustawy oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.

Trzeba mieć na uwadze, że nawet nieumyślne naruszenie obowiązku zabezpieczenia danych podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do roku.

Publikacje generalnego inspektora

W zakresie obowiązków związanych z ochroną danych pomocne są publikacje Generalnego Inspektora Danych

¹ Komentarz do art. 6 ustawy o ochronie danych osobowych, J. Barta, 2015, wyd. 3.

Osobowych (GIODO), który na swojej stronie internetowej zamieścił praktyczne wyjaśnienia i wskazówki co do zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa danych.

Formalnym obowiązkiem, który musi spełnić przedsiębiorca zajmujący się sprzedażą internetową, jest zgłoszenie zbioru danych do rejestracji GIODO (art. 40 ustawy o ochronie danych osobowych).

Dopiero po dokonaniu zgłoszenia zbioru danych można rozpocząć ich przetwarzanie, co obwarowane jest sankcją tożsamą do tej, która grozi za niezabezpieczenie danych. Przedsiębiorca ma obowiązek uzyskania zgody na przetwarzanie danych poszczególnych klientów, stąd tak popularne klauzule każdorazowo akceptowane przez konsumenta przy zakupach internetowych. Co więcej, osoba, której dane są przetwarzane, ma prawo ich kontroli, a przetwarzający dane musi w terminie 30 dni poinformować o przysługujących prawach oraz udzielić żądanych informacji.

Nieznajomość prawa może szkodzić

Należy mieć świadomość, że prowadzący sprzedaż internetową jest przedsiębiorcą, a więc podmiotem profesjonalnym, od którego wymaga się starannego działania oraz odpowiedniej wiedzy w zakresie przedmiotu swojej działalności. W świetle przepisów to nie przedsiębiorcy, ale odbiorcy, do których sprzedawca prowadzący sklep internetowy kieruje swoją ofertę, są uznawani za słabszą stronę, dlatego prawo nakłada na profesjonalistów wiele obowiązków, którym należy sprostać.

Warto w sposób świadomy i kompleksowy prowadzić działalność gospodarczą, znać potencjalne zagrożenia i problemy, jakie można napotkać w trakcie jej wykonywania, tak aby uchronić się przed ewentualnymi negatywnymi konsekwencjami.

WYJĄTKOWE KORZYŚCI DLA PRENUMERATORÓW

NASI EKSPERCI SĄ DO PAŃSTWA DYSPOZYCJI

- Nie znalazłeś w publikacji artykułu rozwiązującego problem jednostki?
- Chcesz dowiedzieć się więcej na temat ważnych w danym okresie zagadnień?

NAPISZ DO NAS I ZŁÓŻ ZAMÓWIENIE