

WSZYSTKO O REGULAMINIE SKLEPU INTERNETOWEGO

CZYLI CO CHCIAŁBYŚ WIEDZIEĆ O REGULAMINIE,
ALE BOISZ SIĘ ZAPYTAĆ



15 najczęstszych pytań dotyczących regulaminu sklepu internetowego



PROKONSUMENCKI.PL
Sklep dbający o prawa konsumenta

Drogi Sprzedawco!

Bez względu na to czy już od jakiegoś czasu prowadzisz sprzedaż w Internecie czy dopiero zaczynasz, z pewnością wiesz, że **regulamin jest obowiązkowym elementem sklepu internetowego**. Jest **wymagany prawnie** dla każdego, kto chce stawiać kroki w tej części świata e-commerce. Potrafi sprawić wiele problemów osobom, które nie są zaznajomione z przepisami prawa, czego efektem może być na przykład powstawanie nowych **klauzul niedozwolonych**, czy nałożenie na takie podmioty sankcji ze strony **Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**.

Jeśli nie wiesz, czym są klauzule niedozwolone i jaką rolę spełnia tutaj UOKiK, bez obaw - **wszystkie najważniejsze informacje związane z regulaminem sklepu internetowego czekają na Ciebie w poniższym poradniku**, który jest zbiorem najpopularniejszych pytań i odpowiedzi dotyczących tej materii.

Przez wiele lat naszej działalności w zakresie prawa e-commerce byliśmy dosłownie zasypywani pytaniami od sprzedawców internetowych z różnym stażem. Mnogość obowiązujących przepisów oraz przesyt informacji sprawił, że niektórzy z nich zwyczajnie się pogubili. Dlatego **postanowiliśmy zebrać najpopularniejsze pytania** dotyczące regulaminu e-sklepu w jednym miejscu i udzielić na nie wyczerpujących odpowiedzi. Efektem naszych prac stał się ten **poradnik**, który powstał specjalnie z myślą o naszych Klientach, jak i o innych sprzedawcach internetowych, którzy dopiero stawiają pierwsze kroki w e-commerce lub są bardziej doświadczeni, jednak nadal nie znają odpowiedzi na dość istotne z punktu widzenia e-sprzedawcy pytania.

Dzięki temu poradnikowi, już zawsze **będziesz miał dostęp do przydatnej i ważnej wiedzy**. Poznasz również odpowiedzi na pytania, które nurtują wielu sprzedawców internetowych. Odpowiedzi na nie udziela ekspert z serwisu **Prokonsumencki.pl** – radca prawny **Dawid Bugajski**.

Życzymy Ci więc przyjemnej lektury, która z pewnością wzbogaci Cię o niezbędną i przydatną wiedzę, dzięki której **będziesz działał nie tylko bezpieczniej i pewniej, ale również bardziej świadomie!**

Zespół serwisu **Prokonsumencki.pl**

Spis treści

1. Czym jest regulamin sklepu internetowego?.....	4
2. Czym są klauzule niedozwolone?	4
3. Jakie są zagrożenia związane z klauzulami niedozwolonymi?	5
4. Czym jest rejestr klauzul niedozwolonych?	5
5. Czym powinien cechować się dobry regulamin sklepu internetowego?.....	5
6. Po co sprzedawcy regulamin sklepu internetowego?	6
7. Czy każdy sklep internetowy musi posiadać regulamin?	6
8. Jakie informacje powinien zawierać regulamin sklepu internetowego?.....	7
9. Na co należy uważać pisząc regulamin?.....	7
10. Jakie jest ryzyko dla sprzedawcy korzystającego z nieprofesjonalnego czy skopiowanego regulaminu sklepu internetowego?.....	8
11. Czym jest audyt regulaminu sklepu internetowego?	8
12. Czy należy monitorować sporządzony już regulamin sklepu internetowego?	9
13. Jakie są Twoje obowiązki informacyjne, jeśli prowadzisz sklep internetowy?	9
14. Czy sprzedając na Allegro również potrzebujesz regulaminu?	11
15. Czy masz prawo zmienić regulamin Twojego sklepu internetowego?	12

1. Czym jest regulamin sklepu internetowego?

Zacznijmy od tego, że dobry i bezpieczny regulamin e-sklepu to jedna z recept na prowadzenie udanego sklepu internetowego. Wymaga dopracowania i poświęcenia odpowiedniej uwagi. Aby spełniał swoją rolę, musi posiadać pewne atrybuty, o czym nierzadko zapominają sprzedawcy internetowi czy "specjaliści", którzy oferują gotowe wzory regulaminów za kilkadziesiąt złotych.

