OPŁATA ZA MAŁE ZAMÓWIENIE LUB ZA DOSTAWĘ W DESZCZ?

- GLOVO Z ZARZUTAMI

* **Opłata serwisowa, za małe zamówienie czy za opakowanie? Zamawiający w Glovo nie wiedzieli, ile wyniesie koszt całości zamówienia.**
* ***Drip pricing* to dodawanie na ostatnim etapie składania zamówienia niezapowiedzianych wcześniej dodatkowych, obowiązkowych opłat.**
* **Niektóre elementy interfejsu Glovo dotyczące kosztów zamówienia mogą być mało widoczne dla konsumenta.**
* **Prezes UOKiK postawił platformie Glovo zarzuty wprowadzania konsumentów w błąd, za które grozi kara do 10 proc. obrotu.**

**[Warszawa, 16 maja 2023 r.]** Glovo to dostępna w internecie oraz w formie aplikacji mobilnej popularna platforma do zamawiania produktów i usług, najczęściej jedzenia i zakupów.

Korzystający z Glovo wybierają pozycję z menu, przy której widoczna jest cena za konkretne danie. Nie mają jednak pewności, że na późniejszym etapie realizacji zamówienia cena nie wzrośnie i że nie pojawią się dodatkowe opłaty. Na całkowitą kwotę składają się dodatkowe pozycje, które mogą być naliczane obowiązkowo: opłata za opakowanie lub dodatkowy produkt, serwisowa, za małe zamówienie a nawet opłata za dostarczenie produktów w złą pogodę. Komunikaty przekazywane przez Glovo mogą nie odpowiadać rzeczywistości lub być przekazywane w nieodpowiednim momencie. Dopiero na ostatnim etapie zamawiania klienci poznają wszystkie wymagane koszty czyli dowiadują się, ile mają zapłacić. Co za tym idzie, nie mogą porównać pełnych cen dań przy ich wyborze i często zmuszeni są zapłacić więcej, choć wydawało im się, że wybierają tańszą opcję cenową.

*-* *Przedsiębiorca powinien konstruować interfejs w taki sposób, aby wszystkie kluczowe elementy wpływające na decyzję konsumenta, zwłaszcza opłaty, były dla niego widoczne. Niedopuszczalna jest sytuacja gdy istotna informacja jest dostępna dopiero po przewinięciu lub ukryta w inny sposób. Przycisk służący do złożenia zamówienia nie powinien być aktywny, zanim konsumentowi nie zostaną przedstawione wszystkie koszty związane z zamówieniem. Nie podając wyraźnie i w zrozumiały sposób ceny wraz z jej wszystkimi składnikami przedsiębiorca może wprowadzać konsumentów w błąd -* mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Ponadto zastrzeżenia wzbudziło nieoznaczanie przycisku służącego do złożenia zamówienia wymaganą prawnie informacją „zamówienie z obowiązkiem zapłaty” lub równoważnym sformułowaniem. Stosowane przez Glovo „Potwierdź zamówienie” nie stanowi wystarczającej informacji, by konsument wiedział, że już na tym etapie jest zobowiązany do dokonania zapłaty.

Niektóre stosowane przez Glovo praktyki mogą stanowić tzw. [*dark patterns*](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19377), czyli wykorzystywanie wiedzy na temat zachowań konsumentów w internecie do wpływania na ich decyzje zakupowe w nieuczciwy sposób. Jedna z nich to *drip pricing*, czyli dodawanie na ostatnim etapie składania zamówienia niezapowiedzianych wcześniej dodatkowych, obowiązkowych opłat.

Jeśli zarzuty wprowadzania konsumentów w błąd przez Glovo się potwierdzą, spółce grozi kara do 10 proc. obrotu.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 222 66 76 76 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)   
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie