**Komunikat, 04.04.2024**

Działalność UOKiK w 2023 roku

* **W 2023 r. Prezes UOKiK wydał ponad 1000 decyzji z zakresu ochrony konkurencji i konsumentów i nałożył ponad 612 mln zł kar.**
* **Ponadto przeprowadził ponad 15 tys. kontroli sprawdzających jakość i bezpieczeństwo produktów.**
* **To przykłady działań UOKiK w 2023 roku.**

– Miniony rok można nazwać czasem małej rewolucji konsumenckiej. 1 stycznia 2023 r. weszły w życie przepisy zmieniające prawa każdego z nas. „Najniższa cena z 30 dni” - to najbardziej charakterystyczna zmiana, która jest tylko częścią dużego pakietu nowych praw objętych dyrektywą Omnibus. Niezwłocznie po wejściu w życie przepisów rozpoczęliśmy aktywne działania dając przedsiębiorcom możliwość dostosowania się do nowych regulacji. Aby zapewnić na rynku adekwatny poziom ochrony konsumentów, opracowaliśmy wyjaśnienia dotyczące prezentowania cen w promocji. Byliśmy również aktywni na arenie międzynarodowej. Od 1 lipca przewodniczymy pracom Międzynarodowej Sieci Ochrony Konsumentów (ICPEN). Wzmocnienie odpowiedzialnych wyborów konsumenckich – to hasło przewodnie i cel polskiej prezydencji. Chcemy w ten sposób inspirować działania służące konsumentom – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

**OCHRONA KONKURENCJI**

**Praktyki ograniczające konkurencję**

W 2023 r. Prezes UOKiK wszczął **35** postępowań dotyczących stosowania praktyk ograniczających konkurencję oraz wydał **9** decyzji – wszystkie dotyczyły niedozwolonych porozumień, w tym 6 – zmów przetargowych. Nałożone kary na przedsiębiorców wyniosły **ponad 45 mln zł**. **60** razy przedsiębiorcy otrzymali wezwania do zmiany praktyk. Nastąpił kolejny wzrost liczby sygnałów zgłoszonych w ramach [programu sygnalista](https://konkurencja.uokik.gov.pl/zglos-naruszenie/). W 2023 roku było ich **15 545**.

Najwyższe kary nałożone w ramach jednej decyzji na spółki i osoby zarządzające za praktyki ograniczające konkurencję w 2023 r. wyniosły **ponad 37 mln zł**. Dotyczyły porozumienia ograniczającego konkurencję, które zawarła spółka Dahua Technology Poland wraz z dystrybutorami swoich produktów – sprzętu do elektronicznego monitoringu. Przedsiębiorcy ustalali ceny sprzedaży produktów oraz podzielili między sobą rynek poprzez przyporządkowanie klientów do określonych podmiotów. To oznaczało, że konsumenci, firmy czy instytucje zostały pozbawione możliwości zakupu sprzętu do elektronicznego monitoringu taniej niż po odgórnie ustalonych stawkach. Tracili również możliwość zakupu od przedsiębiorców, którzy mogli zaoferować lepszą ofertę. Oprócz Dahua Technology Poland sankcje objęły sześciu przedsiębiorców i **siedem osób, które bezpośrednio odpowiadały za niedozwolone porozumienie.**

**Przewaga kontraktowa**

W 2023 r. Prezes UOKiK wydał **6 decyzji kończących postępowania w sprawie praktyk nieuczciwie wykorzystujących przewagę kontraktową** wobec znaczących podmiotów działających na: rynku handlu detalicznego, produkcji cukru, przetwórstwa mleka oraz wieprzowiny. Ponadto, wszczął **2 postępowania właściwe**, **11 postępowań wyjaśniających** oraz skierował do przedsiębiorców 18 wystąpień.

W decyzji kończącej postępowanie wobec Auchan Polska Prezes UOKiK nałożył **karę w wysokości ponad 87 mln zł.** Spółka pobierała od dostawców produktów rolnych lub spożywczych opłaty za transport z magazynów centralnych do sklepów sieci Auchan. Wewnętrzna dystrybucja towarów z magazynów centralnych sieci do poszczególnych sklepów jest podstawowym elementem tworzącym kanał nowoczesnej sprzedaży i leży w interesie sieci handlowej, dlatego żądanie dodatkowego wynagrodzenia za tego rodzaju usługę jest nieuczciwym wykorzystywaniem przewagi kontraktowej.

