RJ WEB SOLUTIONS · CHECKLISTA DLA SKLEPU ONLINE

Przycisk „odstąp od umowy tutaj”: checklista dla sklepu internetowego

Dyrektywa UE 2023/2673 · wersja zaktualizowana, stan na 6 października 2026

STATUS W POLSCE	KIEDY WEJDĄ	KOGO DOTYCZY
Przepisy jeszcze nie obowiązują	30 dni po publikacji ustawy (projekt UC169)	Każdego sklepu sprzedającego konsumentom (B2C)

Ważne: termin z dyrektywy (19.06.2026) minął, ale Polska nie zdążyła z ustawą. Dziś przycisk nie jest obowiązkowy. Projekt nowelizacji ustawy o prawach konsumenta (UC169) jest w konsultacjach od września 2026. Po publikacji ustawy na wdrożenie zostanie około miesiąca, dlatego warto przygotować sklep już teraz.

KRYTYCZNE wymóg z art. 11a dyrektywy lub ustawy · WAŻNE dobra praktyka · PO USTAWIE zrób po publikacji ustawy

1 Funkcja odstąpienia w sklepie

- [ ] Przycisk z napisem „odstąp od umowy tutaj” albo innym, równie jednoznacznym — KRYTYCZNE
  Wyróżniony i łatwy do znalezienia, nie schowany w stopce, regulaminie ani w głębi menu.
- [ ] Funkcja dostępna przez cały okres na odstąpienie od umowy — KRYTYCZNE
  Przy towarach 14 dni liczone od dostarczenia. Przycisk nie może zniknąć wcześniej.
- [ ] Dostęp także dla klientów, którzy kupili bez konta (jako goście) — KRYTYCZNE
- [ ] Formularz tylko z niezbędnymi danymi — KRYTYCZNE
  Imię i nazwisko, dane umowy (np. numer zamówienia), e-mail do wysłania potwierdzenia.
- [ ] Drugi przycisk, który potwierdza odstąpienie — KRYTYCZNE
  Np. „potwierdź odstąpienie tutaj” albo inny, równie jednoznaczny napis.
- [ ] Potwierdzenie bez zbędnej zwłoki na trwałym nośniku, np. e-mailem — KRYTYCZNE
  Z treścią oświadczenia oraz datą i godziną jego złożenia. Sprawdź, czy nie trafia do spamu.
- [ ] Możliwość odstąpienia od wybranych produktów z zamówienia, nie tylko od całości — WAŻNE
- [ ] Przycisk i formularz we wszystkich językach, w których działa sklep — WAŻNE
- [ ] Ta sama funkcja w aplikacji mobilnej sklepu (jeśli ją masz) — WAŻNE

2 Nic nie może utrudniać zwrotu

Utrudnianie zwrotów już dziś może zostać uznane za nieuczciwą praktykę rynkową.

- [ ] Żadnych ukrytych, szarych ani słabo widocznych elementów ścieżki zwrotu — KRYTYCZNE
- [ ] Żadnych komunikatów zniechęcających do odstąpienia („Czy na pewno? Może jednak zostawisz?”) — KRYTYCZNE
- [ ] Powód zwrotu nieobowiązkowy — KRYTYCZNE
  Przy odstąpieniu od umowy klient nie musi podawać powodu.
- [ ] Żadnych kroków ponad dwa wymagane: przycisk odstąpienia i przycisk potwierdzenia — WAŻNE
- [ ] Test całej ścieżki na telefonie i komputerze, jako klient zalogowany i jako gość — WAŻNE

W Masz sklep na WooCommerce 11.1 lub nowszym?

WooCommerce ma wbudowaną funkcję „Order withdrawal". Jest domyślnie wyłączona.

- ☐ Włącz ją: WooCommerce → Ustawienia → Zaawansowane → Funkcje → „Order withdrawal" — WAŻNE
  Przed aktualizacją zrób kopię zapasową i sprawdź zgodność wtyczek.
- ☐ Ustaw polską etykietę przycisku: „odstąp od umowy tutaj" — KRYTYCZNE
- ☐ Sprawdź liczenie 14 dni — KRYTYCZNE
  WooCommerce liczy je od daty zamówienia, ustawa przy towarach od dostarczenia. Przy dłuższej wysyłce formularz może zniknąć za wcześnie.
- ☐ Ustal, kto ręcznie oddaje pieniądze i anuluje zamówienie — KRYTYCZNE
  Funkcja tylko przyjmuje i potwierdza oświadczenie. Nie zwraca środków i nie zmienia statusu zamówienia.

3 Dokumenty i procedury

- ☐ Regulamin opisuje nową ścieżkę odstąpienia przez przycisk — PO USTAWIE
- ☐ Polityka zwrotów i strona z informacjami o zwrotach opisują procedurę elektroniczną — PO USTAWIE
- ☐ Procedura zwrotu płatności w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia — KRYTYCZNE
- ☐ Informacja o kosztach odesłania towaru podana przed zakupem — KRYTYCZNE
  Bez tej informacji koszt odesłania pokrywa sklep.
- ☐ Informacja o wyjątkach od prawa odstąpienia — WAŻNE
  Towary na indywidualne zamówienie, rozpakowane produkty higieniczne, towary szybko psujące się.
- ☐ Klauzula o treściach cyfrowych i zgodzie na natychmiastowe dostarczenie — WAŻNE
- ☐ Konsultacja zmian z prawnikiem od prawa konsumenckiego — PO USTAWIE

Podstawa prawna: Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2673 z 22.11.2023, art. 11a. W Polsce: projekt nowelizacji ustawy o prawach konsumenta (UC169), w konsultacjach od września 2026. Przepisy wejdą 30 dni po publikacji ustawy. Organ nadzorczy: UOKiK.

Kary: za sam brak przycisku dziś kara nie grozi. Sankcje określi ustawa. Już teraz UOKiK może nałożyć karę do 10% rocznego obrotu za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, w tym celowe utrudnianie zwrotów.

Checklista ma charakter pomocniczy i nie stanowi porady prawnej. Po publikacji ustawy sprawdź jej ostateczną treść.

Chcesz, żeby ktoś przeszedł tę listę za Ciebie? Sprawdzimy Twój sklep i włączymy funkcję odstąpienia.

kontakt@rjweb.pl · +48 512 796 996 · rjweb.pl