Regulamin sklepu internetowego to wzorzec umowy, jednostronnie określony przez sprzedawcę zbiór pewnego rodzaju praw i obowiązków w sklepi internetowym. Jest on skierowany zarówno do klienta sklepu, jak i samego sprzedawcy. Określa ogólne warunki dokonywania zakupów w konkretnym sklepie internetowym. Sprzedawca, który zamieszcza go w swoim e-sklepie, daje potencjalnemu klientowi gwarancję, że będzie stosował się do umieszczonych tam zapisów – tj. **będzie działał prokonsumencko**. Oczywiście, nie mogą one być niezgodne z obowiązującym prawem lub godzić w interesy konsumenta - wtedy mogą być uznane za **klauzule niedozwolone**.



2. Czym są klauzule niedozwolone?

Klauzule niedozwolone to postanowienia umowy zawieranej z konsumentem, które **kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają jego interesy**. Warunkami niezbędnymi uznania danego postanowienia umowy za niedozwolone są dodatkowo brak indywidualnego uzgodnienia takiego zapisu z konsumentem oraz wymóg, aby postanowienie to nie określało jednoznacznie głównych świadczeń stron umowy.

Skutkiem uznania danego postanowienia za niedozwolone jest to, że **konsument nie jest nim związany, strony są jednak związane umową w pozostałym zakresie**.

Przykład?

Przedsiębiorca zawarł zapis o karze umownej, która nie dość, że dotyczyła jedynie konsumenta to jeszcze była rażąco wygórowana. Uznanie tego zapisu za niedozwolony oznacza, że konsument nie ma obowiązku jej zapłaty. Strony są jednak związane umową w pozostałym zakresie.

3. Jakie są zagrożenia związane z klauzulami niedozwolonymi?

Stosowanie klauzul niedozwolonych rodzi dla przedsiębiorcy **szereg niebezpieczeństw**, które wiążą się z obniżeniem przez niego ochrony praw konsumenta. **Taki sprzedawca może narazić się na kontrolę** stosowanych przez siebie wzorców umowy przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, może również zostać pozwany w ramach tzw. kontroli abstrakcyjnej przed SOKiK (Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów).

Prezes UOKiK może nałożyć karę finansową w wysokości do 10 % przychodów za poprzedni rok rozliczeniowy.

Wiąże się to także z **obniżeniem renomy** takiego przedsiębiorcy i **antyreklamą** w razie opublikowania jego danych w **rejestrze klauzul niedozwolonych** prowadzonym przez Prezesa UOKiK.

4. Czym jest rejestr klauzul niedozwolonych?

Rejestr klauzul niedozwolonych to zbiór postanowień, które zostały uznane za klauzule abuzywne – ich dalsze stosowanie jest więc zabronione i może grozić karami i sankcjami ze strony UOKiK. Rejestr prowadzony jest przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Do Rejestru wpisywane są postanowienia umowne uznane za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Obecnie, w Rejestrze klauzul niedozwolonych wpisanych jest **6142 postanowień** (stan na dzień 17 września 2015 roku). Niepokojące jest jednak to, że zbiór ten nieustannie rośnie. Miesięcznie przybywa w nim średnio ok. 20 klauzul niedozwolonych. W niektórych okresach jest ich jednak o wiele więcej.

Jeżeli jesteś zainteresowany ich bieżącym śledzeniem, sprawdzaj co miesiąc **raport klauzulowy** prowadzony przez serwis Klauzule Niedozwolone, którego prawnicy specjalizują się w audytach regulaminów sklepów internetowych i w pomaganiu przedsiębiorcom w usuwaniu zabronionych zapisów z ich regulaminów czy umów.

5. Czym powinien cechować się dobry regulamin sklepu internetowego?

Na bazie naszych doświadczeń możemy stwierdzić, że regulamin, który dobrze służy zarówno sprzedawcy internetowemu, jak i klientowi sklepu, to taki regulamin, który jest:

- wolny od klauzul niedozwolonych,
- kompleksowy,
- czytelny,
- przejrzysty,

- pomocny,
- przyjazny,
- zrozumiały,
- precyzyjny.

