



MULTICERT VERIFIED E-COMMERCE

# *Multicert Verified* E-commerce

Niezależny znak zaufania dla sklepów internetowych — zgodność z dyrektywą Omnibus, Digital Services Act, RODO oraz ochroną konsumenta wrażliwego (ISO 22458). Standard Multicert MS-ECOM 001:2026. Część rodziny programów Multicert Verified.

## Spis treści

1. Wprowadzenie i cel programu
2. Zakres certyfikacji
3. Norma referencyjna i 8 filarów Multicert
4. Proces certyfikacji w 6 krokach
5. Certyfikat i opcjonalne rozszerzenia
6. Cennik i terminy
7. Powołania normatywne i prawne
8. Akredytacja, program certyfikacji i bezstronność
9. Kontakt i wniosek o certyfikację

## 01 Wprowadzenie i cel programu

Niniejszy program prowadzi certyfikację zgodności z własnym standardem Multicert **MS-ECOM 001:2026** (struktura ISO HLS Annex SL) z powołaniami na **ISO 9001:2015** (zarządzanie jakością), **ISO/IEC 27001:2022** (bezpieczeństwo informacji), **ISO 22458:2022** (Consumer vulnerability), **Dyrektywę Omnibus 2019/2161, Digital Services Act (Rozporządzenie 2022/2065)** oraz **RODO**.

Polski rynek e-commerce obejmuje około **50 000 aktywnych sklepów internetowych** (raport PwC i Izba Gospodarki Elektronicznej, 2025). Po wdrożeniu dyrektywy Omnibus (PL: styczeń 2023 r.) oraz DSA (luty 2024 r.) sklepy są zobowiązane do dokumentowania transparentności cen, autentyczności opinii, procedur odwoławczych oraz ochrony konsumenta. Platformy marketplace (Allegro, Empik, Amazon) coraz częściej filtrują sprzedawców pod kątem zgodności regulacyjnej.

Program E-commerce Trust dostarcza sklepowi weryfikowalną pieczęć widoczną dla kupujących (znak na stronie, w wynikach porównywarek, w karcie sprzedawcy na marketplace) oraz dowód zgodności wobec Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz regulatorów UE. Dla konsumentów stanowi sygnał bezpieczeństwa przed zawarciem transakcji.

## 02 Zakres certyfikacji

Program obejmuje wszystkie modele e-commerce B2C i B2B:

- **Własne sklepy internetowe** (Shopify, WooCommerce, IdoSell, PrestaShop, Magento, custom)
- **Sprzedawcy marketplace** (Allegro, Empik, Amazon.pl, eBay — jako odrębny podmiot)
- **D2C brands** (sprzedaż direct-to-consumer bez pośrednictwa retail)
- **Subskrypcje i cyclical commerce** (SaaS consumer, boxy subskrypcyjne)
- **B2B e-commerce** (sklepy hurtowe, platformy zamówień)
- **Cross-border** (sklepy PL sprzedające do UE — wzmocnione wymagania RODO)

**Wykluczenia z zakresu:** dropshipping bez własnej obsługi klienta, sklepy nielegalne lub niedozwolonych produktów (leki Rx, broń, treści dla dorosłych), platformy wyłącznie aukcyjne bez sprzedaży po cenie stałej.

## 03 Norma referencyjna i 8 filarów Multicert

Bazą programu jest **Multicert MS-ECOM 001:2026**. Każda klauzula i każda kontrola jest zmapowana na (a) konkretny artykuł dyrektywy Omnibus / DSA / RODO, (b) powiązaną kontrolę ISO 27001, (c) wymaganie ISO 9001 — to eliminuje podwójną pracę przy audytach zintegrowanych.

Program określa **8 filarów mierzalnych**:

1. **Transparentne ceny** — najniższa cena z ostatnich 30 dni przy każdej promocji (art. 6a dyrektywy Omnibus), brak ukrytych kosztów dostawy i płatności, jasna komunikacja VAT i opłat dodatkowych.
2. **Autentyczne opinie** — system weryfikacji opinii (recenzenta-kupującego), polityka moderacji, oznaczenie opinii sponsorowanych, brak usuwania negatywnych bez powodu (art. 47 DSA).
3. **Polityka zwrotów i reklamacji** — 14 dni ustawowego prawa odstąpienia + wydłużona polityka zwrotów jako benefit, automatyczny zwrot  $\leq 14$  dni kalendarzowych, jasna procedura reklamacji wad.
4. **SLA obsługi klienta** — pierwsza odpowiedź  $\leq 24$  godz. w dni robocze, wielokanałowa obsługa (e-mail, czat, telefon), udokumentowana ścieżka eskalacji.
5. **Ochrona danych i bezpieczeństwo płatności** — zgodność RODO (DPIA dla profilingu), PCI DSS dla płatności kartą, cookie consent wg TCF v2.2, polityki retencji.
6. **Rozwiązywanie sporów (ADR)** — integracja z platformą ODR (UE) i Rzecznikiem Finansowym dla płatności, niezależny mediator, terminy rozpatrzenia.
7. **Niezawodność dostawy** — transparentność czasu i kosztów dostawy, śledzenie przesyłki, procedura reklamacji braku/uszkodzenia, mapowanie dostawców.
8. **Anonimowy NPS klienta** — coroczna anonimowa ankieta kupujących (NPS, satysfakcja, postrzeganie uczciwości, perception of value) z publicznymi wynikami zagregowanymi.

**Ochrona konsumenta wrażliwego (ISO 22458):** dodatkowo program wymaga ustanowienia procedur obsługi klientów wrażliwych (osoby starsze, osoby z niepełnosprawnościami, osoby w trudnej sytuacji finansowej) — m.in. brak dark patterns przy subskrypcjach, łatwa ścieżka rezygnacji, dostępność WCAG 2.2 AA.

## 04 Proces certyfikacji w 6 krokach

1. **Zapytanie i samoocena online** (1 dzień) — formularz z liczbą transakcji/miesiąc, platformą, modelem
2. **Wycena i umowa** (3–5 dni)
3. **Audyt etapu 1** (2 dni) — przegląd regulaminu, polityki prywatności, procedur reklamacyjnych, cookie consent, integracji ODR, dokumentacji RODO
4. **Audyt etapu 2** (2-3 dni remote + opcjonalnie on-site) — ocena tajemniczego klienta (zakup testowy, test reklamacji, test zwrotu), weryfikacja systemów (CMS, CRM, płatności), przegląd 50 ostatnich opinii pod kątem autentyczności
5. **Anonimowa ankieta klientów** (2 tygodnie) — Multicert wysyła ankietę do reprezentatywnej próby kupujących z ostatnich 6 miesięcy ( $\geq 200$  respondentów)
6. **Wystawienie certyfikatu** (2–3 tygodnie) — ważność **2 lata** (skrócony cykl ze względu na dynamikę regulacji), audyt nadzorczy po 12 miesiącach + ciągły monitoring publicznych skarg

## 05 Certyfikat i opcjonalne rozszerzenia

Certyfikacja prowadzi do **jednego certyfikatu** zgodności ze standardem E-commerce Trust (MS-ECOM 001:2026) — wymagana jest pełna zgodność ze wszystkimi 8 filarami (zgodność z dyrektywą Omnibus, DSA, RODO, polityka zwrotów i reklamacji, autentyczność opinii, ochrona konsumenta wrażliwego i pozostałe). Bez poziomów pośrednich ani progów procentowych. Anonimowa ankieta klientów jest standardowym elementem auditu.

**Opcjonalne rozszerzenia** (audit prowadzony łącznie — nazwany wariant, nie „wyższy poziom”):

**z integracją ISO/IEC 27001** — audit zintegrowany z systemem bezpieczeństwa informacji (rabat wobec osobnego audytu).

**z auditem dostępności WCAG 2.2 AA** — ocena zgodności sklepu z wymaganiami dostępności cyfrowej.

**z publicznym raportem transparentności** — udokumentowane i publikowane wskaźniki (średni czas dostawy, % zwrotów, % reklamacji uwzględnionych).

## 06 Cennik i terminy

**Wycena indywidualna** uzależniona od wolumenu transakcji, liczby kategorii produktowych, modelu (własny / marketplace / cross-border) i wybranych rozszerzeń (z uwzględnieniem czasu auditu wg IAF MD 5 / IAF MD 1).

**Przykład — sklep D2C, 20 000 zamówień/rok, 2 kategorie produktowe:**

- Audit certyfikacyjny E-commerce Trust: 8 000 - 20 000 zł (zależnie od skali i modelu)
- Z integracją ISO/IEC 27001 + audit dostępności WCAG: dodatkowo, audit zintegrowany — 22 000 - 38 000 zł łącznie
- Anonimowa ankieta klientów (200 respondentów): w zakresie auditu
- Audit nadzorczy roczny: 4 000 - 7 000 zł
- Recertyfikacja po 2 latach: ok. 60% kosztu auditu pierwszego

**Rabat dla grupy sklepów** dla grup kapitałowych posiadających kilka sklepów: rabat skali 25-40% przy 3+ sklepach w jednym postępowaniu.

**Termin realizacji:** 6-10 tygodni od zapytania.

## 07 Powołania normatywne i prawne

### Powołania normatywne

- **Multicert MS-ECOM 001:2026** — Standard E-commerce Trust — własna specyfikacja techniczna Multicert (struktura ISO HLS Annex SL).
- **ISO 9001:2015** — Systemy zarządzania jakością — powołanie strukturalne.
- **ISO/IEC 27001:2022** — Bezpieczeństwo informacji — powołanie dla 9 kontroli ochrony danych.
- **ISO 22458:2022** — Consumer vulnerability — Requirements and guidelines for the design of inclusive services.
- **WCAG 2.2 AA** — Web Content Accessibility Guidelines — wymagania dostępności cyfrowej (W3C).