**Kontrola koncentracji**

W 2023roku Prezes UOKiK wydał **310** zgód na koncentrację, z czego 3 były decyzjami warunkowymi. Wszczął także **321** nowych postępowań, w których sprawdzał, czy planowane transakcje nie wpłyną negatywnie na konkurencję.

Prezes Urzędu wszczął ponadto 4 postępowania z zakresu kontroli inwestycji i wydał 2 decyzje o braku sprzeciwu do planowanej transakcji.

**Zatory płatnicze**

W ubiegłym roku Prezes UOKiK wszczął **30** postępowań dotyczących zatorów płatniczych. Wystosował ponadto **165** wystąpień do przedsiębiorców sygnalizując dostrzeżone wątpliwości w sprawie ich rzetelności w rozliczeniach z dostawcami.

W całym 2023 r. Prezes UOKiK wydał **52** decyzje stwierdzające nadmierne opóźnianie się ze spłacaniem świadczeń pieniężnych i nałożył w sumie **ponad 41 mln zł kar – to czterokrotnie więcej niż w roku 2022** (11 mln zł). Najwyższe kary za zatory płatnicze w 2023 r. wyniosły: 7,5 mln zł oraz 4,7 mln zł i zostały nałożone na przedsiębiorców z branży motoryzacyjnej (FCA Poland i Volkswagen Poznań).

Równolegle, Prezes UOKiK nie przestaje interweniować u kolejnych podmiotów, których dyscyplina płatnicza budzi wątpliwości i może wskazywać na ryzyko powstania zatorów płatniczych w danym obszarze.

**Pomoc publiczna**

Pomoc publiczna jest ingerencją państwa w mechanizmy wolnego rynku, dlatego stosowana jest w ograniczonym zakresie. UOKiK [wstępnie ocenia wsparcie indywidualne i programy pomocowe](https://www.uokik.gov.pl/informacje_ogolne2.php) pod kątem zgodności z prawem unijnym oraz [monitoruje pomoc publiczną](https://www.uokik.gov.pl/informacje_ogolne2.php), czyli wsparcie udzielone przedsiębiorcom w Polsce.

W 2023 roku Urząd zaopiniował **67 projektów dotyczących** programów pomocowych i pomocy indywidualnej.Do UOKiK **wpłynęło 585 wniosków o interpretację i 909 projektów dokumentów rządowych** do analizy pod kątem możliwości wystąpienia pomocy publicznej.Ponadto do Urzędu zgłoszono **2812 projektów programów de minimis,** które UOKiK oceniał pod względem przejrzystości zasad udzielania pomocy.

Prezes UOKiK notyfikował w 2023 r. Komisji Europejskiej **14 projektów przewidujących udzielenie pomocy publicznej**, w tym 9 programów pomocowych i 5 dotyczących pomocy indywidualnej. KE zaakceptowała **10 projektów pomocowych.**

**OCHRONA KONSUMENTÓW**

**Ochrona zbiorowych interesów konsumentów i niedozwolone postanowienia umowne**

W 2023 r. Prezes UOKiK wszczął **74 postępowania** w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz dotyczących uznania postanowień wzorca umowy za niedozwolone, a także **209 postępowań wyjaśniających**. Wydał 85 decyzji, w których nałożył łącznie **ponad 422 mln zł** sankcji pieniężnych na przedsiębiorców oraz **blisko 2 mln zł** kar na osoby zarządzające.

Prezes Urzędu **wystosował również 438** wystąpień do przedsiębiorców z zakresu ochrony konsumentów. Ponadto **132 razy wydał istotny pogląd w sprawie** dla osób walczących o swoje prawa w sądzie.

**Najwyższa kara** za naruszanie zbiorowych interesów konsumentów w 2023 r. wyniosła **ponad 160 mln zł.** Sankcja została nałożona na Jeronimo Martins Polska za wprowadzanie klientów w błąd przez wprowadzenie tzw. tarczy antyinflacyjnej. Hasło reklamowe „Jeśli na naszej liście 150 najczęściej kupowanych produktów znajdziecie produkt w niższej cenie regularnej w innym sklepie, zwrócimy wam różnicę” nie pokrywało się z realnymi warunkami promocji, przez co klienci nie mogli skorzystać z niej na prezentowanych warunkach.

Istotne kary w łącznej kwocie **ponad 72 mln zł** zostały nałożone na spółkę AUTOCENTRUM AAA AUTO, wiodącego dealera samochodów używanych, która podawała nieprawdziwe informacje o cenie oferowanych pojazdów oraz stosowała klauzule abuzywne.   
W ogłoszeniach w internecie pomijała informacje, że do ceny pojazdu doliczona będzie obowiązkowa opłata w wysokości 1398 zł. Spółka nie informowała także, że na cenę w ogłoszeniu składa się koszt samochodu oraz produktu dodatkowego - ubezpieczenia.

