

Czy trzeba podawać numer telefonu na stronie internetowej?

Numer telefonu na stronie internetowej to szybki i efektywny sposób na kontaktowanie się z przedsiębiorcą. Ale czy na pewno? Sprawdź, co musisz wiedzieć o obowiązku podania numeru telefonu na stronie internetowej!

W nowym roku zaszły liczne zmiany w sprzedaży internetowej. Wiele z nich wynika z dostosowania polskich przepisów do unijnej dyrektywy tzw. [Omnibus](#). Jednym z nowych obowiązków jest wymóg podawania numeru telefonu, pod którym konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą. W praktyce oznacza to obowiązek podawania numeru telefonu na stronie internetowej. I to właśnie w związku z tymi zmianami postanowiłam przygotować niniejsze wyjaśnienie nowych przepisów.

Liczba zmian prawnych w branży e-commerce, która zaczęła obowiązywać od 1 stycznia 2023 r. (m.in. za sprawą dyrektywy Omnibus), była ogromna. Jedną z nich jest nowy obowiązek podawania numeru telefonu przy sprzedaży konsumenckiej. Wydawać by się mogło, że jest to jeden z najprostszych obowiązków prawnych do wdrożenia. Okazuje się jednak, że to właśnie opór przed podaniem numeru telefonu sprawia najwięcej problemów w praktyce.

O ile duże firmy, w których funkcjonują działy obsługi klienta, nie mają problemu z kontaktem telefonicznym i już dawno takie rozwiązania stosują, o tyle mali przedsiębiorcy, w tym osoby prowadzące [działalność nierejestrową](#) lub domowe biznesy online, czują pewien dyskomfort w podawaniu swojego

numeru telefonu.

Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o: [...] adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz numerze telefonu, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą.

Art. 12 ust. 1 pkt 3 Ustawa o prawach konsumenta

Pytania najczęściej pojawiające się podczas konsultacji.

Czy muszę podawać numer telefonu, jeżeli nie mam telefonu zarejestrowanego na firmę?

Ustawa o prawach konsumenta nakłada na przedsiębiorcę obowiązek podania numeru telefonu, a zatem trzeba go spełnić. Osobiście uważam, że jeżeli przedsiębiorca nie ma telefonu na firmę, to nie ma co podawać. Jednocześnie takim przepisem nie można wymusić na przedsiębiorcy zakupu telefonu. Podobne zdanie możemy odnaleźć w jednym z unijnych orzeczeń.

Artykuł 6 ust. 1 lit. c) dyrektywy [omnibus] należy interpretować, po pierwsze, w ten sposób, że stoi on na przeszkodzie uregulowaniu krajowemu, takiemu jak będące przedmiotem postępowania głównego, które zobowiązuje przedsiębiorcę przed zawarciem z konsumentem umowy na odległość lub umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, o której mowa w art. 2 pkt 7 i 8 tej dyrektywy, do podania bez względu na okoliczności swojego numeru telefonu. Po drugie, wspomniany przepis nie nakłada na przedsiębiorcę

obowiązku założenia linii telefonicznej lub numeru faksu czy też utworzenia nowego adresu poczty elektronicznej, aby umożliwić konsumentom skontaktowanie się z nim, oraz zobowiązuje przedsiębiorcę do podania tego numeru telefonu lub faksu lub adresu poczty elektronicznej wyłącznie w wypadkach, w których przedsiębiorca ten dysponuje już takimi środkami komunikacji z konsumentami

**Wyrok Trybunału Sprawiedliwości z dnia 10 lipca 2019 r.
C-649/17**

Ale! Są prawnicy, którzy uważają inaczej. Ich zdaniem obowiązek podania numeru telefonu należy spełnić bezwzględnie. Nie ma od niego wyjątków.

Czy muszę podawać numer telefonu, jeżeli nie mam telefonu służbowego?

Interpretując ten obowiązek bardzo wąsko: tak, powinieneś to zrobić. Moje stanowisko jest jednak takie, że nie musisz podawać swojego numeru prywatnego, jeżeli nie używasz go w celach służbowych. Jeżeli jednak wykorzystujesz telefon prywatny w firmie (np. kontaktujesz się z klientami czy kontrahentami), to odpowiedz sobie szczerze, kogo chcesz oszukać. Uważam, że w takiej sytuacji trzeba podać numer telefonu, nawet jeżeli jest on prywatny.

Czy mogę podać określone godziny dostępności?

