ZAMAWIANIE JEDZENIA – POSTĘPOWANIA PREZESA UOKiK

* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny w postępowaniach sprawdzi zasady, na jakich działają aplikacje do zamawiania jedzenia firm Glovo oraz Uber Eats.**
* **Ze skarg wynika m.in., że przedsiębiorcy mają problemy z rozliczaniem zamówień – konsumenci nie dostają niezwłocznie zwrotu nadpłaty czy pieniędzy za niezrealizowane zamówienie.**

**[Warszawa, 27 października 2021 r.]** Do UOKiK docierały skargi konsumentów na nieprawidłowości przy zamawianiu jedzenia i produktów spożywczych za pomocą popularnych aplikacji. Konsumenci wskazywali, że np. płacili za zamówienie wyższą cenę niż ta, o której byli informowani przed złożeniem zamówienia. Skargi dotyczyły także rozliczania się przedsiębiorców za niezrealizowane zamówienie. Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wszczął **postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów wobec Glovo oraz postępowanie wyjaśniające wobec spółki Uber Eats**. Są to nazwy aplikacji mobilnych, które służą do zamawiania jedzenia ze sklepów z dostawą pod wskazany adres.

– *Dostrzegamy dynamiczny rozwój platform handlu on-line – aplikacje do zamawiania jedzenia są coraz powszechniejsze. Ich popularności powinny odpowiadać wysokie standardy ochrony konsumentów. Dlatego uważnie przyglądamy się praktykom stosowanym przez aplikacje, a także monitorujemy skargi konsumentów. W postępowaniach zweryfikujemy zasady działania aplikacji do zamawiania jedzenia. Zgłoszenia konsumentów dotyczą np. nieprawidłowości w informowaniu o cenie, na podstawie której konsumenci podejmują decyzję o zakupie. Nie może być mowy o wprowadzaniu w błąd –* mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

**Restaurant Partner Polska – Glovo – postępowanie właściwe**

Zarzuty Prezesa UOKiK obejmują:

* **Obciążanie wyższą opłatą, mimo informacji o naliczeniu rabatu.**

Konsumenci skarżyli się do UOKiK, że chcieli wykorzystać rabat. Podczas składania zamówienia pojawiła się informacja o tym, że obniżka została im przyznana. Jednak ostatecznie tak się nie działo. Glovo pobrało wyższą cenę, a konsument dowiadywał się o tym już po pobraniu płatności. Gdyby klienci Glovo wiedzieli przed zamówieniem, że rabat nie zostanie doliczony, mogliby nie zdecydować się na zakupy albo zrobić je na mniejszą kwotę.

Firma odpowiadając na reklamacje tłumaczyła, że nie naliczyła klientom rabatu, ponieważ nie spełnili wymagań, np. dane zostały podane na innym koncie w aplikacji. Zdaniem Prezesa Urzędu, spółka powinna to weryfikować przed złożeniem zamówienia, tak by konsument wiedział, ile ostatecznie zapłaci.

* **Brak informacji o zmianie zamówienia.**

Ze skarg wynika, że gdy brakowało jakichś produktów spożywczych, które konsument zamówił z dostawą do domu, to zamówienie było zmieniane bez konsultacji - klienci nie byli o tym informowani. Miało to duże znaczenie dla osób, które chciały skorzystać z rabatu – gdy nie zapłaciły za zakupy określonej kwoty, rabat się nie naliczał, a niekiedy musiały dopłacić za niską wartość koszyka. Wiedząc o tym z wyprzedzeniem, klienci mogliby zrezygnować z zakupów za pośrednictwem Glovo.

Fragment czatu spółki z konsumentem:

„**Konsumentka**: Dzień dobry, robiłam zamówienie na 60.04 zł w biedronce i jednego produktu nie było i kody na pierwsze zakupy nie zaliczyło.

**Konsultant:** Cześć Iga, nazywam się̨ Kamil.

**Konsumentka:** A chciałam skorzystać z kodu promocyjnego który jest ważny do jutra. I obciążono mnie kwota 62.95 zł więc to jest jakieś nieporozumienie.

**Konsultant:** kwota ta wynika z ceny zakupów oraz dopłaty do koszyka minimalnego.

**Konsumentka:** Nie moja wina że czegoś w sklepie nie było i zaś kod na pierwsze zakupy nie zadziałał.

**Konsultant:** Z powodu braków produkty kod nie został zaczytany ale nadal jest aktywny, co prawda tylko do jutra (…)”

* **Brak zwrotu pieniędzy za niedostarczone produkty.**

Konsumenci skarżyli się na to, że nie odzyskują pieniędzy od Glovo – gdy podwójnie zapłacili za zamówienie, gdy nie zostało ono zrealizowane lub było anulowane, albo gdy kwota na paragonie była niższa niż pobrana przy składaniu zamówienia (np. gdy nie dostarczono wszystkich produktów spożywczych, bo nie było ich w sklepie). Zgodnie z przepisami, przedsiębiorca powinien niezwłocznie rozliczyć się z konsumentem.

Postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów może zakończyć się nałożeniem kary do 10 proc. obrotu.

**Uber Eats – postępowanie wyjaśniające**

Konsumenci w skargach dotyczących Uber Eats wskazywali, że na etapie wyboru jedzenia nie wiedzieli o dodatkowej opłacie – pojawiała się ona dopiero w momencie opłacania zamówienia. Problemem jest też brak zwrotu pieniędzy za niezrealizowane lub anulowane zamówienie, nieuwzględnianie rabatu mimo, że na etapie składania zamówienia jest on przyznany. Skargi dotyczą także trudności w procedurze reklamacyjnej – konsumenci podnoszą, że ich pisma pozostają bez odpowiedzi, a kontakt z przedsiębiorcą jest utrudniony.

W toku postępowania wyjaśniającego Prezes UOKiK sprawdzi, czy potwierdzą się sytuacje opisywane przez konsumentów. Kolejnym krokiem może być postawienie zarzutów naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Sankcja za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów może wynieść do 10 proc. obrotu przedsiębiorcy za każdą ze stwierdzonych praktyk.

**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)