W sektorze finansowym Prezes UOKiK m.in. nałożył na Deutsche Bank Polska **5,7 mln zł** kary za jednostronną zmianę klauzul abuzywnych w umowach frankowych dot. kosztów wydawania zaświadczeń. Prezes UOKiK nakazał zwrot bezprawnie pobranych pieniędzy. Klienci nie powinni ponosić żadnych opłat w związku ze stosowaniem przez bank postanowień niedozwolonych, a w praktyce bank obciążał ich opłatami w wysokości nawet 2 tys. zł za wydanie zaświadczenia o spłacie kredytu. Jest to dokument niezbędny do wytoczenia bankowi procesu przy kredycie hipotecznych indeksowanym do CHF.

W sektorze telekomunikacyjnym Prezes Urzędu nałożył **46,6 mln zł** kary na CANAL+ Polska za nierzetelne oferowanie konsumentom zawarcia równoległych umów. Zakwestionowano telefoniczne rozmowy sprzedażowe, w których zamiast informacji o sprzedażowym celu połączenia sugerowano, że konsumenci otrzymają bezpłatny prezent. Aby skłonić konsumenta do podjęcia natychmiastowej decyzji, konsultanci CANAL+ wskazywali, że okoliczności nawiązywanego połączenia są wyjątkowe (np. że kontaktują się z działu wyróżnień) lub informowali o limitowanej liczbie pakietów.

**Inspekcja Handlowa**

Prezes UOKiK dba o bezpieczeństwo produktów w Polsce także przy pomocy Inspekcji Handlowej (IH). Urząd planuje, koordynuje i monitoruje kontrole prowadzone przez wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej, a także analizuje ich wyniki. W 2023 r. **Inspekcja Handlowa przeprowadziła łącznie ponad 15 tys. kontroli w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów, oceny zgodności wyrobów z wymaganiami oraz pozostałych kontroli dotyczących produktów nieżywnościowych i usług** (w tym obowiązków informacyjnych przedsiębiorców).

UOKiK jest odpowiedzialny również za zarządzanie systemem monitorowania i kontrolowania jakości paliw: IH w 2023 r. przeprowadziła łącznie ponad 1850 kontroli benzyny, oleju napędowego, gazu LPG).

Na szczególną uwagę zasługują kontrole produktów przeznaczonych dla najmłodszej grupy konsumentów, tj. zabawki, wózki dziecięce i artykuły dla dzieci. Kontrole objęły także żarówki LED, sprzęt AGD (lodówki, pralki, zmywarki) w zakresie zużycia zasobów – wody i energii, wyroby pirotechniczne jako szczególnie niebezpieczne, powszechnie użytkowany sprzęt elektryczny – płyty indukcyjne, oprawy oświetleniowe oraz produkty sezonowo popularne - grille elektryczne, gazowe, hulajnogi sportowe, kaski rowerowe czy okulary przeciwsłoneczne.

Dodatkowo Urząd/ IH realizowała kontrole we współpracy z Krajową Administracją Skarbową (organami celnoskarbowymi) w procedurze dopuszczenia produktu do obrotu na jednolity rynek. W wyniku tej współpracy w 2023 r. UOKiK zrealizował 3 projekty (dot. bezpieczeństwa wyrobów pirotechnicznych, okularów przeciwsłonecznych, grilli wielorazowych).

**Bezpieczeństwo produktów i nadzór rynku**

Ochrona konsumentów obejmuje również bezpieczeństwo produktów. UOKiK analizuje wyniki kontroli Inspekcji Handlowej i napływające sygnały, w szczególności skargi konsumenckie oraz powiadomienia od organów nadzoru innych państw członkowskich UE w ramach unijnego systemu [RAPEX](https://www.uokik.gov.pl/system_rapex.php). Głównym jego celem jest szybka wymiana informacji na temat produktów stwarzających zagrożenie. W systemie znajdują się także dane o działaniach, jakie podjęły państwa członkowskie bądź sami przedsiębiorcy, aby wykluczyć lub ograniczyć obrót niebezpiecznymi produktami.

