LOGO-SHARING – DECYZJA PREZESA UOKIK

* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wydał decyzję wobec operatora hulajnóg - Logo-Sharing.**
* **Firma wywoływała wrażenie, że konsument płaci za jeden przejazd hulajnogą, a w rzeczywistości pieniądze były pobierane z konta cyklicznie.**
* **Kara za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów to prawie 750 tys. zł.**

**[Warszawa, 1 czerwca 2022 r.]** Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wydał decyzję wobec firmy Logo-Sharing z Sopotu, która odpowiadała za wynajem hulajnóg w miejscowościach turystycznych. [Działania](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=17951) podjęto pod wpływem wielu skarg konsumentów, informacji od Inspekcji Handlowej i rzeczników konsumentów. Wiele osób nie było świadomych, że płacąc za jeden przejazd, zamawiają cykliczną subskrypcję. Tym samym z ich kont znikało - w zależności od pakietu 20 zł lub 50 zł dziennie, 100 zł tygodniowo albo 300 zł miesięcznie.

Aby przejechać się hulajnogą, konsument musiał zainstalować aplikację, zaakceptować regulamin (który liczył 19 stron A4), podać numer swojej karty i wybrać pakiet (np. nazwa jednego z nich to „**20 PLN/dzień dayPASS. Startujesz gratis oraz otrzymasz 40 min jazdy/dzień”**). Klikając w przycisk „Aktywuj” wiele osób nieświadomie zgodziło się na automatyczną subskrypcję. Konsumenci mieli utrudniony dostęp do informacji o tym, jak z niej zrezygnować, co oznacza, że przez długi czas mogli za nią płacić. W ten sposób osoby zawiadamiające Urząd straciły kilkaset, a nawet kilka tys. zł. Co więcej, nie miały one możliwości bezpośredniego kontaktu z pracownikami spółki – firma udostępniła numer infolinii, na której odtwarzane było nagranie odpowiedzi na najczęstsze pytania.

- *Konsument ma prawo oczekiwać, że przed wykupieniem usługi przedsiębiorca przedstawi mu najważniejsze informacje o jej warunkach – w tym o cenie. Konsekwencje finansowe to podstawowy czynnik wpływający na to, czy klient ostatecznie skorzysta z usług. Skargi, które otrzymaliśmy, pokazują, że na wynajem hulajnogi decydowali się często spontanicznie turyści przebywający na wakacjach, którzy nie zdawali sobie sprawy, że zamówili subskrypcję. Aplikacje, za pomocą których zamawiamy taki przejazd, powinny być proste i zrozumiałe, bez haczyków, wielostronicowych regulaminów i długiej analizy prawnej. Już na samym początku konsument powinien wiedzieć, za co i ile płaci. Aplikacja mobilna Logo-Sharing tego nie zapewniała* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Prezes Urzędu w decyzji zakwestionował:

* **Wywoływanie wrażenia, że konsument kupuje jednorazowy przejazd hulajnogą, tymczasem była to automatyczna płatna subskrypcja**. Dostępne w aplikacji pakiety: „20 PLN/dzień day PASS”, „100 PLN/tydzień week PASS”,”300 PLN/miesiąc month PASS” - oznaczały w rzeczywistości częstotliwość pobierania pieniędzy z konta, a nie czas, w którym można było korzystać z hulajnogi. W aplikacji nie pojawiały się jednoznaczne oznaczenia, które wyjaśniałyby to klientowi.
* **Brak informacji o cenie i czasie zawarcia umowy oraz o sposobie jej wypowiedzenia**. Muszą one obowiązkowo pojawić się przed złożeniem zamówienia, aby konsument wiedział, na jakich zasadach kupuje usługę.
* **Nieoznaczenie przycisku do złożenia zamówienia słowami „zamówienie z obowiązkiem zapłaty” lub równorzędnym**.

**Za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów Prezes UOKiK nałożył na Logo-Sharing Sp. z o. o. Sp. k. w Sopocie karę prawie 750 tys. zł (744 472 zł).** Informacje o decyzji mają ukazać się w dzienniku ogólnopolskim na koszt przedsiębiorcy.Decyzja jest prawomocna.

Od maja 2021 r. Logo-Sharing w Sopocie nie jest już operatorem hulajnóg – te zadania przejęła firma Logo-Sharing LLC w Tbilisi (Gruzja), wobec której UOKiK prowadzi postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. **O działaniach obu spółek Prezes UOKiK zawiadomił Prokuraturę.** Postępowanie w sprawie prowadzi Komenda Miejska Policji w Sopocie. Osoby, które uważają, że zostały wprowadzone w błąd i doprowadzone doniekorzystnego rozporządzenia swoim mieniem, mogą zgłaszać się na policję. **Prezes Urzędu wystąpił także do sklepów z aplikacjami na telefony komórkowe, takich jak AppStore, AppGallery oraz Google Play, aby usunęły ze swojej oferty aplikację LOGO Sharing.** W efekcie serwisy te uniemożliwiły pobieranie wprowadzającej w błąd aplikacji na urządzenia mobilne, co uchroniło konsumentów przed niechcianymi usługami i płatnościami.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie  
[Wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595)