

Instatipy

dla konsumentów

U·<·<

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

 uokikgovpl



Influencer jak dobry znajomy

Influencer, np. Twój ulubiony instagramer lub streamer, może mieć dużą siłę oddziaływania na Twoje opinie i decyzje. Dzięki pokazywaniu swojej codziennej rutyny i tworzeniu popularnych w sieci materiałów, np. poradników czy recenzji różnych gadżetów, uzyskuje spory autorytet i zainteresowanie, a jego wypowiedzi odbierane są jako wiarygodne i bezstronne. Przez to możesz bardziej ufać również jego wyborom produktów czy usług, niczym dobremu znajomemu...

Jednak czy zawsze powinieneś?

Pamiętaj, że **nie każdy influencer rekomenduje produkt, ponieważ go przetestował i jest z niego zadowolony** – czasem może to być płatna promocja zlecona przez markę, którą influencer powinien odpowiednio oznaczyć. **Reklama, która stwarza pozory recenzji lub bezinteresownego polecenia, to kryptoreklama.** To praktyka niedozwolona! **Nie wiesz, czy masz do czynienia z reklamą czy obiektywną recenzją?** Szukaj wyraźnych oznaczeń w publikacjach influencerów, np. #wspolpracareklamowa, (reklama), [reklama] „Materiał reklamowy na zlecenie...”, #materiałsponsorowany, (post sponsorowany). Materiały reklamowe powinny być wyraźnie oznaczone, jeśli nie są – **zgłoś to do nas na scam@uokik.gov.pl**



Bądź ostrożny

Część influencerów promując produkty, bazuje wyłącznie na swojej wiedzy, która może, ale nie musi być specjalistyczna. **Podchodź z ostrożnością do zakupu towarów czy usług, których wybór należałoby skonsultować ze specjalistą np. suplementów diety czy produktów inwestycyjnych.** Nie zawsze to, co dobre dla Twojego idola jest dobre dla Ciebie. Pamiętaj, że po-

lecenia produktów są często przygotowywane na zlecenie marek. **Firmy nie zawsze godzą się na opowiedzenie o słabych stronach swoich artykułów, a sami influencerzy nie zawsze rzetelnie je testują.**



02

Myśl krytycznie

Coraz więcej z nas robi zakupy w sieci, a jeszcze więcej szuka tam informacji o produktach i cenach. To, że dany produkt jest polecany przez kilka znanych osób, nie musi oznaczać, że jest on najlepszej jakości. **Może to być zorganizowana akcja reklamowa sprzedawcy, który opłacił taki rodzaj dotarcia do klientów.** Zwroty typu „najszybszy”, „najlepszy”, „najnowocześniejszy” powinny być poparte wiarygodnymi danymi. Jeśli masz wątpliwości – **zapytaj influencera o szczegóły**, np. w komentarzu pod jego publikacją.



Powiedz „sprawdzam”, zanim kupisz

Nie zapomnij zweryfikować opinii o polecanej przez influencerów marce, jakości i specyfikacji oferowanych przez nią produktów, a także podejściu do konsumenta i przestrzegania jego praw po dokonaniu zakupu. **Odwiedź profil marki w social mediach i umieszczone tam komentarze, jej stronę internetową, przejrzyj fora dyskusyjne, zapytaj znajomych czy mieli z nią do czynienia.**

Jeśli coś budzi Twoje wątpliwości, np. na stronie sklepu brakuje danych teleadresowych i rejestrowych sprzedawcy, a na profilach w mediach społecznościowych mają bardzo dużo negatywnych komentarzy – zrezygnuj z zakupu.



Uważaj na linki publikowane przez influencerów

Wyobraź sobie taką sytuację: klikasz w link opublikowany przez ulubionego influencera, by kupić polecany przez niego produkt. Niestety towar nigdy nie dociera, bo sklep okazał się fałszywy albo sprzedawca niezrzetelny, a Ty nie możesz przypomnieć sobie nazwy strony.

Czy można było tego uniknąć? Tak i jest na to sposób. **Kopiuje linki publikowane przez influencerów do przeglądarki, by**

zawsze móc odnaleźć odpowiednią witrynę z danymi kontaktowymi przedsiębiorcy (przeładowarka zapisze jej adres). Możesz wkleić go też do notatnika, jeśli często czyścisz historię przeglądania. Dzięki temu łatwiej będzie odnaleźć oszusta i odzyskać pieniądze. Jeśli zdarzyła Ci się taka sytuacja – **zgłoś incydent CERT, powiadom policję oraz UOKiK.**



Uważaj na dropshipping

Influencer nie zawsze oznacza, w jakim kraju jest zarejestrowany promowany przez niego sklep. **Sprawdź to w regulaminie!** Jeśli pojawią się w nim zwroty: „oferujemy usługę pośrednictwa”, „konsument jest importerem”, „strona jest prowadzona przez podmiot X, a sprzedawcami są...” – może to oznaczać, że sprzedawca jest z np. z Azji i działa w tzw. modelu dropshippingu.

I tu powinny zapalić Ci się czerwone lampki. Dlaczego?