Dopiero regulamin sklepu, który spełnia te wymagania, to regulamin, o którym można powiedzieć, że to **dobry regulamin sklepu internetowego**.



6. Po co sprzedawcy regulamin sklepu internetowego?

Regulamin sklepu to **centralny punkt sklepu internetowego z prawnego punktu widzenia**. Określa on prawa i obowiązki zarówno sprzedawcy, jak i klienta sklepu internetowego. Część zapisów regulaminu (jak np. usługi elektroniczne dostępne w ramach sklepu) wynika wprost z przepisów prawa. Z naszej strony doradzamy klientom, w miarę możliwości, **kompleksowe wypełnienie obowiązków informacyjnych** wobec konsumentów już w regulaminie sklepu – w ten sposób konsument znajdzie większość informacji w jednym miejscu, a sprzedawcy jest łatwiej nad tym zapanować i w razie potrzeby nie ma problemu z wykazaniem spełnienia obowiązków informacyjnych wobec konsumentów. Przy tym **regulamin nie może być nazbyt szczegółowy**, aby nie było potrzeby co chwile wprowadzać w nim zmian. Dobry regulamin sklepu to „mapa” praw i obowiązków, która dobrze służy zarówno sprzedawcy, jak i klientowi. Jeżeli sprzedawca sprzedaje towar tylko przedsiębiorcom, z wyłączeniem konsumentów, dobrze, aby regulamin wyraźnie to wskazywał.

7. Czy każdy sklep internetowy musi posiadać regulamin?

Tak. UOKiK jednoznacznie stwierdził, że **każdy e-sklep musi posiadać swój regulamin i udostępniać go nieodpłatnie** klientom przed zawarciem umowy. Jako źródło tego obowiązku UOKiK wskazuje art. 12 ust. 1. ustawy o prawach konsumenta oraz art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Zgodnie z jej treścią, na **usługodawcy ciąży obowiązek określenia regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną oraz nieodpłatnego udostępnienia usługobiorcy regulaminu przed zawarciem umowy o świadczenie takich usług**, a także – na jego żądanie – w taki sposób,

k który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się usługobiorca. Należy pamiętać, że **usługobiorca nie jest związany tymi postanowieniami regulaminu, które nie zostały mu udostępnione w ww. sposób**. Jak więc widać, regulamin sklepu internetowego to element wymagany dla każdego e-sklepu.

8. Jakie informacje powinien zawierać regulamin sklepu internetowego?

Porównanie regulaminu do mapy nawigacyjnej trafnie obrazuje pewne obszary, które regulamin sklepu powinien regulować. Powinniśmy tutaj znaleźć m.in. **legendę - w postaci słowniczka definicji ułatwiających poruszanie się po regulaminie**. Regulamin powinien również jasno określać **cel podróży** po sklepie internetowym - złożenie zamówienia i zawarcie umowy sprzedaży. W regulaminie musimy **znaleźć także informacje poboczne, jak koszty, terminy i sposoby dostaw, sposoby płatności oraz szereg informacji dla konsumenta – jak na przykład informację o prawie odstąpienia od umowy - które realizują obowiązki informacyjne sprzedawcy**. W wypadku świadczenia w sklepie internetowym usług drogą elektroniczną (np. konto klienta) regulamin powinien zawierać także zasady dotyczące świadczenia i korzystania z takich usług. Kompleksowy regulamin powinien również informować o warunkach, jakie należy spełnić, aby prawidłowo korzystać ze sklepu i jakie ewentualnie zagrożenia mogą się wiązać z korzystaniem z niego.



9. Na co należy uważać pisząc regulamin?

Prawnik przygotowujący regulamin dla konkretnego sklepu internetowego powinien działać jak lekarz – po pierwsze powinien zbadać potrzeby sprzedawcy, jego wizję, obawy i bolączki związane, czy to z otwarciem czy już z prowadzeniem sklepu internetowego. Dopiero na tej podstawie powinien postawić diagnozę oraz zaaplikować odpowiednie rozwiązanie w postaci dopasowanego regulaminu. Na rynku dostępne są wzory regulaminów, ale prawdą jest, że żaden z nich nie podpowie sprzedawcy w jaki sposób uregulować moment zawarcia umowy sprzedaży, czy też co zawrzeć w mailach sprzedażowych wysyłanych po złożeniu zamówienia, aby ustrzec się przed ewentualnym błędem w cenie, czy też brakiem dostępności towaru.

