



Zwroty i reklamacje w dropshippingu modowym - jak rozwiązać je zgodnie z prawem

data aktualizacji: 2025.10.22



Dropshipping to dynamiczny model sprzedaży, szczególnie popularny w branży modowej. Pozwala sprzedawcy działać bez fizycznego magazynu, przekazując logistykę dostawcy. Jednak właśnie ten układ generuje wyzwania, gdy klient chce zwrócić zakup lub zgłosić reklamację. Dowiedz się, jak prowadzić politykę zwrotów i reklamacji w sklepie opartym o dropshipping tak, aby działać zgodnie z prawem i budować zaufanie klientów.

Czym jest dropshipping i jak funkcjonuje w branży modowej?

Dropshipping to model sprzedaży online, w którym **sprzedawca nie trzyma towaru u siebie**, lecz po otrzymaniu zamówienia **przekazuje je hurtowni lub dostawcy**, który realizuje wysyłkę bezpośrednio do klienta.

W praktyce wygląda to tak: klient składa zamówienie w Twoim sklepie, Ty jako sprzedawca

przekazujesz zamówienie do dostawcy, a on pakuje i wysyła produkt do klienta. Formalnie to właśnie Ty jesteś stroną umowy ze swoim klientem, nawet jeśli nie masz fizycznego kontaktu z towarem.

Dropshipping w branży modowej - jak to działa w praktyce?

Z punktu widzenia prawa, dropshipping nie stanowi odrębnej jednostki regulacyjnej – sprzedawca w modelu dropshippingowym **podlega tym samym przepisom, co każdy sklep internetowy**. Oznacza to, że musisz przestrzegać prawa konsumenta, regulacji dotyczących e-commerce, oraz obowiązków informacyjnych.

Głównym wyzwaniem w dropshippingu jest to, że odpowiedzialność za zwroty i reklamację **spoczywa na sprzedawcy**, choć fizyczny kontakt z towarem ma dostawca. Dlatego warto ustalić w umowach z dostawcami reguły dotyczące przyjmowania zwrotów, kosztów i procedur reklamacyjnych, aby nie pozostawać w konflikcie z klientem.

Chcesz dowiedzieć się, czy dropshipping na Allegro się opłaca? Sprawdź: <https://fashionbiznes.pl/dropshipping-modowy-na-allegro-czy-to-sie-oplaca>.

Jak postępować ze zwrotami i reklamacjami w dropshippingu?

Zwroty i reklamacje to naturalna część sprzedaży internetowej – szczególnie w branży modowej. W modelu dropshippingowym te procesy mogą jednak być bardziej złożone, ponieważ sprzedawca nie ma bezpośredniego kontaktu z towarem. Warto więc wiedzieć, jak zorganizować obsługę zwrotów i reklamacji tak, by była zgodna z prawem i jednocześnie zapewniała pozytywne doświadczenie klienta.

Prawo konsumenta: podstawowe zasady

Każdy konsument dokonujący zakupu w sklepie internetowym **ma swoje prawa**, w tym:

- prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość (np. w sklepie internetowym) bez podawania przyczyny, w terminie **14 dni** od otrzymania towaru,
- w przypadku wad produktu lub niezgodności z umową (rękojmia / reklamacja), prawo żądania naprawy, wymiany, obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy (zwrotu pieniędzy).

Kto odpowiada za zwroty i reklamacje w dropshippingu?

W przypadku dropshippingu sprzedawca pełni rolę podmiotu, który odpowiada wobec klienta zarówno za dostarczenie towaru zgodnego z opisem, jak i za obsługę zwrotów i reklamacji. Hurtownia lub dostawca dropshippingowy **nie ma** ustawowego obowiązku przyjmowania zwrotów od konsumenta. To sprzedawca musi zapewnić klientowi możliwość zwrotu.

Dlatego tak ważne jest, by w umowach z dostawcami uwzględnić reguły dotyczące:

- akceptacji zwrotów od końcowego klienta (czy dostawca przyjmuje zwroty, w jakim stanie),
- kosztów zwrotów i ich podziału pomiędzy sprzedawcą a dostawcą,

- procedur reklamacyjnych (np. odesłanie do dostawcy celem weryfikacji wady),
- terminów i zasad komunikacji w przypadku reklamacji.

