OPINIE W INTERNECIE – DZIAŁANIA PREZESA UOKiK

* **Zanim klikniesz i wrzucisz produkt do koszyka sprawdzasz opinie w internecie? Poszukiwanie informacji o sprzedawcy i towarze to dobra praktyka pod warunkiem, że są one uczciwe i rzetelne.**
* **W wyniku działań Prezesa UOKiK, ceneo.pl oraz opineo.pl zmienią zasady prezentowania negatywnych ocen wystawianych przez konsumentów.**

**[Warszawa, 15 kwietnia 2021 r.]** Z badań społecznych przeprowadzonych przez PBS na zlecenie UOKiK wynika, że opinie o produkcie mają bardzo duże znaczenie dla konsumentów kupujących przez internet. Twierdząco odpowiedziało aż 84 proc. ankietowanych. Dlatego ważne, jest aby były one rzetelne i uczciwe, prezentowały opinie pozytywne i negatywne.

- *Konsumenci mają prawo do rzetelnej informacji – zwłaszcza w przypadku zakupów przez Internet jest to niezmiernie ważne, dlatego podejmujemy działania, aby zapewnić konsumentom dostęp do w pełni wiarygodnych opinii zakupowych* – wyjaśnia Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Wątpliwości Prezesa UOKiK wzbudziły działania portali ceneo.pl oraz opineo.pl. Chodzi o sposób prezentowania negatywnych opinii i ocen oraz nieuwzględnianie ich w pewnych przypadkach w statystykach. Aby wyjaśnić pojawiające się wątpliwości, Prezes UOKiK Tomasz Chróstny skierował do tych portali tzw. wystąpienie miękkie.

- *Wybór w Internecie konkretnego produktu lub sprzedawcy, od którego go nabędziemy, nie jest łatwy – aby podjąć decyzję, często kierujemy się opiniami innych osób, licząc na to, że odzwierciedlają one faktyczny stopień zadowolenia kupujących. Tylko pod takim warunkiem możemy podjąć świadomą decyzję o wyborze danego produktu lub sprzedawcy. Usuwanie lub ukrywanie negatywnych opinii zniekształca zachowania rynkowe i decyzje zakupowe konsumentów. Mając dostęp do wszystkich ocen, konsument mógłby nie zdecydować się na dokonanie zakupu, bądź wybrać inny produkt czy sprzedającego. Właściciele platform zamieszczających opinie użytkowników nie powinni ingerować w oceny, dlatego zwróciliśmy na to uwagę ceneo.pl oraz opineo.pl* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Obaj przedsiębiorcy zareagowali pozytywnie i zadeklarowali zmianę praktyki.

Zastrzeżenia wzbudziło ukrywanie części opinii i ocen negatywnych oraz nieuwzględnianie ich w statystykach, gdy sprzedawca nawiązał kontakt z konsumentem. Ceneo.pl oraz opineo.pl umożliwiają wymianę korespondencji pomiędzy sklepem a klientem, np. przedsiębiorca korzystał z tego, gdy został nisko oceniony. Jeśli konsument nie zareagował na taką wiadomość, jego opinia była ukrywana. Nie wliczała się także do średniej oceny punktowej sklepu. Na obu stronach opinie negatywne nie były również wyświetlane, gdy spór został rozwiązany, a konsument wycofał opinię.

Przypominamy, że portal udostępniający opinie konsumentów może zapewnić narzędzie do komunikacji między klientem a sprzedawcą, ale taki kontakt nie powinien oznaczać usunięcia negatywnej oceny, a tym samym zaburzania statystyk. Jeśli konsument może wycofać negatywną opinię, ponieważ spór między nim a sprzedawcą zakończył się pozytywnie, to informacja o liczbie wycofanych ocen też powinna znaleźć się w serwisie. Mogło się to wiązać z otrzymaniem jakiejś korzyści (np. bonu, rabatu).

**Badania społeczne**

Firma PBS na zlecenie UOKiK przeprowadziła sondaż wśród konsumentów o ich doświadczeniach w zakresie fałszowania opinii w internecie. Trzech na czterech badanych deklaruje, że słyszało o tym zjawisku. Najczęściej badani konsumenci mają do tego neutralny stosunek. Jednocześnie wielu z nich obawia się tego, że przy wyborze produktu może kierować się fałszywymi opiniami (odpowiednio 28 proc. i 19 proc. *raczej* lub *bardzo* się tego obawia). Zdecydowana większość konsumentów uważa, że wysoka ocena w rankingu lub pozytywne opinie o produkcie są *raczej* lub *bardzo ważne* podczas dokonywania zakupów internetowych (odpowiednio 32 proc. i 52 proc.). Konsumenci najczęściej nie sprawdzają prawdziwości opinii, ponieważ nie wiedzą, jak mogą to zrobić. Prawie połowa osób, która nie sprawdza ocen, wskazuje na ten problem.

Badanie zostało przeprowadzone na panelu internetowym CAWI „poznaj.to” od 21 do 28 października 2020 r. na próbie 1003 osób powyżej 15 roku życia.

**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)