NIEJASNE ZASADY SPRZEDAŻY NA VINTED.PL – ZARZUTY PREZESA UOKIK

* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wszczął postępowanie wobec litewskiej spółki VINTED prowadzącej serwis, który umożliwia sprzedaż ubrań on-line.**
* **Zarzuty dotyczą braku ważnych informacji dla konsumentów, dzięki którym mogliby oni uniknąć niekorzystnych dla siebie finansowo decyzji.**
* **Przedsiębiorcy grozi kara do 10 proc. rocznego obrotu.**

**[Warszawa, 13 października 2021 r.]** Spółka VINTED UAB z Wilna prowadzi serwis Vinted.pl, na którym konsumenci mogą wystawiać na sprzedaż i kupować przedmioty, głównie ubrania i dodatki. Do UOKiK trafiły skargi dotyczące m.in. blokowania pieniędzy ze sprzedaży, jeśli konsument nie przekazał takich danych jak zdjęcie dowodu osobistego czy wyciąg z konta bankowego w celu weryfikacji tożsamości.

**Przykładowa skarga:** *Założyłam konto na platformie sprzedażowej Vinted.pl. W pewnym momencie środki zgromadzone w portfelu Vinted za sprzedane rzeczy zostały zablokowane. Dostałam informację z Vinted, że z uwagi na dokonywanie płatności muszę potwierdzić swoją tożsamość wysyłając skan dowodu osobistego, paszportu lub prawa jazdy. (...) Czuję się oszukana i okradziona, ponieważ skoro taki dokument jest wymagany powinno to być już wymagane przy założeniu konta a nie dopiero po sprzedaży rzeczy****.*** *W ten sposób mam zablokowane 307 zł, których nie mogę wypłacić.*

- *Zarzuty wobec Vinted dotyczą w pierwszej kolejności braku jasnej, jednoznacznej informacji udzielonej we właściwym czasie, czyli najpóźniej przed podjęciem decyzji o pierwszej transakcji za pośrednictwem serwisu. Gdyby konsumenci wiedzieli, że w pewnym momencie spółka może uniemożliwić im wypłatę pieniędzy w sytuacji braku przekazania zdjęcia dowodu osobistego czy wyciągu z konta bankowego, a zatem sensytywnych informacji, to mogliby nie zdecydować się na sprzedawanie rzeczy za pośrednictwem Vinted* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zgodnie z regulaminem pieniądze ze sprzedaży zgromadzone w e-portfelu sprzedającego może on w każdej chwili bez żadnych opłat przelać na swoje osobiste konto bankowe. W regulaminie nie ma informacji, że te środki mogą zostać zablokowane, nie jest tam też uregulowana kwestia weryfikacji tożsamości. Więcej – choć też nie wszystkiego - można się dowiedzieć dopiero z Polityki prywatności, która nie wchodzi w treść umowy i nie jest dokumentem odpowiednim na określanie zasad korzystania z serwisu, w tym wypłacania środków ze sprzedaży. Mowa jest w niej o tym, że dostawca usług płatniczych – holenderska spółka ADYEN w przypadku „gdy kwota wpłaty lub wypłaty zbliżać się będzie do określonego progu” może poprosić o dostarczenie kopii paszportu, dowodu tożsamości lub prawa jazdy, a w „dodatkowym etapie kontroli” również o zdjęcie/zrzut ekranu wyciągu z banku z listą transakcji z jednego miesiąca. Nie ma tu ani sprecyzowania progów, przy jakich występują te żądania, ani wskazania dodatkowych okoliczności do takiej kontroli, ani informacji o tym, że nieudostępnienie żądanych dokumentów będzie skutkować zablokowaniem dostępu do pieniędzy ze sprzedaży zgromadzonych w e-portfelu.

**Przykładowa skarga:** *Przecież to tylko zakupowo-sprzedażowa aplikacja internetowa, (…) żądają tych danych już po podpisaniu z nimi umowy i po zablokowaniu środków finansowych. Oczywiste jest, że gdyby żądali takich danych przy zakładaniu konta, 90% ludzi by się nie zgodziło na to. (...) Regulamin nie warunkuje wypłaty pieniędzy żadnymi dodatkowymi poświadczeniami, zaświadczenia, czy weryfikacjami. Wiele konsumentów przed obawą utraty pieniędzy jest zmuszona do ujawnienia swoich danych, natomiast wielu nie chcąc „sprzedawać” swoich danych nie otrzymuje swoich pieniędzy.*

Drugi zarzut Prezesa UOKiK wobec VINTED także dotyczy braku jasnej i czytelnej informacji – tym razem dla konsumentów robiących zakupy w serwisie. Chodzi o możliwość i sposób przeprowadzenia transakcji bez ponoszenia opłaty za Ochronę Kupującego. Polega ona na zwrocie pieniędzy, jeśli nabyty przedmiot nie zostanie wysłany lub dotrze uszkodzony, a także na zapewnieniu bezpiecznej płatności bez udostępnienia danych osobowych sprzedającemu. Opłata za taką ochronę wynosi 2,90 zł plus 5 proc. ceny kupowanego przedmiotu. W serwisie domyślnie ustawiona jest opcja zakupu z Ochroną Kupującego poprzez kliknięcie w przycisk „Kup teraz” – w takiej sytuacji opłata naliczana jest automatycznie i nie można z niej zrezygnować. Aby jej uniknąć, trzeba wcześniej wybrać przycisk „Zapytaj o przedmiot” i ustalić szczegóły zapłaty oraz wysyłki indywidualnie ze sprzedającym. Ta procedura nie jest jednak ani opisana w regulaminie, ani intuicyjna.

- *VINTED nie przekazuje konsumentom informacji o możliwości zakupu przedmiotów bez uiszczania opłaty związanej z Ochroną Kupującego we właściwym czasie, w jasny i jednoznaczny sposób. W efekcie mogą oni nie zdawać sobie sprawy z możliwości zakupu bez konieczności uiszczania tej kwoty. Gdyby o tym wiedzieli, to np. mając już wcześniejsze dobre doświadczenia z danym sprzedającym, mogliby nie zdecydować się na dodatkowo płatną usługę* - mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów grozi kara do 10 proc. rocznego obrotu przedsiębiorcy. Bardzo ważne jest także prawidłowe zabezpieczenie danych pobieranych od konsumentów - weryfikacja tego leży w kompetencjach Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, którego Prezes UOKiK poinformował o praktykach przedsiębiorcy prosząc o zbadanie sprawy w oparciu o przepisy RODO.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka
E-mail: porady@dlakonsumentow.pl
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w Twoim mieście lub powiecie
[Europejskie Centrum Konsumenckie](https://konsument.gov.pl/): 22 55 60 600, ECCNET-PL@ec.europa.eu – w sprawach transgranicznych