Jeśli sprzedawca jest spoza UE – możesz mieć trudności z odstąpieniem od umo-

wy, złożeniem reklamacji lub odzyskaniem pieniędzy. **Nie chronią Cię europejskie przepisy!**

Poza tym cena – jeśli jest wyjątkowo niska, sprawdź, czy zwiera podatek i cło. Zwróć też uwagę na termin dostawy – jeśli jest długi, np. 60–120 dni, to pytanie czy masz na to czas.

Lepiej więc dobrze przemyśl, czy na pewno chcesz coś kupić w sklepie spoza UE. **Może Cię to dużo kosztować, nie tylko finansowo.**



Influencer odpowiada za nieuczciwe działania

Gdy zamawiasz coś z polecenia influencera, nie kupujesz zwykle bezpośrednio od niego czy z jego sklepu. To nie z influencerem będziesz się kontaktować w sprawie odstąpienia od umowy lub reklamacji. On nie sprzedał produktu, tylko go polecił przecież. Czy to oznacza, że influencer zupełnie za to nie odpowiada? Niekoniecznie!

Influencer odpowiada za to, co opublikuje w mediach społecznościowych – niezależnie od odpowiedzialności sprzedawcy!

Jeżeli reklama influencera wprowadziła Cię w błąd, to możesz domagać się od niego naprawienia szkody na podstawie art. 12 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Możesz żądać od influencera naprawienia szkody, zaniechania bezprawnej praktyki czy usunięcia jej skutków. Napisz w tej sprawie bezpośrednio do niego. Jeśli nie uzna Twoich racji, może Ci pomóc rzecznik konsumentów z Twojego regionu. Nieuczciwy influencer nie musi pozostać bezkarny! Pamiętaj również **o powiadomieniu UOKiK.** **Wprowadzanie konsumentów w błąd może zakończyć się nałożeniem kary do 10 proc. obrotu.**

06



Moda czy potrzeba?

Zastanów się, czy w ogóle potrzebujesz kolejnego kosmetyku, ubrania czy słuchawek.

Kieruj się ideą zrównoważonego rozwoju i nie kupuj tylko dlatego, że Twój idol jest na opakowaniu lub chodzi właśnie w takim modelu.

Często ceny takich produktów są znacząco wygórowane i nie odzwierciedlają ich jakości. Czasem marketingowe triki i kult „modnego” wizerunku sprawiają, że trudno jest powiedzieć stanowcze „nie” kolejnemu zakupowi. W końcu usprawiedliwić go możemy tym, że np. marka jest „eko”.

Ale czy na pewno nadmierna konsumpcja „zrównoważonych” dóbr nadal jest zrównoważona? Płać za swoje rzeczywiste potrzeby, nie za slogany promocyjne.



Twórca potrafi też „tworzyć” zasięgi

Do „nabicia” popularności wykorzystuje się coraz częściej technologie. Już za kilkaset złotych można kupić tysiące obserwujących czy zaangażowanie – komentarze, reakcje. Kupowane w ten sposób zasięgi nie mają nic wspólnego z realną społecznością i generowane są nieuczciwymi praktykami.

Kupując reklamowany przez influencerów produkt, **nie sugeruj się wyłącznie liczbą lajków czy komentarzy pod zdjęciem – nie muszą odzwierciedlać one jego popularności czy jakości produktu.**

Sprawdź, czy na profilu influencerów są krytyczne komentarze, czy jedynie same pozytywne. To ostatnie może świadczyć o moderowaniu opinii, które zaburza odbiór publikowanych przez niego treści.

08



Uważaj na promocje, gwiazdki, haczyki i losowania

Nie daj się złapać w sidła promocji. Tylko dzisiaj produkt X możesz kupić taniej z kodem od danego influencera? Podejdź do tego na chłodno – sprawdź, czy zakup rzeczywiście się opłaca, porównaj ceny, zerknij na zasady. Promocje typu „3 w cenie 1” mają Cię skłonić do „super mega okazynego” zakupu, a **faktycznie zawierają wiele wyłączeń lub kreatywną matematykę.**

Uważaj na hasła w stylu: wylosuj nagrodę w zamian za polubienie mojego konta i komentarz pod zdjęciem. Nie daj się nabrać! Losowanie zwycięzców w rozdaniach jest niezgodne z prawem. **Marki i influencerzy mogą przeprowadzać konkursy, ale nie mogą organizować losowań nagród.** Pamiętaj o tym.



SALE*

*promocja -70 % obowiązuje na najtańszy produkt przy zakupie min. 5 sztuk

Okazja czy presja?

Kod rabatowy działający 24 h? Tylko 1000 dostępnych sztuk? Pośpiesz się, bo jest duże zainteresowanie! **To chwyt marketingowe, które mają sprawić, że podejmiesz decyzję szybko, bez sprawdzenia, bez zastanowienia.** W ten sposób mogą skłonić Cię do zakupu rzeczy w zawyżonej cenie, niepotrzebnej lub słabej jakości. Mogą wręcz sprawić, że dasz się oszukać.

