Globalnie na rzecz konsumentów – prezydencja UOKiK w ICPEN

* **Już dziś zaczyna się międzynarodowa debata o skutecznej ochronie praw konsumentów.**
* **Spotykamy się z przedstawicielami ponad 70 krajów, którzy w dniach 7-10 maja biorą udział w konferencji UOKiK w Gdańsku.**
* **Wydarzenie jest częścią polskiej prezydencji w ICPEN – Międzynarodowej Sieci Ochrony Konsumentów.**

**[Warszawa, 7 maja 2024 r.]** We współczesnym, gwałtownie zmieniającym się świecie, w którym tempo nadają kolejne cyfrowe innowacje, urzędy chroniące konsumentów muszą działać szybko, efektywnie i spójnie. Niezbędne są międzynarodowa współpraca i dzielenie się doświadczeniami. Tym zajmuje się Międzynarodowa Sieć Ochrony Konsumentów – ICPEN *[International Consumer Protection and Enforcement Network*], która skupia przedstawicieli ponad 70 krajów. Ich wspólnym działaniom od 1 lipca 2023 r. w ramach [rocznej prezydencji przewodzi UOKiK](https://archiwum.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19953). Przedstawiciele zaangażowanych państw podsumują dokonania i zaprezentują wnioski z pracy grup roboczych podczas konferencji, która potrwa do 10 maja w Gdańsku. Wydarzenie stanowi platformę do dyskusji, wymiany praktyk i inspiracji. Hasłem przewodnim jest „Wzmocnienie odpowiedzialnych wyborów konsumenckich” *[Empowering responsible consumer choices].*

– Decyzje konsumentów napędzają gospodarki, będąc inspiracją dla innowacji i inwestycji przedsiębiorstw. Przepisy prawa oraz narzędzia instytucji chroniących konsumentów muszą być dostosowane do współczesnych wyzwań, aby zapewnić bezpieczeństwo kluczowym uczestnikom rynku. Polska prezydencja w ICPEN wyznaczyła priorytety i kierunki prac, które mają zapewnić konsumentom możliwość dokonywania świadomych i zrównoważonych wyborów. Takich, które będą mogli podejmować autonomicznie i w bezpiecznych warunkach – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

**Pierwszy wybór – uważność**

Bycie uważnym na to, co i w jaki sposób oferują przedsiębiorcy, to najlepsza strategia zakupowa. Zachowania takie jak czytanie etykiet, weryfikacja ceny jednostkowej produktu czy chociażby sporządzanie listy zakupów, sprzyjają wyższej świadomości praktyki downsizingu. Takie są wnioski z badań społecznych „Downsizing w ocenie polskich konsumentów”, które w ramach działań w sieci ICPEN przeprowadził UOKiK.

Ponad połowa badanych – 66 proc. – zaobserwowała zmniejszenie wagi lub pojemności kupowanych produktów, jeszcze większy odsetek, bo 79 proc., przyznaje, że o tym słyszała. W opinii zdecydowanej większości ankietowanych taka praktyka stanowi naruszenie prawa konsumentów do rzetelnej informacji i jest wprowadzaniem w błąd. 91 proc. badanych zgadza się ze stwierdzeniem, że należy odgórnie wprowadzić działania mające na celu ochronę praw konsumenckich. W przeciwdziałaniu zjawisku downsizingu, inaczej shrinkflacji, pomóc mogą regulacje prawne, ale niezbędna jest także edukacja.

Konsumenci swoimi wyborami mogą pokazać, że nie wspierają firm i marek, które swoimi strategiami biznesowymi naruszają interesy konsumentów, pozbawiając ich prawa do pełnej i rzetelnej informacji. Respondenci szczególnie świadomi praktyki downsizingu to osoby w wieku 40–59 lat, zamieszkujące duże miasta powyżej 200 tys. mieszkańców, z wykształceniem średnim lub wyższym.

**Po drugie – zrozumienie**

Aby dokonywać odpowiedzialnych wyborów, konsument musi rozumieć, na co wyraża zgodę, jaki produkt kupuje, a także na co musi uważać. Podczas konferencji jedna z dyskusji dotyczyć będzie konsumenta wrażliwego – wymagającego szczególnej ochrony. W dzisiejszej, już bardzo zaawansowanej cyfrowo rzeczywistości, ta definicja odnosi się do większości z nas – wszyscy jesteśmy narażeni na digitalowe pułapki. Skok technologiczny, a za nim liczba usług oferowanych online, sprawia, że każdy konsument musi mieć podstawową wiedzę o tym jak bezpiecznie korzystać z nowoczesnych narzędzi.

