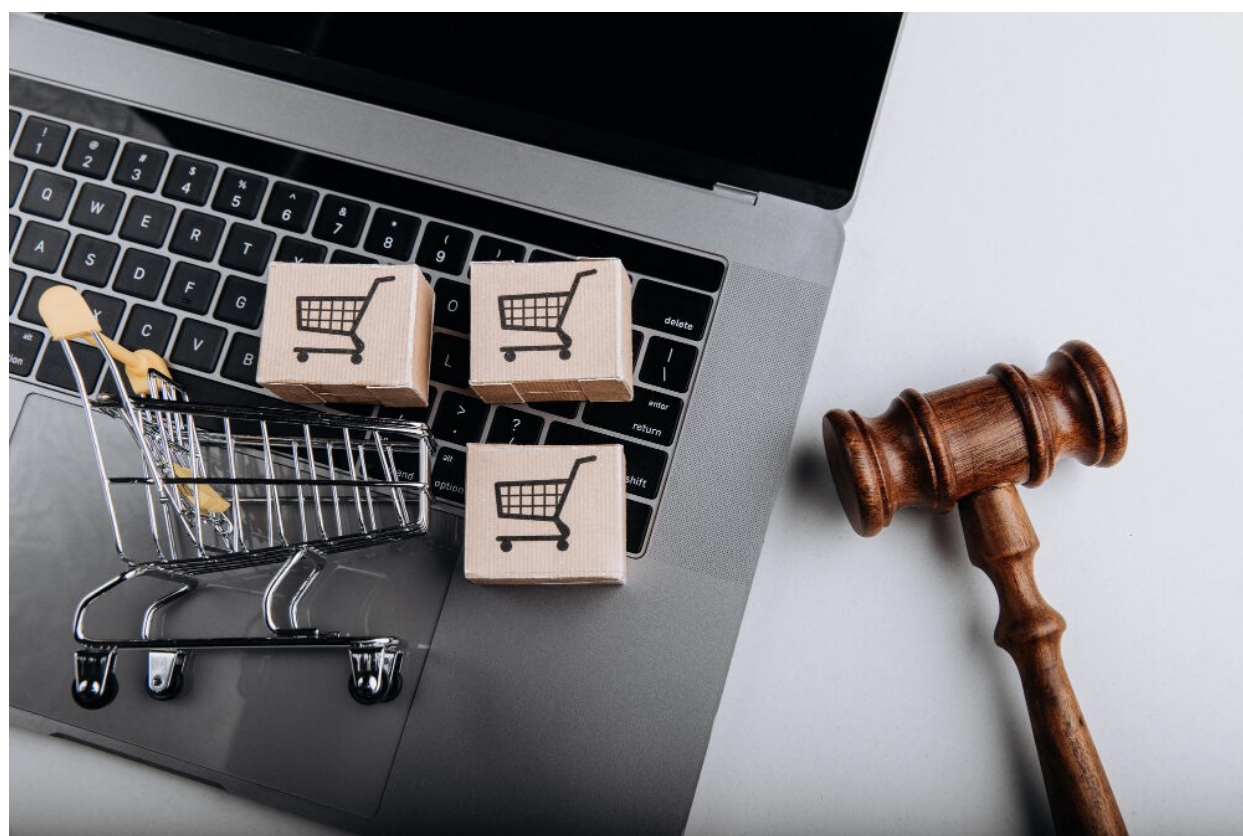


Zmiana regulaminów sklepów internetowych - likwidacja platformy ODR

Opublikowano: 3 listopada 2025 • Autor: r. pr. Patryk Skłodowski

20 marca 2025 r. unijna platforma do rozstrzygnięcia internetowych sporów pomiędzy przedsiębiorcami a konsumentami (platforma ODR) przestała przyjmować skargi konsumentów. Z kolei 20 lipca 2025 r. platforma ODR została zlikwidowana. Tym samym regulaminy e-sklepów powinny zostać zaktualizowane. Dlaczego? Te informacje znajdziesz poniżej – zapraszamy do zapoznania się z treścią artykułu.



Zmiana regulaminów sklepów internetowych - likwidacja platformy ODR.

