31 MLN ZŁ KARY DLA AMAZON

* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny nałożył karę na Amazon za wprowadzanie konsumentów w błąd.**
* **Urząd otrzymywał skargi od konsumentów, którzy nie dostali opłaconych zamówień.**
* **Nieprawdziwe informacje o dostępności produktów i terminach dostaw – to kwestionowane praktyki, zaliczane do tzw. *dark patterns*.**

**[Warszawa, 27 marca 2024 r.]** Decyzja Prezesa Urzędu dotyczy spółki Amazon EU SARL z siedzibą w Luksemburgu, która jest jednym z przedsiębiorców sprzedających na platformie Amazon.pl. Wątpliwości Prezesa Urzędu wzbudziły praktyki dotyczące wprowadzania w błąd co do momentu zawarcia umowy sprzedaży, dostępności produktów, terminów dostaw i uprawnień konsumentów dotyczących usługi „Gwarancja Dostawy”. Do Urzędu wpływały sygnały wskazujące na nieprawidłowości w świadczeniu usług w ramach serwisu.

- Korzystanie z platform sprzedażowych cieszy się coraz większym zainteresowaniem konsumentów. Wybierają oni zakupy na platformie, gdyż z jednej strony umożliwia to dostęp do wielu różnych ofert w jednym miejscu, z drugiej - darzą dostawców rozpoznawalnych platform zaufaniem. Przeciętny konsument ma prawo przypuszczać, że oferowane przez przedsiębiorców opcje zakupu, dostępność i czas dostawy nie wprowadzają w błąd. Nie powinien być zmuszany do podejmowania dodatkowych działań, aby sprawdzić wiarygodność oferowanych funkcjonalności czy prezentowanych informacji. W wydanej wobec Amazona decyzji zakwestionowaliśmy wprowadzanie konsumentów w błąd, w tym praktyki zaliczane do tzw. *dark patterns,* czyli nakładanie presji na konsumentów przez wyświetlanie licznika czasu, w którym powinno być złożone zamówienie, pomimo braku gwarancji dostawy w tym terminie – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

**Wysyłka produktu to zawarcie umowy?**

Konsument, który zamówił produkt na platformie Amazon.pl i za niego zapłacił, w wielu przypadkach mógł go nie otrzymać. Potwierdzają to sygnały od konsumentów, a także reklamacje składane do przedsiębiorcy. Przykładowo, jak ustalono w toku postępowania, spółka wielokrotnie anulowała zamówienia złożone na popularne czytniki e-booków.

Zgodnie z zakwestionowaną praktyką, złożenie zamówienia i otrzymanie jego potwierdzenia nie jest równoznaczne z zawarciem umowy sprzedaży. Jest to jedynie oferta nabycia produktu, która nie jest wiążąca dla spółki. Nawet po zapłacie za towar, Amazon nie jest zobowiązany do jego dostarczenia – może anulować zamówienie. Zawarciem umowy sprzedaży dla Amazona jest dopiero informacja o faktycznej wysyłce i to, według przedsiębiorcy, stanowi właściwy moment zakupu towaru.

Informacja o tym jest zawarta w warunkach sprzedaży oraz na ostatnim etapie zakupów na platformie, ale może być trudno dostępna – jest napisana szarą czcionką na białym tle, na samym dole strony. Za to widoczne dla konsumenta są hasła sugerujące, że zamawiając, zawiera on umowę: „Kup teraz” lub „Przejdź do finalizacji zakupu”. Tym samym Amazon wprowadza konsumentów w błąd co do momentu zawarcia umowy sprzedaży. Dla wielu osób może to mieć również negatywne konsekwencje: konsument nie otrzymuje produktu, więc nie może z niego korzystać, traci szansę na zakup w atrakcyjnej cenie, która może już nie obowiązywać, a jego pieniądze są zamrożone do momentu zwrotu. Jak wynika ze skarg konsumentów, informacja o anulowaniu zamówienia może być przekazana długo po jego złożeniu - w przypadku anulowania zamówień czytników e-booków był to miesiąc.

**Dostępność produktów i daty dostawy**

Konsumenci zostali wprowadzeni w błąd nieprawdziwymi informacjami o dostępności produktów i czasie dostaw. To niezgodna z prawem praktyka *dark patterns*. Przy składaniu zamówień może być widoczny licznik wskazujący kiedy produkt dotrze do konsumenta, o ile złoży on zamówienie w określonym terminie. Przy niektórych produktach prezentowana jest też liczba dostępnych sztuk (np. liczba dostępnych sztuk: 2; „Zamów w ciągu 2 godz. 38 min.”). Tak przekazywane informacje nakładają na konsumenta presję do jak najszybszego złożenia zamówienia, aby zagwarantować sobie, że otrzyma produkt. Jak wykazało postępowanie, Amazon nie dotrzymuje tych terminów w przypadku części zamówień. Wysyłka części produktów nie jest możliwa lub może być opóźniona z uwagi np. na to, że nie ma ich w magazynie. Amazon traktuje podawane przez siebie dane o dostępności i terminie wysyłki jako orientacyjne, jednak sposób ich prezentacji na to nie wskazuje. Konsumenci mogą dowiedzieć się o tym dopiero w warunkach sprzedaży na platformie.

*-* Informacja o dostępności produktu i jego szybkiej wysyłce jest bardzo cenna dla konsumentów i dla wielu osób może być głównym powodem, dla którego podejmują decyzję o zakupie. Takie informacje nie mogą być jednak wabikiem. Jeśli przedsiębiorca podaje konkretny termin dostawy, to musi się z niego wywiązać. Ta praktyka Amazona jest zaliczana do tzw. dark patterns, ponieważ wykorzystuje presję, aby konsument jak najszybciej zamówił produkt– mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

**„Gwarancja dostawy”**

Amazon oferuje „Gwarancję dostawy” – polega to na tym, że w określonym czasie produkt ma dotrzeć do konsumenta, a gdy się tak nie stanie, konsument może zwrócić się o zwrot pieniędzy za dostawę. Konsumenci jednak nie otrzymują przed złożeniem zamówienia informacji o zasadach tej usługi. Dostępne są one tylko na etapie podsumowania zamówienia, o ile konsument zdecyduje się zapoznać z kolejnymi odnośnikami określającymi szczegóły dostawy. Jeśli tego nie zrobi, może nie być świadomy swoich praw, nie zgłosić się po zwrot środków i ich nie otrzymać, gdyby doszło do opóźnienia w wysyłce. Informacja o „Gwarancji Dostawy” nie jest ponadto uwzględniona w potwierdzeniach, jakie otrzymuje konsument.

**Prezes UOKiK uznał, że Amazon EU SARL naruszył zbiorowe interesy konsumentów. Nałożona kara to ponad 31 mln zł** (31 850 141 zł). Spółka musi opublikować decyzję na swojej stronie i w swoich mediach społecznościowych. Decyzja nie jest prawomocna, spółka ma możliwość złożenia odwołania do sądu.

**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