10. Jak jest ryzyko dla sprzedawcy korzystającego z nieprofesjonalnego czy skopiowanego regulaminu sklepu internetowego?

Na wstępie chcielibyśmy zaznaczyć, że **nie zalecamy korzystania z nieprofesjonalnych regulaminów**, a tym **bardziej kopiowania lub kompilowania regulaminów z innych sklepów internetowych**.

Dlaczego? Z doświadczenia wiemy, że w 90 % z nich występuje w nich chociaż jedna klauzula niedozwolona. Wystarczy tylko jedno takie postanowienie zawarte w regulaminie, aby sprzedawca naraził się na poniesienie kosztów rzędu 1000-1500 zł w razie pozwania o stosowanie klauzul niedozwolonych. Oprócz tego, **UOKiK może nałożyć na nas wspomniane wcześniej kary**, tj. w wysokości do 10% przychodów za ubiegły rok.

Należy również pamiętać, że regulamin sklepu internetowego to zwykle dzieło wykształconego i doświadczonego prawnika (utwór), w związku z czym jest on chroniony prawem autorskim. Jeżeli skopiujemy regulamin stworzony przez kogoś innego, naruszymy jego prawo autorskie. W najlepszym wypadku możemy zostać wezwani do zaprzestania tej czynności, a w najgorszym – zostaniemy ukarani przez sąd odpowiednią karą finansową. Czy takie działanie się opłaca?

11. Czym jest audyt regulaminu sklepu internetowego?

Audyt regulaminu e-sklepu to **dokładna weryfikacja przeprowadzana przez doświadczonych i wyspecjalizowanych prawników**, która odbywa się pod kątem **występowania klauzul niedozwolonych w regulaminie**. Jest to sprawdzenie, czy dokument został dostosowany do **aktualnie obowiązujących przepisów** (np. nowej ustawy o prawach konsumenta, która weszła w życie 25 grudnia 2014 roku) oraz czy nie ma w nim **braków informacyjnych**. Takie działanie ma sens, ponieważ wiele sklepów internetowych nie monitoruje swoich regulaminów - nawet jeśli te powstały kilka lat temu, a przepisy zdążyły już się zmienić. Jest to oczywiście narażenie się na wysokie kary i sankcje ze strony UOKiK, których każdy sprzedawca wolałby uniknąć.



12. Czy należy monitorować sporządzony już regulamin sklepu internetowego?

Ze względu na wymagania, jakie stawia przed przedsiębiorcami prowadzącymi sklep internetowy ustawodawstwo, częste zmiany prawa, dość bolesne sankcje za nieprzestrzeganie przepisów, a także istnienie stowarzyszeń wyszukujących klauzule niedozwolone oraz pozywających za ich posiadanie, **warto monitorować regulamin swojego sklepu**. Może to uchronić sklep przed stratami finansowymi oraz utratą wiarygodności w oczach klientów. Dlatego też poniesienie początkowych kosztów związanych ze skorzystaniem z usług prawnika lub odpowiednim monitorowaniem swojego regulaminu jest bardziej opłacalne, niż późniejsze uiszczanie różnych możliwych kar oraz ponoszenie konsekwencji, które prowadzą do utraty klientów.

13. Jakie są Twoje obowiązki informacyjne, jeśli prowadzisz sklep internetowy?

Obowiązek informowania kupującego-konsumenta nałożony został na sprzedawcę ustawą z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, która weszła w życie 25 grudnia 2014 roku i sprawiła wiele trudności e-sprzedawcom. Musieli oni przecież dostosować do nadchodzących zmian nie tylko regulaminy swoich sklepów, ale również i same sklepy internetowe. Należało przyrzeć się m.in. przyciskom potwierdzającym chęć zakupu czy ścieżce zakupowej. Przejdźmy jednak do samych obowiązków informacyjnych, które jesteś obowiązany spełniać.