20 marca 2025 r. unijna platforma do rozstrzygania internetowych sporów pomiędzy przedsiębiorcami a konsumentami (platforma ODR) przestała przyjmować skargi konsumentów. Z kolei 20 lipca 2025 r. platforma ODR została zlikwidowana. Tym samym regulaminy e-sklepów powinny zostać zaktualizowane. Dlaczego? Te informacje znajdziesz poniżej - zapraszamy do zapoznania się z treścią artykułu poniżej.

Czym jest platforma ODR?

Platforma ODR (z ang. Online Dispute Resolution) to platforma służąca do rozwiązywania sporów pomiędzy konsumentami, a przedsiębiorcami. Platforma ODR miała ułatwić rozwiązywanie sporów, które mogły mieć miejsce np. w przypadku produktów kupionych online od zagranicznego przedsiębiorcy. Konsument mógł za pośrednictwem platformy wnieść skargę (na specjalnym formularzu), a następnie właściwy organ miał pomóc w rozwiązaniu sporu bez względu na miejsce zamieszkania konsumenta oraz przedsiębiorcy. Oczywiście o ile Ci byli w Unii Europejskiej (EU). Tym samym platforma miała służyć do rozwiązywania problemów (sporów) pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami z UE.

Co istotne zgodnie z treścią art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego oraz Rady (EU) Nr 524/2013 w regulaminach sklepów online przedsiębiorcy e-commerce, oprócz zamieszczenia stosownej klauzuli informacyjnej dotyczącej platformy ODR, zobowiązani byli również do zamieszczenia linku odsyłającego do tej platformy. Z reguły treść odnosząca się do platformy ODR była następująca:

„Informujemy, że konsument ma prawo do skorzystania z internetowej platformy do rozstrzygania sporów pomiędzy przedsiębiorcami a konsumentami (platforma ODR), która znajduje się pod linkiem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>”.

Tym samym przedsiębiorcy z branży e-commerce zostali zobligowani do podawania nie tylko informacji o możliwości rozstrzygania sporów za pomocą platformy ODR, ale również łatwo dostępnego dla konsumentów linku do tej platformy.

Co się stało z platformą ODR i dlaczego?

20.03.2025 r. – platforma ODR przestała przyjmować nowych skarg od konsumentów.

20.07.2025 r. – platforma ODR została zlikwidowana.

Dlaczego platforma ODR przestała istnieć? Zgodnie z informacjami wskazanymi przez Parlament Europejski i Radę UE, platforma ODR okazała się nieskuteczna. Z oficjalnych informacji wynika, że konsumenci korzystali z niej niechętnie. Z motywów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego oraz Rady (EU) Nr 2024/3228 wynika, że do platformy ODR trafiało mniej niż 200 skarg rocznie. Powyższe – biorąc – pod uwagę ilość krajów UE i łączną ilość konsumentów w UE, daje jasną informację co do tego, że platforma ODR nie cieszyła się popularnością. Tym samym nie jako naturalny należy upatrywać krok w postaci likwidacji platformy ODR.

Co i kiedy zmienić?

Z uwagi na ww. zmiany już przed 20 marcem 2025 r. należało zaktualizować treść regulaminów w zakresie jakim dotyczą one

platformy ODR. Z kolei od 20 lipca 2025 r. należało usunąć informacje (z reguły w treści regulaminu sklepu internetowego, ale również z innych miejsc - o ile były takie) zamieszczone na stronie sklepu internetowego informacje o możliwości skorzystania z platformy ODR.

Co gdy czegoś nie zmienię?

Brak zmiany treści regulaminów może zostać uznany jako wprowadzanie w błąd konsumentów.

O czym muszę jeszcze pamiętać?

Należy pamiętać aby zmiany wskazane powyżej wprowadzić zgodnie z postanowieniami regulaminu. W końcu to on określa kiedy i jak możemy zmieniać treść regulaminu. Co istotne zmianę regulaminu należy również odpowiednio zakomunikować konsumentom.

Dodatkowe informacje ww. zakresie można znaleźć tutaj:

- <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>
- https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202403228



r. pr. Patryk Skłodowski

3 listopada 2025

Radca prawny wpisany na listę radców prawnych przy Okręgowej Izbie Radców Prawnych we Wrocławiu, specjalizujący się w prawie nowych technologii, w szczególności ochronie danych osobowych.

Absolwent Uniwersytetu Wrocławskiego. Certyfikowany audytor wiodący Systemu Zarządzania bezpieczeństwem Informacji wg normy PN-EN ISO/IEC 27001:2023-08 (TÜV NORD Polska, PCA).