### Powołania prawne (Unia Europejska i prawo krajowe)

- **Dyrektywa (UE) 2019/2161 (Omnibus)** — modernizująca przepisy UE dotyczące ochrony konsumenta — najniższa cena 30 dni, opinie weryfikowane, sankcje.
- **Rozporządzenie (UE) 2022/2065 (DSA)** — Digital Services Act — dla platform internetowych i marketplace.
- **Rozporządzenie (UE) 2016/679 (RODO)** — ochrona danych osobowych w handlu elektronicznym.
- **Dyrektywa 2011/83/UE** — o prawach konsumentów — 14-dniowe prawo odstąpienia, obowiązki informacyjne.
- **Ustawa z 30 maja 2014 r.** — o prawach konsumenta (Dz.U. 2023 poz. 2759) — implementacja krajowa dyrektywy 2011/83/UE.
- **Ustawa z 16 lutego 2007 r.** — o ochronie konkurencji i konsumentów — kompetencje UOKiK.
- **Rozporządzenie (UE) 524/2013** — platforma ODR — pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich online.

### Wytoczne branżowe i wzorce dobrych praktyk

- **PCI DSS v4.0** — Payment Card Industry Data Security Standard — bezpieczeństwo płatności kartą.
- **IAB Europe TCF v2.2** — Transparency & Consent Framework — wzorzec dla zgód cookie i marketingu.
- **Trusted Shops European Trustmark** — Wzorzec rynkowy znaku zaufania dla e-commerce europejskiego.
- **Polska Izba Gospodarki Elektronicznej — Kodeks Dobrych Praktyk** — Krajowy wzorzec etyki dla branży e-commerce.

## 08 Akredytacja, program certyfikacji i bezstronność

Podstawą programu jest **standard własny Multicert MS-ECOM 001:2026 opracowany na podstawie regulacji UE (Omnibus, DSA, RODO) oraz powołań na ISO 9001/27001/22458.**

Program certyfikacji oparty jest o specyfikację własną Multicert opracowaną zgodnie z najlepszymi praktykami branży oraz powołaniami na uznane normy i regulacje prawne.

**Status akredytacyjny (klauzula zgodna z ISO/IEC 17065 §7.8).** Niniejszy program certyfikacji prowadzony jest jako program własny jednostki Multicert Sp. z o.o., poza zakresem akredytacji Polskiego Centrum Akredytacji nr AC 210. Certyfikat wydawany jest na zasadach określonych w niniejszym programie oraz w **Regulaminie certyfikacji dobrowolnej Multicert (MS-REG 001:2026)**, dostępnym pod adresem [multicert.pl/dokumenty/regulamin-certyfikacji-dobrowolnej](https://multicert.pl/dokumenty/regulamin-certyfikacji-dobrowolnej). Multicert prowadzi działalność z zachowaniem zasad bezstronności, niezależności i poufności wymaganych przez normy **ISO/IEC 17065:2012** oraz **ISO/IEC 17021-1:2015**.

### Bezstronność i niezależność

Multicert deklaruje pełną bezstronność zgodnie z wymaganiami **ISO/IEC 17065 §4.2** oraz **ISO/IEC 17021-1 §5**. Audytorzy nie świadczą usług doradczych dla certyfikowanej organizacji w okresie 24 miesięcy poprzedzających audyt. Decyzję o przyznaniu certyfikatu podejmuje niezależny komitet certyfikujący.

### Reklamacje, odwołania i skargi

- **Reklamacje** dotyczące postępowania audytowego — adres [biuro@multicert.pl](mailto:biuro@multicert.pl), termin rozpatrzenia **30 dni roboczych**.
- **Odwołania** od decyzji certyfikacyjnej — rozpatrywane przez niezależny komitet odwoławczy, termin **60 dni roboczych**.
- **Skargi stron trzecich** dotyczące certyfikowanej organizacji — kanał [survey@multicert.pl](mailto:survey@multicert.pl); przy potwierdzeniu zasadności inicjowany jest audyt nadzorczy bez zapowiedzi.

## 09 Kontakt i wniosek o certyfikację

### PEŁNOMOCNIK KLIENTA

**Joanna Kałuża**

Doradca ds. certyfikacji systemów zarządzania i programów branżowych

Tel.: **+48 508 354 544**

E-mail: [joanna.kaluza@multicert.pl](mailto:joanna.kaluza@multicert.pl)

### DANE REJESTROWE JEDNOSTKI CERTYFIKUJĄCEJ

**Multicert Sp. z o.o.**

ul. Mydlarska 47A, 04-690 Warszawa

Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS

KRS **0000681322** · NIP **9522163792** · REGON **367470425**

[multicert.pl](http://multicert.pl)

**Wniosek o certyfikację:** formularz zgłoszeniowy dostępny pod adresem [multicert.pl/wniosek-o-certyfikacje](http://multicert.pl/wniosek-o-certyfikacje). Wstępna wycena przygotowywana w ciągu 2 godzin w godzinach pracy biura, niezobowiązująca, oparta na indywidualnej analizie zakresu i specyfiki organizacji.