Informacjami, które **musisz podać w sposób jasny i zrozumiały**, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się z umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, są w szczególności:

- **główne cechy świadczenia** z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem;
- **dane identyfikujące sprzedawcy**, w szczególności firma, organ, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numer, pod którym zostałeś zarejestrowany;

- **adres przedsiębiorstwa, adres poczty elektronicznej oraz numery telefonu lub faksu** jeżeli są dostępne, pod którymi konsument może szybko i efektywnie się z Tobą skontaktować;
- **adres, pod którym konsument może składać reklamacje**, jeżeli jest inny niż adres przedsiębiorstwa;
- **łączna cena lub wynagrodzenie za świadczenie wraz z podatkami**, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – informacja o **sposobie, w jaki będą one obliczane**, a także **opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach**, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o **obowiązku ich uiszczenia**;
- w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę **masz obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia** obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a gdy umowa przewiduje stałą stawkę – także **łącznych miesięcznych płatności**;
- **koszty korzystania ze środka porozumiewania się na odległość** w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka;
- **sposób i termin zapłaty**;
- **sposób i termin spełnienia świadczenia przez Ciebie** oraz **stosowanej procedurze rozpatrywania reklamacji**;
- **sposób i termin wykonania prawa odstąpienia od umowy** na podstawie art. 27 ustawy o prawach konsumenta, a także **wzór formularza odstąpienia od umowy**, zawarty w załączniku nr 2 do tej ustawy;
- **koszty zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy**, które ponosi konsument; w odniesieniu do umów zawieranych na odległość – koszty zwrotu rzeczy, jeżeli ze względu na swój charakter rzeczy te nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;
- obowiązek zapłaty przez konsumenta poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów;
- **brak prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 38** lub **wskazanie okoliczności**, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy;
- **obowiązek dostarczenia przez Ciebie rzeczy bez wad**;
- **istnienie i treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposób ich realizacji**;
- **kodeks dobrych praktyk**, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz **sposób zapoznania się z nim**;
- **czas trwania umowy lub sposób i przesłanki wypowiedzenia umowy** – jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;
- **minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy**;

- **możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur.**

Jak widzisz, katalog informacji, które jesteś zobowiązany przekazać konsumentowi jest bardzo rozbudowany.

Pamiętaj jednak, że **ich zakres może się nieznacznie różnić w zależności od konkretnego produktu** – inne informacje będą niezbędne przy sprzedaży książek, a inne przy sprzedaży e-booków. W przypadku wątpliwości skontaktuj się z nami, z chęcią Ci pomożemy.

Także **Kodeks Cywilny zobowiązuje Cię do udzielenia konsumentowi przed zawarciem umowy jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim**, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania z rzeczy sprzedanej (np. rodzaju rzeczy, określenie jej producenta lub importera, znaku bezpieczeństwa i znaku zgodności wymagane przez odrębne przepisy, informacji o dopuszczeniu do obrotu w Rzeczypospolitej Polskiej oraz stosownie do rodzaju rzeczy, określenie jego energochłonności, a także inne dane wskazane w odrębnych przepisach).

14. Czy sprzedając na Allegro również potrzebujesz regulaminu?

Prowadząc sklep internetowy, coraz więcej sprzedawców decyduje się na zwiększenie liczby kanałów sprzedaży, by dotrzeć do jak największej liczby klientów. Nic dziwnego, że pierwszym z dodatkowych kanałów, na który decydują się e-sprzedawcy, jest Allegro. Popularność tego serwisu aukcyjnego nadal jest gigantyczna, dlatego słusznie zastanawiasz się czy warto rozpocząć sprzedaż na Allegro. Decydując na nią, stajesz przed pytaniem, czy sprzedając na Allegro również potrzebujesz regulaminu?

Jako sprzedawca internetowy, **masz obowiązek poinformować klienta o wszystkich istotnych elementach umowy, które nie zostały zawarte w szczegółowym opisie aukcji**. Najczęstszą polityką stosowaną na Allegro jest zamieszczanie takich informacji na stronie „O mnie”. Możemy więc zastosować pewnego rodzaju skrót myślowy i wyżej wymienioną umowę nazwać „regulaminem”. Odpowiadając na to pytanie - **musisz posiadać regulamin, jeśli sprzedajesz na Allegro**. Oczywiście regulamin w tym rozumieniu, które tutaj przytoczyliśmy.