**W 2023 r. Prezes UOKiK zainicjował 138 spraw z zakresu ogólnego bezpieczeństwa** **produktów**, w tym 88 czynności wyjaśniających oraz 50 postępowań administracyjnych. W 2023 r. Urząd otrzymał **356 dobrowolnych powiadomień** odprzedsiębiorców o produktach stwarzających zagrożenie.

Ponadto Prezes UOKiK zainicjował **291 spraw z zakresu zgodności wyrobów z unijnymi wymaganiami**, w tym 113 czynności wyjaśniających oraz 178 postępowań administracyjnych. Do systemu Safety Gate/RAPEX UOKiK przekazał 151 zgłoszeń, które dotyczyły ponad 1,4 mln sztuk produktów. Najwięcej zgłoszeń dotyczyło zabawek.

**Laboratoria**

Badania laboratoryjne służą eliminowaniu z rynku produktów niespełniających wymagań lub stwarzających zagrożenie dla konsumentów. W 2023 r. **laboratoria UOKiK** **zbadały łącznie ponad 1800 próbek** w związku z kontrolami IH, w których oznaczono **ponad 18 tys. parametrów.**

**Legislacja**

1 stycznia weszły w życie ważne [zmiany w systemie ochrony konsumentów](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19189) wynikające z implementacji dyrektywy Omnibus. Dzięki nowym regulacjom łatwiej jest walczyć z takimi niekorzystnymi dla konsumentów zjawiskami jak podwójna jakość produktów w różnych krajach, wykupywanie biletów na koncerty przez boty czy fałszywe opinie w internecie. W szczególności zaś uregulowana została kwestia prezentacji obniżek cen w celu przeciwdziałania fikcyjnym promocjom. Aby ułatwić przedsiębiorcom dostosowanie się do nowych przepisów w tym zakresie, opracowaliśmy specjalne wyjaśnienia.

Edukacja

**W ostatnich latach UOKiK skupia się na intensywnej edukacji młodych konsumentów. Kontynuowaliśmy projekt dla przedszkolaków** [„ABC Małego Konsumenta”](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=18882)**, który w przyjazny i przystępny sposób, łącząc naukę z zabawą, przybliżał najmłodszym podstawowe pojęcia i zasady dotyczące robienia zakupów. W ramach tej inicjatywy, w latach 2022-2023, zostało przeszkolonych 561 nauczycieli przedszkolnych. W zajęciach uczestniczyło 15 417 dzieci z 501 przedszkoli.**

**Wśród uczniów szkół ponadpodstawowych realizowaliśmy program** [„Młodzież z pr@wem na czasie”](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=18962) **dotyczący promocji praw konsumenta w internecie oraz przybliżenia kwestii związanych z cyberbezpieczeństwem oraz oszustwami w sieci. Łącznie odbyło się 980 zajęć w 150 szkołach z całej Polski, wzięło w nich udział 23 124 uczniów.**

[Profil UOKiK na Instagramie](https://www.instagram.com/uokikgovpl/) obserwuje już ponad 30 tys. osób. Działania Prezesa UOKiK wobec influencerów spotkały się z poparciem wśród internautów, są także doceniane przez branżę public relations. W 2023 roku kampania #Oznaczamreklamy zdobyła wyróżnienie za nowoczesną edukację twórców na Influencers Live Wrocław – jednym z największych wydarzeń dla Twórców Internetowych w Europie, a także Brązowy Spinacz w kategorii walka z dezinformacją w konkursie „Złote Spinacze” – największym konkursie PR w Polsce.

Rok 2023 przyniósł nową odsłonę portalu [prawakonsumenta.uokik.gov.pl](https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/) - zmieniliśmy szatę graficzną i zaktualizowaliśmy treść z uwzględnieniem najnowszych przepisów.

Urząd współorganizował także cykl dwunastu webinarów edukacyjnych, które poruszały najbardziej istotne i aktualne dla konsumentów tematy. Ponadto udostępniliśmy nowe narzędzie edukacyjne – podcasty. Są one dostępne na <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/> oraz Spotify i YouTube.

Od 2020 roku działa nasz kalkulator [wcześniejszej](https://finanse.uokik.gov.pl/kalkulator-zmiany-oprocentowania/) spłaty kredytu konsumenckiego a od 2021 roku kalkulator zmiany oprocentowania kredytu hipotecznego, dzięki któremu można sprawdzić, o ile orientacyjnie wzrośnie rata kredytu po wzroście stóp procentowych. Z kalkulatora wcześniejszej spłaty internauci skorzystali już ponad pół miliona razy, a z kalkulatora zmiany oprocentowania ponad 4 miliony razy.