PONAD 5 MLN ZŁ KARY DLA VINTED – DECYZJA PREZESA UOKIK

* **Brak informacji o warunkach odblokowania pieniędzy ze sprzedaży i o tym, jak nie dopłacać do „Ochrony Kupującego” - takie praktyki właściciela serwisu Vinted.pl zakwestionował Prezes UOKiK.**
* **W efekcie konsumenci mogli podjąć niekorzystne dla siebie decyzje, tracąc pieniądze oraz czas.**
* **Prezes UOKiK nałożył na litewską spółkę VINTED ponad 5,3 mln zł kary.**

**[Warszawa, 10 maja 2022 r.]** Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Europejskiego Centrum Konsumenckiego wpływały skargi na platformę Vinted.pl należącą do litewskiej spółki VINTED UAB. To serwis, za pośrednictwem którego konsumenci mogą kupować lub sprzedawać rzeczy, głównie używane ubrania i dodatki.

- *Platformy takie jak Vinted są coraz popularniejsze wśród konsumentów. Wpisują się w ideę zrównoważonego rozwoju i troskę o środowisko, co wyraża się m.in. dawaniem drugiego życia rzeczom używanym. Dlatego bardzo ważne jest, aby takie serwisy przestrzegały praw konsumenta oraz zapewniały transparentność i bezpieczeństwo transakcji. Niestety, w przeprowadzonym postępowaniu ustaliliśmy, że VINTED poprzez brak przejrzystych informacji godził w zbiorowe interesy konsumentów i mógł przyczyniać się do tego, że ponosili oni straty finansowe. Wątpliwości co do praktyk VINTED występują nie tylko na rynku polskim. Działania spółki są obecnie przedmiotem analiz CPC (Consumer Protection Cooperation Network) – sieci współpracy organów państw europejskich, w czym również jako Urząd uczestniczymy* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

We wrześniu 2021 r. Prezes UOKiK [wszczął postępowanie przeciw spółce](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=17892) i postawił jej dwa zarzuty. Związane one były z nieprawidłowościami zgłaszanymi przez konsumentów.

1. W przypadku osób sprzedających – brak informacji o tym, że dostęp do zarobionych pieniędzy może się wiązać z koniecznością spełnienia dodatkowych warunków związanych z weryfikacją tożsamości. Jeśli konsument na żądanie dostawcy usług płatniczych - spółki ADYEN - nie przedstawił dowodu osobistego, paszportu, prawa jazdy lub wyciągu z banku, to spółka mogła mu zablokować pieniądze ze sprzedaży. O tym, że wypłata środków może być uzależniona od potwierdzenia tożsamości, spółka nie informowała w należyty sposób. Konsument nie dowiadywał się o tym ani z regulaminu platformy, ani na etapie zakładania e-portfela, w którym gromadzone są środki z transakcji przeprowadzonych na Vinted.pl. W regulaminie serwisu wskazane było jedynie, że pieniądze z e-portfela można w każdej chwili przelać na swoje konto bankowe. Wiadomość o konieczności weryfikacji tożsamości przychodziła zbyt późno – już po przeprowadzeniu transakcji. Nie było w niej też szczegółów, jakie wymagania powinny spełniać przekazane dokumenty (np. odrzucane były skany z zaczernionymi niektórymi danymi albo wyciągi bez logo banku).

Fragment skargi: *[w] regulaminie nie ma nic o tym, że w przypadku braku zgody na przesłanie zdjęcia dowodu osobistego środki zostaną zablokowane. Powinnam być o tym poinformowana, gdybym miała taką wiedzę nie sprzedawałbym rzeczy w taki sposób.*

*- Niedopuszczalne jest, że konsumenci w momencie gdy decydowali się na sprzedaż na platformie Vinted.pl i zakładali e-portfel nie mieli jasnej, pełnej i rzetelnej informacji na temat konieczności i szczegółów weryfikacji tożsamości. Gdyby wiedzieli, że odmowa udostępnienia żądanych dokumentów, zawierających wiele szczegółowych i wrażliwych informacji, spowoduje utratę zarobionych pieniędzy, to mogliby poszukać innej możliwości sprzedaży ubrań* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

To do konsumentów należy decyzja, czy chcą przekazać informacje i dokumenty dotyczące tożsamości podmiotowi obsługującemu płatność. Urząd nie kwestionuje możliwości weryfikowania danych konsumentów, tylko brak informacji o tym na wcześniejszym etapie.

W kwietniu 2022 r. spółka zaniechała stosowania kwestionowanej praktyki, co było kluczowe dla obniżenia kary. Teraz o obowiązkach związanych z weryfikacją tożsamości VINTED informuje konsumentów w regulaminie przy rejestracji w serwisie, a także na etapie zakładania e-portfela. Spółka zaktualizowała także informacje zawarte w Centrum Pomocy oraz rozpoczęła dodatkową akcję informacyjną dotyczącą procedury weryfikacji tożsamości. Konsumenci są ponadto lepiej informowani o wytycznych, jakie muszą spełniać przekazywane dokumenty.

1. W przypadku osób kupujących – problemem jest brak informacji o sposobie zakupu 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. Choć spółka dopuszcza transakcje bez „Ochrony Kupującego”, to nigdzie nie jest opisane, jak skorzystać z takiego trybu. Kupujący musi się sam domyślić, żeby kliknąć w przycisk „Zapytaj o przedmiot” i w trakcie rozmowy ze sprzedającym uzgodnić sposób przekazania kupionych rzeczy i zapłaty za nie. Natomiast kliknięcie w przycisk „Kup teraz” automatycznie wiąże się z naliczeniem opłaty za „Ochronę Kupującego”, która wynosi 2,9 zł plus 5 proc. ceny.

Fragment skargi: *Zgłaszam naruszenia uprawnień konsumenta przez spółkę VINTED, właściciela portalu vinted.pl, polegające na: (...) Pobieraniu opłat za „ochronę” transakcji, które są narzucane przez portal bez informacji jak i czy można z nich zrezygnować albo odmówić wykupienia usługi „ochrony transakcji”.*

- *Wskutek nieinformowania konsumentów o tym, jak przeprowadzić transakcję bez zapłaty za „Ochronę Kupującego”, wiele osób może być zmuszonych uiścić tę opłatę, chociaż usługa nie jest im potrzebna, bo np. sprawdzili już wcześniej danego sprzedawcę i mają z nim dobre doświadczenia* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Decyzja nie przesądza o tym, że przedsiębiorca musi umożliwiać zakup bez dodatkowych opłat, lecz że powinien o takiej możliwości informować, jeśli ją przewiduje. Jeśli natomiast zakup z „Ochroną Kupującego” byłby jedyną możliwością, opłata za tę usługę powinna być uwzględniona w prezentowanej cenie produktów, a tak nie jest – jest doliczana na ostatnim etapie. Spółka – mimo trwającego postępowania – nie zrezygnowała z kwestionowanej praktyki, dlatego Prezes UOKiK nakazał w decyzji jej zaniechanie.

Łączne kary finansowe za obie praktyki wynoszą ponad 5,3 mln zł (5 360 447 zł). Ponadto, spółka musi poinformować konsumentów o wydanej decyzji i zakwestionowanych praktykach w serwisie Vinted.pl i na Facebooku.

O wątpliwościach związanych z żądaniem od konsumentów skanów dowodów osobistych Prezes UOKiK poinformował również Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

**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 – w sprawach transgranicznych