Tak, można podawać godziny dostępności „pod telefonem”. Są prawnicy, którzy uważają, że jest to wręcz element obowiązku podawania numeru telefonu. Zwracam jednak uwagę na zdrowy rozsądek. Nie podawaj godzin dostępności między 24:00 a 1:00 w nocy.

Jeżeli podam numer telefonu, to czy muszę być zawsze dostępna(-ny)?

Przepis wprost określa, że pod wskazanym przez przedsiębiorcę numerem telefonu konsument musi mieć możliwość szybkiego i efektywnego kontaktu z nim. Uważam jednak, że nie musimy odbierać od razu. Sama pracuję w blokach czasowych, prowadzę konsultacje, mam rozprawy online i nie zawsze mogę odebrać. Później jednak oddzwaniam.

Czy numer telefonu podawać w menu dołnym, czy wystarczy w regulaminie?

Przepisy nie wskazują miejsca, w którym należy podać numer telefonu. Konsument ma być poinformowany w sposób jasny i zrozumiały. Z uwagi na zasadę transparentności informacji, która w europejskim prawie konsumenckim odgrywa ważną rolę, uważam, że numer telefonu powinien być łatwo dostępny. Dlatego też sądzę, że powinien być on umieszczony w menu dołnym lub innym widocznym miejscu. Minimum, o którym trzeba pamiętać, to podanie go w regulaminie sklepu.

Co grozi za niepodanie numeru telefonu?

Działanie (lub raczej powinnam napisać „zaniechanie”), w którym nie podamy numeru telefonu, może być uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, a za to grozi kara do wysokości 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Uważam jednak, że skoro to nowy obowiązek, to przy pierwszych kontrolach Prezes UOKiK będzie najpierw wzywał przedsiębiorcę do dostosowania się i podania numeru telefonu, a potem dopiero karał karą pieniężną.

Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok

nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie: [...] dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24” (art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności: [...] naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Art. 24 ust. 2 pkt 2 Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów

Będą kontrole!

W styczniu 2023 r. Prezes UOKiK zapowiedział kontrole weryfikujące, czy przedsiębiorcy działający w internecie podają numer telefonu umożliwiający skuteczny kontakt z nimi.

To jest dobra wiadomość. Dlaczego? Z wyników kontroli dowiemy się, w jaki sposób organ nadzorczy interpretuje obowiązek podania numeru telefonu i jakie działania zostaną zakwalifikowane jako nieprawidłowa praktyka.

Podawanie numeru telefonu – kilka słów na zakończenie

W podsumowaniu warto podkreślić, iż obowiązek (prawny) podawania numeru telefonu budzi wiele wątpliwości i zastrzeżeń, zwłaszcza wśród drobnych przedsiębiorców. Uważam, że przepis wymaga zmiany dopuszczającej również inne alternatywne formy komunikacji, np. za pośrednictwem poczty e-mail.

Słowniczek pojęć

Dyrektywa Omnibus – to potoczna nazwa dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 98/6/WE, 2005/29/WE oraz 2011/83/UE w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta.

Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

UOKiK – skrót stosowany do oznaczenia Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Niniejszy artykuł ma charakter wyłącznie edukacyjny i nie stanowi porady prawnej ani opinii prawnej. Zapoznaj się z [notą prawną](#).

Jeżeli potrzebujesz indywidualnej pomocy związanej dostosowaniem się do zmian prawnych, napisz na napisz@tudzialprawny.pl.

Stan prawny na dzień: **15.03.2023 r.**

Bibliografia

1. Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm., System Informacji Prawnej Lex.
2. Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. Dz. U. z 2021 r. poz. 275, System Informacji Prawnej Lex.
3. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 98/6/WE, 2005/29/WE oraz 2011/83/UE w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TX/?uri=CELEX:32019L2161>, dostęp: 15.03.2023 r.
4. Wyrok Trybunału Sprawiedliwości z dnia 10 lipca 2019 r., Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. przeciwko Amazon EU Sàrl, sygnatura C-649/17, <https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-649/17&language=PL>, dostęp: 15.03.2023 r.
5. #PrawaKonsumenta2023-Prezes UOKiK mówi “sprawdzam”, data publikacji: 16.01.2023 r., https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19234&news_page=3, dostęp: 15.03.2023 r.

Źródło zdjęcia: The DigitalWay, by Pixabay, <https://pixabay.com/photos/computer-phone-mobile-phone-laptop-1572183/>, dostęp: 09.06.2023 r.