Procedura zwrotu w dropshippingu modowym: krok po kroku

Aby uniknąć nieporozumień i zachować zgodność z przepisami, proces zwrotu w sklepie działającym w modelu dropshippingowym powinien być jasno określony i uporządkowany. Przejrzysta procedura pozwala zachować kontrolę nad logistyką i zapewnić klientowi poczucie bezpieczeństwa przy dokonywaniu zakupów online.

Krok 1. Określenie zasady zwrotów

Zaznacz w regulaminie, kto jest sprzedawcą, jaki jest typ umowy z klientem, jaki jest termin na zwrot, kto ponosi koszty odesłania, w jakim stanie towar może być zwrócony.

Krok 2. Przyjęcie zwrotu od klienta

Konsument składa oświadczenie o odstąpieniu (np. e-mail, formularz), następnie ma obowiązek odesłać towar w ciągu 14 dni (chyba że sprzedawca przewidział dłuższy termin).

Krok 3. Komunikacja z klientem

Przez cały proces (odbior, potwierdzenie przyjęcia, zwrot środków) informuj klienta o statusie zwrotu, terminach oraz ewentualnych utrudnieniach. Transparentność buduje zaufanie.

Krok 4. Zwrot kosztów klientowi

Po przyjęciu zwrotu musisz zwrócić zapłaconą kwotę, włącznie z kosztem dostawy. Zwrot musi nastąpić w ciągu 14 dni od otrzymania przez Ciebie oświadczenia o odstąpieniu.

Krok 5. Współpraca z dostawcą

Po przyjęciu zwrotu od klienta, jeśli dostawca to przewiduje, możesz przesłać towar do niego lub rozliczyć go finansowo. Jeżeli dostawca nie przyjmuje zwrotów od konsumentów, możesz ponieść koszt utylizacji lub magazynowania, co musi być uwzględnione w kalkulacji marży.

Procedura reklamacji - postępowanie przy wadach towaru

W przypadku wad towaru klient korzysta z **uprawnień wynikających z rękojmi** (i ewentualnie gwarancji, jeżeli była udzielona). W dropshippingu procedura powinna wyglądać następująco:

Krok 1. Zgłoszenie reklamacji przez klienta

Klient składa reklamację – może to zrobić dowolnie (np. e-mail, formularz), nie jest zobowiązany do korzystania z gotowych formularzy.

Krok 2. Ustalenie rodzaju żądania

Klient może żądać naprawy, wymiany, obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy (zwrotu).

Krok 3. Termin odpowiedzi sprzedawcy

Masz 14 dni na ustosunkowanie się do reklamacji. Jeśli nie odpowiesz w tym terminie, reklamacja uznaje się za zasadną.

Krok 4. Weryfikacja wady i dalsze kroki

Współpracuj z dostawcą: zbierz zdjęcia lub opis wady od klienta, jeśli trzeba, przekaż towar do dostawcy celem weryfikacji.

Krok 5. Realizacja żądania klienta

W zależności od tego, jaki sposób rekompensaty wybierze klient, możesz:

- dostarczyć taki sam lub równorzędny produkt,
- zorganizować serwis lub dostawę części,
- zwrócić klientowi całość lub część środków.

Krok 6. Rejestr reklamacji

Zgodnie z dobrymi praktykami powinno się prowadzić rejestr reklamacji – daty zgłoszeń, odpowiedzi, decyzje. Będzie to przydatne w przypadku sporów lub kontroli.

Zwroty i reklamacje - zadbaj o pozytywny wizerunek sklepu

Zarządzanie zwrotami i reklamacjami w dropshippingu modowym wymaga nie tylko znajomości prawa konsumenta, ale także przemyślanej współpracy z dostawcami. Musisz pamiętać, że formalnie to Ty jako sprzedawca ponosisz odpowiedzialność wobec klienta, nawet jeśli fizycznie nie posiadasz towaru. Dzięki transparentności i uczciwości zbudujesz reputację sklepu godnego zaufania, a klienci będą mniej obawiali się zakupów, co w branży modowej, z jej naturalną skłonnością do zwrotów, ma kluczowe znaczenie.

Artykuł sponsorowany.

Źródło:

<https://www.infoilawa.pl/aktualnosci/item/79851-zwroty-i-reklamacje-w-dropshippingu-modowym-jak-rozwiazac-je-zgodnie-z-prawem>