Masz obowiązek zamieścić na stronach aukcji i ewentualnie stronie „O mnie”, wszystkie brakujące, a nadal wymagane informacje. Oczywiście również jest, że **nie możesz kształtować umowy w sposób niezgodny z prawem, ale również z regulaminem Allegro**, który musiałeś zaakceptować przy rejestrowaniu Twojego konta. Jak każdy regulamin, tak i ten należący do najpopularniejszego serwisu aukcyjnego w Polsce, nakłada na nas określone obowiązki wobec klienta. Tym samym reguluje część wymaganych postanowień umownych. Ponadto, naruszenie go skutkuje formalną i rzeczywistą niemożliwością prowadzenia sprzedaży na tej platformie.



15. Czy masz prawo zmienić regulamin Twojego sklepu internetowego?

Posiadając regulamin sklepu internetowego możemy spotkać się z koniecznością jego zmiany. **Zmiana regulaminu w sklepie internetowym, może być spowodowana szeregiem przyczyn, zależnych bezpośrednio od przedsiębiorcy, jak również zmieniających się warunków rynkowych.** Do wspomnianych warunków rynkowych możemy zaliczyć przede wszystkim zmianę przepisów prawnych dotyczących handlu przy użyciu Internetu, jak również dobrych obyczajów panujących w obrębie sfery handlu.

Przed wszystkim regulamin może być zmieniony jedynie w sytuacji, gdy klauzula o jego zmianie została w nim zawarta (tzn. przedsiębiorca już w samym regulaminie przewidział możliwość jego zmiany), a ponadto **regulamin powinien wskazywać ważne przyczyny zmian** – bez tego wskazania zapis może być uznany za niedozwolony. Ważne przyczyny to przyczyny obiektywnie istotne dla dokonania zmiany konkretnego regulaminu.

Ważne! Zgodnie z art. 385[3] kodeksu postępowania cywilnego **w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie.**

Regulamin należy zmienić wówczas, gdy następują istotne zmiany z zakresie prowadzonej przez przedsiębiorcę działalności, to znaczy jeśli zmienia się jej profil, wprowadzane są nowe usługi, czyli zmieniany jest zakres, czy też wprowadzane zostają udogodnienia związane z zawiązywaniem i rozwiązywaniem umowy. Przyczyną zmiany regulaminu jest także zmiana danych adresowych przedsiębiorcy, zmiana firmy (nazwy) przedsiębiorstwa. Bardzo często przedsiębiorcy zmieniają formy prawne, co również zmusza do zmiany regulaminu.

Wszelkie zmiany techniczne związane z funkcjonowaniem sklepu, a mające związek z konsumentem (na przykład zmiana przeglądarki Internetowej, której należy użyć w celu zapoznania się z regulaminem) **powinny być uwzględnione w regulaminie.** Z względu na fakt, że regulamin musi być udostępniony usługobiorcy przed zawarciem umowy tak, by mógł się on zapoznać z wszelkimi jego zapisami, w interesie sprzedawcy leży, by regulamin był aktualny. Wiąże się to również z konsekwencją niezwiązania konsumenta informacją, której mu nie udostępniono.

Ważną przyczyną zmiany jest również zmieniające się prawo, które w dobie rozwoju społeczeństwa informacyjnego ulega częstym zmianom, ze względu na postęp technologiczny oraz, co za tym idzie, technologizację prawa. Dlatego też istotne jest, by przedsiębiorca na bieżąco śledził zmiany następujące w przepisach prawnych lub zlecał tę czynności profesjonalnym podmiotom.

Odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania udzielił **Dawid Bugajski**, radca prawny z serwisu Prokonsumencki.pl, którego specjaliści stworzyli unikalny certyfikat dla sklepów internetowych. „Sklep Prokonsumencki” to symbol znajomości i dbałości o prawa konsumenta, a więc znak bezpiecznych i legalnych zakupów w sieci. Aby otrzymać certyfikat, należy spełnić kilkadziesiąt „kryteriów prokonsumenckich” i zobowiązać się do ich przestrzegania.

PAMIĘTAJ, że jeśli masz jakiegokolwiek dodatkowe pytania dotyczące regulaminu e-sklepu lub samego prowadzenia sklepu internetowego, możesz zadawać je w komentarzach lub pisząc bezpośrednio na kontakt@prokonsumencki.pl. Chętnie podzielimy się z Tobą naszym doświadczeniem i wiedzą.