



Dyrektywa UE 2023/2673

Sklep internetowy przed 19 czerwca 2026

Termin: 19 czerwca 2026

Kara za brak: do 10% obrotu (UOKiK)

Dotyczy: każdego sklepu B2C w UE

1

Interfejs i technikalia

Elementy widoczne dla klienta w sklepie

- Widoczny przycisk "Odstap od umowy" w panelu klienta (Moje konto / Zamowienia)
KRYTYCZNE
- Przycisk aktywny tylko przez 14 dni od odbioru towaru, automatycznie ukrywany po terminie
KRYTYCZNE
- Formularz zwrotu dostępny online, bez wychodzenia ze sklepu (maks. 2 kliknięcia od zamówienia)
KRYTYCZNE
- Automatyczny e-mail do klienta potwierdzający przyjęcie oświadczenia o odstąpieniu od umowy
KRYTYCZNE
- Obsługa częściowego odstąpienia: możliwość zwrotu wybranych pozycji z zamówienia
WAZNE
- Ścieżka zwrotu dostępna dla gości, czyli klientów bez konta w sklepie
WAZNE
- Przycisk i formularz dostępne w językach wszystkich obsługiwanych rynków (EN, DE, CZ...)
WAZNE
- Jeśli sklep ma aplikację mobilną: przycisk zwrotu musi być dostępny również w niej
WAZNE

2

Dokumenty prawne

Regulamin, polityka zwrotów i klauzule informacyjne

- Regulamin zaktualizowany o informacje o przycisku odstąpienia i jego lokalizacji w sklepie
KRYTYCZNE
- Polityka zwrotów opisuje nową elektroniczną procedurę odstąpienia od umowy
KRYTYCZNE
- Informacja o kosztach odesłania towaru (kto płaci i w jakiej wysokości) umieszczona przed zakupem
KRYTYCZNE
- Informacja o wyjątkach od prawa do zwrotu (towary na zamówienie, produkty higieniczne, treści cyfrowe)
WAZNE
- Klauzula dotycząca treści cyfrowych i zgody klienta na natychmiastowe dostarczenie
WAZNE
- Zmiany w regulaminie i polityce zwrotów skonsultowane z prawnikiem specjalizującym się w prawie konsumenckim
WAZNE

UX i dark patterns

Zakazane praktyki projektowe do usuniecia ze sklepu

- [] Brak ukrytych lub slabo widocznych elementow sciezki zwrotu (szary przycisk, maly tekst, stopka)
KRYTYCZNE
- [] Brak mylacych komunikatow zniech■cajacych do zwrotu (np. "Czy na pewno chcesz zrezygnowac?")
KRYTYCZNE
- [] Brak sztucznych barier: powod zwrotu nie moze byc obowiazkowym warunkiem zlozenia wniosku
KRYTYCZNE
- [] Brak wieloetapowych procesow specjalnie wydłużajacych sciezke zwrotu (wiecej niz kilka krokow)
WAZNE
- [] Sciezka zwrotu przetestowana z perspektywy klienta na urzadzeniu mobilnym i desktopie
WAZNE



RJ Web Solutions

Strony i sklepy internetowe | Chatboty AI | Automatyzacja e-commerce

kontakt@rjweb.pl

+48 512 796 996

rjweb.pl

Podstawa prawna: Dyrektywa PE i Rady (UE) 2023/2673 z 22.11.2023 | Data stosowania w Polsce: 19.06.2026 | Organ nadzorczy: UOKiK

Checklista ma charakter pomocniczy i nie stanowi porady prawnej. Przed wdrozeniem zmian w dokumentach prawnych skonsultuj sie z prawnikiem.