OPINIA OPINII NIERÓWNA – OLX Z ZARZUTAMI PREZESA UOKIK

* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wszczął postępowanie wobec Grupy OLX.**
* **Zarzuty dotyczą nietransparentnych i wprowadzających w błąd określeń przyjętych w systemie zamieszczania opinii.**
* **Wątpliwości budzi także algorytm zawyżający oceny, który modyfikuje ich pierwotny charakter.**

**[Warszawa, 11 grudnia 2023 r.]**  Olx.pl to jedna z najpopularniejszych w Polsce platform z ogłoszeniami lokalnymi, odwiedzana przez kilkanaście milionów użytkowników miesięcznie. Przedmiotem obrotu są rzeczy używane, fabrycznie nowe, a nawet usługi. Przedsiębiorca udostępnia platformę do takich zakupów użytkownikom indywidualnym i biznesowym, zarabiając na opłatach transakcyjnych czy opłatach za wystawianie przedmiotów. W takim modelu biznesowym kluczowe jest zaufanie konsumentów do operatora platformy, gwarantującego uczciwość transakcji, jak i systemu wystawiania ocen przez kupujących. Z [badań przeprowadzonych na zlecenie UOKiK](https://uokik.gov.pl/download.php?plik=25423) wynika, że dla 86 proc. osób kupujących w internecie opinie o sprzedającym są istotne przed podjęciem decyzji zakupowej.

*- Dynamika rozwoju technologicznego sprzyja ewolucji usług i tworzeniu nowych formatów, nie zawsze optymalnych dla konsumenta. Platformy internetowe nie mogą zapominać o fundamentalnych zasadach relacji z klientem, takich jak uczciwa i przejrzysta komunikacja. A nie ma o takiej mowy, gdy konsument wprowadzany jest w błąd co do podstawowych kategorii czy terminów stosowanych przez przedsiębiorcę. Nie powinno się tak zdarzać, że w opisie oceny mowa jest o „kupujących”, a faktycznie żadna z wystawionych sprzedającemu opinii nie musi pochodzić od osoby dokonującej zakupu -* mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny*.*

**Kupujący czyli kto?**

Konsumenci zgłaszali sygnały o nieprawidłowościach w systemie ocen. Prezes UOKiK, po analizie sprawy, wszczął postępowanie wobec Grupy OLX i postawił jej dwa zarzuty. Po pierwsze wątpliwości wzbudza grono osób uprawnionych do zamieszczania opinii w serwisie olx.pl, określonych mianem „kupujących”. Okazuje się, że – wbrew powszechnemu znaczeniu ww. wyrażenia - nie są to tylko nabywcy, ale także osoby, które jedynie kontaktowały się ze sprzedającym. Zatem zakup produktu w serwisie nie warunkuje możliwości zamieszczenia opinii, która potem przedstawiana jest jednak jako ocena „kupującego”. Sugerowanie, iż opinia pochodzi od osoby, która zakupiła i zweryfikowała produkt, może wprowadzać w błąd.

**Pozytywny liczy się…bardziej?**

Drugim istotnym obszarem jest kwestia stosowanej skali ocen. Algorytm, jakim posługuje się serwis olx.pl, przypisuje wyższą wagę ocenom pozytywnym niż negatywnym i dodatkowo kwalifikuje jako oceny pozytywne te, które mieszczą się poniżej połowy w skali ocen. Oceny, które użytkownik ma do wyboru („Złe”, „Dobre”, Rewelacyjne”), oceniając „doświadczenie transakcyjne”, nie są tożsame z kategoriami ocen prezentowanych później w serwisie („Nie polecam”, „Nieźle”, „Dobrze”, „Rewelacyjnie”). Żeby przyporządkować oceny otrzymane przez sprzedającego do określonej kategorii, olx.pl dokonuje szeregu obliczeń, które nie są komunikowane użytkownikom. W rezultacie oceny wyświetlające się pod ogłoszeniami sprzedających mogą sugerować wartość wyższą niż nadana w rzeczywistości przez osoby „kupujące” w ich opiniach.

Ponadto konsument nie ma wglądu w to, jakie oceny cząstkowe składają się na ogólną ocenę ogłoszeniodawcy. Nie może się także zapoznać z pisemnymi komentarzami dodanymi podczas wystawienia ocen cząstkowych (komentarze są obowiązkowe przy wyborze oceny „złe”, przy pozostałych ocenach są dobrowolne), są one widoczne tylko dla „sprzedającego”. Taki stan sprawia, że konsument nie jest w stanie łatwo zorientować się, iż podane oceny mogą być wyższe niż w rzeczywistości.

W ocenie Prezesa Urzędu opisane praktyki mogły wprowadzać konsumentów w błąd i zaburzać transparentność procesu zakupów. Jeśli zarzuty się potwierdzą, Grupie OLX.pl grozi kara do 10 proc. obrotu.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 222 66 76 76 – infolinia konsumencka
E-mail: porady@dlakonsumentow.pl
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie