



**JURYSTA**

**Kancelarie Radców Prawnych**

Ochrona wizerunku warsztatów  
w Internecie

Adw. Michał Skuzjus

26.10.2023 r.

# Siła opinii w Internecie – wzrost wskutek COVID-19

W ogólności o tendencjach konsumentów w poszukiwaniu usługodawcy:

- więcej konsumentów czyta recenzje online niż kiedykolwiek wcześniej. W 2021 roku 77% konsumentów "zawsze" lub "regularnie" czytało recenzje podczas przeglądania lokalnych firm (wzrost z 60% w 2020 roku),
- 57% potencjalnych klientów jest zdania, że jest niewielkie lub żadne prawdopodobieństwo skorzystania przez nich z usług firmy, która w ogóle nie reaguje na recenzje w Internecie,
- Więcej konsumentów korzysta z Google do oceny lokalnych firm niż kiedykolwiek wcześniej. W 2021 roku było to 81% (rok wcześniej tylko 63%)\*.



\* źródło: <https://www.brightlocal.com/research/local-consumer-review-survey/#>, dostęp 25.10.2023 r.

## Co zrobić, jeżeli wizerunek Twojego warsztatu w Internecie został naruszony?

- monitoruj opinie: używaj narzędzi do monitorowania wzmianek o Twojej firmie w Internecie, takich jak Google Alerts, Brand 24.
- odpowiedz szybko: reaguj na negatywne komentarze w sposób profesjonalny i konstruktywny.
- popraw błędy: jeśli opinia wskazuje na rzeczywisty problem, rozwiąż go i poinformuj autora opinii o podjętych działaniach – wpłynie to pozytywnie na postrzeganie Twojej firmy jako dbającej o Klientów, jak i własny interes.



# Aspekt prawny: jakie działania możesz podjąć w przypadku negatywnych opinii?

Uprawnienia wynikające z prawa cywilnego:

- Naruszenie dóbr osobistych (art. 23 i art. 43<sup>10</sup> Kodeksu cywilnego):

Jeżeli opinie w Internecie naruszają Twoje dobra osobiste, takie jak dobre imię firmy, renoma masz prawo wystąpić na drogę sądową i domagać się:

1. Zaprzestania naruszenia.
2. Naprawienia wyrządzonej szkody, np. poprzez opublikowanie sprostowania.
3. Zadośćuczynienia pieniężnego za wyrządzone szkody albo zapłaty odpowiedniej sumy na wskazany cel społeczny.



# Aspekt prawny: jakie działania możesz podjąć w przypadku negatywnych opinii?

W sytuacji gdy negatywna opinia w Internecie godzi w dobra chronione w polskim prawie karnym, możesz szukać ochrony prawnej na gruncie prawnokarnym.

Zniesławienie (art. 212 Kodeksu karnego):

- § 1. Kto pomawia inną osobę, grupę osób, instytucję, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej o takie postępowanie lub właściwości, które mogą poniżyć ją w opinii publicznej lub narazić na utratę zaufania potrzebnego dla danego stanowiska, zawodu lub rodzaju działalności, podlega grzywnie albo karze ograniczenia wolności.
- § 2. Jeżeli sprawca dopuszcza się czynu określonego w § 1 za pomocą środków masowego komunikowania, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do roku.
- Ściganie z oskarżenia prywatnego – pokrzywdzony jest jednocześnie oskarżycielem.



## Aspekt prawny: jakie działania możesz podjąć w przypadku negatywnych opinii?

Groźby karalne (art. 190 Kodeksu karnego)

- Kto grozi innej osobie popełnieniem przestępstwa na jej szkodę lub na szkodę osoby dla niej najbliższej, jeżeli groźba wzbudza w osobie, do której została skierowana lub której dotyczy, uzasadnioną obawę, że będzie spełniona, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3.
- Przestępstwo ścigane na wniosek pokrzywdzonego (organy ścigania z urzędu nie dokonają wszczęcia postępowania, lecz po zgłoszeniu toczy się ono z urzędu).



## Jak odpisać na negatywne komentarze dotyczące Twojego warsztatu?

- Bądź profesjonalny: Unikaj emocjonalnych odpowiedzi. Podziękuj za feedback i wyraż chęć rozwiązania problemu.
- Szukaj rozwiązania: Jeśli Klient miał negatywne doświadczenie, zaoferuj rozwiązanie problemu lub rekompensatę, jeżeli się okaże, że miał rację.
- Podkreśl pozytywy: Podkreśl wartości Twojej firmy i działania, które podejmujesz, by zapewnić wysoką jakość usług, przedstaw punkt widzenia Twojej firmy.
- Zapraszaj do prywatnej rozmowy po maksymalnie kilku wymienionych wiadomościach na forum: Proponuj dalszą dyskusję w prywatnej wiadomości, aby unikać dalszego eskalowania problemu w przestrzeni publicznej.
- Pamiętaj, że każda negatywna opinia to również szansa na pokazanie profesjonalizmu i dbałości o Klienta. Staranne zarządzanie wizerunkiem online jest kluczem do sukcesu w dzisiejszym cyfrowym świecie.



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ!



**JURYSTA**  
Kancelarie Radców Prawnych