ZAMÓW W CIĄGU 2 GODZIN, A MY I TAK NIE DOSTARCZYMY - PREZES UOKiK STAWIA ZARZUTY AMAZON

* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wszczął postępowanie przeciwko firmie Amazon.**
* **Zarzuty dotyczą wprowadzania w błąd co do momentu zawarcia umowy sprzedaży, dostępności produktów, terminów dostaw i uprawnień konsumentów.**
* **Spółce grozi kara do 10 proc. obrotu.**

**[Warszawa, 1 lutego 2023 r.]** Amazon EU SARL z siedzibą w Luksemburgu jest jednym z przedsiębiorców sprzedających na platformie Amazon.pl.Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpłynęły sygnały wskazujące na nieprawidłowości w świadczeniu usług w ramach serwisu. Od września 2021 r. Prezes UOKiK prowadził postępowanie wyjaśniające, teraz spółka otrzymała zarzuty stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

**Moment zawarcia umowy sprzedaży**

Zgodnie z ustaleniami Prezesa Urzędu, złożenie zamówienia i otrzymanie jego potwierdzenia w serwisie Amazon.pl nie jest równoznaczne z zawarciem umowy sprzedaży, stanowi jedynie ofertę nabycia produktu ze strony konsumenta. Spółka uważa, że nie jest zobowiązana do dostarczenia towaru i może decydować o realizacji lub anulowaniu transakcji. Dla Amazona wiążąca jest dopiero informacja o faktycznej wysyłce i to, według przedsiębiorcy, stanowi właściwy moment zakupu towaru. Takie postanowienie znajduje się w warunkach sprzedaży oraz na ostatnim etapie procesu zakupowego na platformie. Zapoznanie się z nim utrudnia użycie szarej czcionki na białym tle i umieszczenie go na samym dole strony, co może wymagać przewinięcia ekranu. To, co rzeczywiście przyciąga uwagę konsumentów, to kojarzące się z zakupem i zawarciem umowy, wyróżnione jaskrawym kolorem przyciski „Kup teraz” (na stronie produktu) lub „Przejdź do finalizacji zakupu” (po dodaniu do koszyka). W ocenie Prezesa Urzędu takie sformułowania mogą sugerować, że zamawiając produkt dokonywany jest jego zakup, a do transakcji dochodzi od razu z chwilą zapłaty za towar.

**Dostępność produktów i daty dostawy**

Ponadto, jak zostało ustalone, informacje prezentowane w serwisie w zakresie dostępności i dat dostaw produktów oferowanych przez Amazon EU SARL mogą nie być prawdziwe. Konsumenci składając zamówienie są przekonani, że zakupili produkt i że sprzedawca jest w jego posiadaniu. Tymczasem produktów oznaczonych jako dostępne, bądź takich, przy których podano nawet określoną liczbę sztuk, może w rzeczywistości nie być w magazynie lub ich wysyłka może być niemożliwa do zrealizowania. Podobnie terminy wskazywane w komunikatach o dostawie - w danym dniu, przed daną datą, odliczanie „zamów w ciągu 2 godzin 34 minut” - są orientacyjne. Konsumenci nie mają jednak możliwości dowiedzieć się o tym na etapie składania zamówienia bez zapoznania się z warunkami sprzedaży serwisu. Tylko tam zawarta została informacja o szacunkowym charakterze podawanych danych.

*- Konsumenci podejmują decyzje zakupowe pod wpływem różnych czynników. Oprócz ceny, istotne jest, żeby produkt dotarł w oczekiwanym terminie, a sugerując się ofertą Amazona mogą być przekonani, że sklep im to zapewni. Mają prawo polegać na deklaracjach udzielanych im w serwisie i zakładać, że dostępne funkcje nie wprowadzają w błąd. Gdyby konsumenci wiedzieli, że złożenie zamówienia nie jest jeszcze zakupem, a dostępność produktów i podany czas dostaw są tylko szacunkowe, mogliby nie skorzystać z usług tego przedsiębiorcy* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

**„Gwarancja dostawy”**

Kolejną kwestią, o której konsumenci mogą nie być należycie informowani, są przysługujące im uprawnienia w związku z ofertą „Gwarancja Dostawy”. Amazon stosuje ją dla wybranych produktów, przy których termin dostawy jest prezentowany wraz z informacją w jakim czasie konsument powinien złożyć zamówienie. W przypadku opóźnienia w dostarczeniu, można zgłosić się do spółki i uzyskać zwrot kosztów poniesionych za dostawę. Informacje o tej usłudze i warunkach, które muszą zostać spełnione, dostępne są tylko na etapie podsumowania w kasie, o ile konsument zdecyduje się zapoznać z kolejnymi odnośnikami określającymi szczegóły dostawy. Jeśli tego nie zrobi, może nie zgłosić się po zwrot środków i ich nie otrzymać. Informacja o „Gwarancji Dostawy” nie jest ponadto uwzględniona w potwierdzeniach, jakie otrzymuje konsument. W ocenie Prezesa Urzędu, niezbędne informacje o przysługujących uprawnieniach powinny być przekazywane w sposób jasny i jednoznaczny oraz we właściwym czasie, czyli już w szczegółach produktu, tak aby umożliwić porównanie go z innymi opcjami zakupu.

Praktyki stosowane przez Amazon EU SARL mogą wprowadzać konsumentów w błąd. Jeśli zarzuty się potwierdzą, spółce 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](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie