



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY**

Warszawa, 1 grudnia 2025 r.

DOZIK-5.053.11.2025.JTB

Szanowny Panie,

w nawiązaniu do Pańskiej petycji z dnia 28 października 2025 r.

, w sprawie uproszczenia zakupów w handlu elektronicznym, poprzez ograniczenie liczby przekazywanych danych, przedstawiam następujące stanowisko.

Umowy zawierane na odległość, a zatem m. in. w sklepie internetowym i na platformach internetowych, regulowane są przepisami dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów (dalej „dyrektywa 2011/83”), która została wdrożona do polskiego porządku prawnego w przepisach ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2024 r. poz. 1796 - dalej „UPK”). Przepisy te nakładają na przedsiębiorców prawa i obowiązki, które dla ich prawidłowego wykonania wymagają podania przez kupującego imienia i nazwiska.

Przedsiębiorcy potrzebują danych identyfikujących konsumenta, aby skutecznie zawrzeć z nim umowę i ją zrealizować, zapewniając konsumentowi możliwość kontaktu, rozliczeń, spełnienia obowiązków informacyjnych czy dostarczenia towaru, a także dochodzenia praw, w tym na drodze postępowania sądowego. Zgodnie z art. 21 ust. 1 UPK *przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej w chwili dostarczenia towaru lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi*. Przepis ten stanowi wdrożenie art. 7 ust. 1 dyrektywy 2011/83. Przedsiębiorca musi zatem posiadać dane identyfikujące konsumenta jako stronę umowy.

Dane te są również niezbędne do wykonania przez konsumenta prawa do odstąpienia od umowy. Mianowicie, odstępując od umowy w oparciu o przepisy UPK konsument korzysta z formularza odstąpienia od umowy stanowiącego załącznik do ustawy i musi podać imię i nazwisko oraz swój adres. Formularz odstąpienia, którego wzór stanowi załącznik do ustawy, wdraża załącznik do dyrektywy 2011/83.

Ponadto, zgodnie z art. 11a dyrektywy 2011/83 dodanym przez dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/825 z dnia 28 lutego 2024 r. w sprawie zmiany dyrektywy 2005/29/WE i 2011/83/UE w odniesieniu do wzmocnienia pozycji konsumentów w procesie transformacji ekologicznej poprzez lepszą ochronę przed nieuczciwymi praktykami oraz lepsze informowanie przedsiębiorca ma obowiązek zapewnić konsumentowi możliwość

odstąpienia od umowy zawartej z wykorzystaniem interfejsu internetowego za pomocą funkcji odstąpienia od umowy. Oświadczenie konsumenta o odstąpieniu od umowy złożone za pomocą tej funkcji zawiera m.in. imię i nazwisko konsumenta. Przepis ten zostanie wdrożony do UPK.

Dane konsumenta pomagają także zweryfikować, z kim przedsiębiorca zawiera umowę, czy jest to konsument czy np. osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, co rodzi konkretne konsekwencje prawne (kwestia stosowania przepisów UPK).

Należy zwrócić uwagę, że zgodnie z art. 34 ust. 4 UPK *konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru, chyba że przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy zgodnie z wymaganiami art. 12 ust. 1 pkt 9 UPK* (przepis ten wdraża art. 14 ust. 2 dyrektywy 2011/83). Przedsiębiorca może zatem w przypadku braku dobrowolnego zaspokojenia przez konsumenta roszczenia przedsiębiorcy wynikającego ze zmniejszenia wartości zwróconego towaru dochodzić tego roszczenia na drodze sądowej. W celu złożenia pozwu, powód musi dysponować danymi pozwanego, a brak danych identyfikujących konsumenta jako stronę umowy uniemożliwi przedsiębiorcy realizację jego ustawowego uprawnienia.

Z uwagi na powyższe, konsument jako podmiot czynności prawnej musi zostać zidentyfikowany. Użycie wyłącznie pseudonimu, czy *nicku* jest niewystarczające, co więcej często podanie wyłącznie imienia i nazwiska też nie jest wystarczające, gdyż może być kilka osób o tym samym imieniu i nazwisku. Podanie imienia i nazwiska, a także adresu miejsca zamieszkania konsumenta w dostateczny sposób zidentyfikuje go, jako stronę umowy. Z uwagi na powyższe zawarty w petycji postulat dotyczący ograniczenia danych konsumenta przy zawieraniu umowy na odległość należy uznać za niezasadny.

Odnosząc się do kwestii dopuszczalności wymagania przez przedsiębiorcę założenia konta w sklepie internetowym w celu dokonania zakupu uprzejmie wyjaśniam, iż przepisy dyrektywy 2011/83, a tym samym przepisy UPK nie regulują tego zagadnienia.

Należy jednak zauważyć, że uzależnienie przez przedsiębiorcę faktycznej możliwości złożenia zamówienia od utworzenia konta w sklepie internetowym wiąże się w pierwszej kolejności z kwestią pozyskania i przetwarzania danych osobowych konsumenta. W konsekwencji ocena takich praktyk, i ewentualnie potrzeba wprowadzenia zakazu ich stosowania, powinna w pierwszej kolejności podlegać ocenie Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, któremu UOKiK przekazał Pańską petycję. Podobnie rzecz ma się z oceną dopuszczalności wymagania podawania danych osobowych na przesyłce dostarczanej do paczkomatu lub punktu odbioru niebędącego adresem zamieszkania konsumenta, które w ocenie Wnoszącego petycję jest nadmiarowe. Tu również organem właściwym do zajęcia stanowiska jest Prezes UODO, któremu przekazano Pańską petycję.

KLAUZULA INFORMACYJNA

Zgodnie z art. 13 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (*ogólne rozporządzenie o ochronie danych*), informujemy, że:

Administrator Danych Osobowych	Administratorem Państwa danych osobowych jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.
Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych UOKiK	Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: iod@uokik.gov.pl .
Cele przetwarzania danych osobowych	Dane osobowe są przetwarzane w celu analizy sygnału, zapytania z możliwością załączenia go do wystąpienia do przedsiębiorcy w trybie art. 49a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów lub do akt postępowania administracyjnego oraz w celu wypełnienia obowiązku archiwizacyjnego.
Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych	Dane osobowe są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) i e) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).
Informacja o odbiorcach danych osobowych	Dane osobowe mogą być przekazywane innym podmiotom zgodnie z prawem Unii Europejskiej lub prawem krajowym, np. do rzecznika konsumentów, do sądu ochrony konkurencji i konsumentów, uprawnionych organów ścigania. Odbiorcą danych osobowych mogą być organizacje konsumenckie udzielające porad w sprawach indywidualnych.
Okres przechowywania danych osobowych	Okres przechowywania danych osobowych reguluje instrukcja kancelaryjna UOKiK ustalana zgodnie z ustawą z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. z 2018 r., poz. 217 z późn. zm.), według której okres ten wynosi 5 lat od końca roku, w którym zakończono sprawę.
Uprawnienia z art. 15-19 i 21 ogólnego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679	Mają Państwo prawo do dostępu, sprostowania swoich danych osobowych, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do usunięcia danych osobowych jeśli dane nie są już niezbędne do celów, w których zostały zebrane lub dane osobowe były przetwarzane niezgodnie z prawem lub dane osobowe muszą zostać usunięte w celu wywiązania się z obowiązku prawnego przewidzianego w prawie Unii lub prawie krajowym. Mogą Państwo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw, skutkujący zaniechaniem przetwarzania danych osobowych, chyba że Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wykaże istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osoby, której dane dotyczą.
Prawo do wniesienia skargi	Mają Państwo prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych przez administratora narusza przepisy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679.
Informacja o dobrowolności lub obowiązku podania danych osobowych	Podanie danych osobowych jest dobrowolne.