Zagadnienia te pod kątem ochrony konsumentów w usługach finansowych oferowanych przez internet zgłębiane są w ramach projektu ICPEN „Ochrona konsumentów w internecie – Finanse przyszłości: usługi i scamy”, którego liderem jest UOKiK. Chodzi o zbadanie e-rynku nowych usług finansowych i pojawiających się na nim zagrożeń, w tym nieuczciwych praktyk na pograniczu legalnych i nielegalnych ofert i zachęt. Ich rodzaje, funkcjonalności i liczba są bardzo duże, są skomplikowane i nieprzejrzyste, co sprawia, że niejednokrotnie trudno jest konsumentom określić granicę pomiędzy tym, co jest rzetelną ofertą, a co oszustwem czy scamem. Globalny dostęp do różnorodnych usług cyfrowych czy możliwość wykonywania szybkich płatności z jednej strony – są korzystne, z drugiej strony – narażają konsumentów na globalne zagrożenia.

Polski urząd jest także inicjatorem i liderem projektu „Online marketing”, który podejmuje zagadnienia związane z marketingiem cyfrowym – m.in. opiniami, dark patterns, influencer marketingiem. Jednym z efektów prac międzynarodowej grupy roboczej będzie przewodnik dotyczący opinii w internecie jako narzędzia wpływu na decyzje konsumentów. Dokument będzie zawierał wskazówki dla konsumentów czytających, jak i zamieszczających opinie – m.in. na temat tego, jakie informacje użytkownicy powinni otrzymać odnośnie zasad dodawania i moderowania recenzji na stronie internetowej, na której istnieje możliwość ich zamieszczania. Odbiorcy przewodnika dowiedzą się, co może wskazywać na to, że opinie są fałszywe i jakie zasady stosować podczas dodawania własnych opinii.

**Po trzecie – odpowiedzialność**

Wśród wielu czynników, które oddziałują na wybory konsumenckie, jednymi z istotniejszych są kwestie środowiskowe i etyczne. Konsument kierując się dobrem środowiska przy dokonywaniu decyzji zakupowych, nie może być wprowadzany w błąd. ICPEN od kilku lat prowadzi prace nad tym, aby skutecznie chronić konsumentów przed greenwashingiem. Zjawisko tworzenia przez przedsiębiorców mylących, niejasnych lub nieprawdziwych przekazów wskazujących na ekologiczne, zrównoważone podejście do oferowanych produktów i usług, to realny problem. Zagadnienie to wymaga reakcji i inicjatyw ze strony instytucji ochrony konsumentów by ustrzec kupujących przed fałszywymi deklaracjami o zrównoważonym rozwoju i umożliwić egzekwowanie prawa w tym zakresie.

**Na koniec - efektywne działania**

Nowe wyzwania wymagają nowego spojrzenia na temat efektywności działań organów konsumenckich. Podczas konferencji w Gdańsku przedstawiciele wysokiego szczebla – w tym szefowie instytucji ochrony konsumentów – będą mieli możliwość wymiany doświadczeń i omówienia rozwiązań stosowanych przez różne organy w celu poprawy globalnej ochrony konsumentów.

– W ramach polskiej prezydencji pracujemy nad kolejnymi sposobami zwiększenia skuteczności działań oraz poszerzenia współpracy na rzecz ochrony konsumentów. Istotne jest to, jak urzędy chroniące na co dzień konsumentów mogą wzmacniać potencjał ICPEN oraz jak sieć może przyczynić się do zwiększenia ich efektywności. Finalnym beneficjentem jest konsument – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

**Razem na rzecz konsumentów**

UOKiK jest częścią Międzynarodowej Sieci Ochrony Konsumentów [International Consumer Protection and Enforcement Network – ICPEN] od 1996 roku. Przewodniczy jej pracom po raz drugi (pierwszy raz w latach 2006–2007). Urząd podczas swojej prezydencji intensywnie pracuje nad zwiększeniem rozpoznawalności i skuteczności działań ICPEN. W trakcie polskiego przewodnictwa do sieci dołączyły instytucje ochrony konsumentów z Armenii, Chorwacji, Gruzji i Rumunii, a Bank Światowy powiększył grono jej obserwatorów, które dotychczas tworzyły m.in. Komisja Europejska, Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) czy Konferencja Narodów Zjednoczonych ds. Handlu i Rozwoju (UNCTAD). Dzięki wymianie doświadczeń i wspólnym inicjatywom międzynarodowych partnerów ICPEN stale powiększa wachlarz narzędzi służących ochronie konsumentów.

Kolejnym państwem, które przejmie prezydencję w sieci, będą Stany Zjednoczone.

WWW.UOKiK.GOV.PL TELEFON 22 55 60 246 TELEFON KOM. 695 902 088

Departament Komunikacji UOKiK Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa   
E-mail:Twitter: [@UOKiKgovPL](https://twitter.com/UOKiKgovPL)  
Znajdziesz nas również na Instagramie: [@uokikgovpl](https://www.instagram.com/uokikgovpl/)