OLX Z ZARZUTAMI PREZESA UOKIK

* **Wprowadzające konsumentów w błąd sortowanie ofert w serwisie oraz iluzoryczna ochrona kupujących w ramach „Pakietu ochronnego” – to tylko niektóre zakwestionowane praktyki.**
* **Prezes UOKiK postawił zarzuty popularnej platformie sprzedażowej OLX.pl.**
* **Za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów grozi kara do 10 proc. obrotu.**

**[Warszawa, 21 września 2022 r.]** OLX.pl to jedna z najpopularniejszych platform
e-commerce w Polsce, umożliwiająca przede wszystkim sprzedaż oraz zakup produktów
i usług. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów otrzymywał od użytkowników serwisu sygnały dotyczące stosowania nieuczciwych praktyk.

Prezes UOKiK postawił spółce zarzut **wprowadzającego w błąd sortowania ofert**. Przy wyborze opcji „od najtańszych” - ceny nie uwzględniają opłaty za „Usługę serwisową”,
co może wpłynąć na wybór mniej opłacalnej oferty. Ta opłata jest doliczana tylko do części produktów - gdy kupujący korzysta z przesyłek i płatności OLX. W efekcie przykładowo koszula męska za 39 zł z opłatą serwisową 3,67 zł (widoczną dopiero po kliknięciu
w ogłoszenie) plasuje się wyżej i wydaje bardziej atrakcyjna cenowo niż koszula za 40 zł, przy której nie ma dodatkowych opłat.

*– Rzetelne sortowanie produktów musi bazować na porównywalnych kryteriach. Szukanie ofert „od najtańszej” pozwala znaleźć najkorzystniejszą cenowo, bez konieczności weryfikacji każdego ogłoszenia. Jest to szczególnie istotne, gdy szukamy popularnych produktów, których jest wiele w serwisie. Sortowanie według ceny powinno uwzględniać wszystkie elementy składające się
na jej finalną wysokość. Pominięcie jakiegoś składnika może wprowadzać użytkownika w błąd
–* mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Ponadto zastrzeżenia Prezesa UOKiK wzbudził **brak jasnych i jednoznacznych informacji dotyczących samej „Usługi serwisowej”**. Zarzut dotyczy nieinformowania użytkowników
o możliwości zakupu bez dodatkowej opłaty, np. poprzez ustalenie w wiadomościach na platformie warunków bezpośredniego odbioru od sprzedającego.

Kupujący zgłaszali w skargach także **nieprawidłowości dotyczące „Pakietu ochronnego”**. Usługa ta przedstawiana jest przez platformę jako dodatkowa ochrona umożliwiająca zgłoszenie pustej paczki lub otrzymanie przedmiotu innego niż zamawiany w ciągu 24 godzin od odbioru. W takiej sytuacji – po potwierdzeniu przez OLX zasadności zgłoszenia - możliwe jest wstrzymanie przekazania pieniędzy sprzedającemu i zwrócenie ich kupującemu.
Po przejrzeniu regulaminu jednak liczba zastosowanych wyłączeń budzi wątpliwości co do rzeczywistej możliwości skorzystania z tej ochrony, podobnie jak i procedura rozpatrywania zgłoszeń. Jej postanowienia są bowiem w nieuzasadniony sposób korzystniejsze dla sprzedającego. Przykładowo użytkownik, który otrzymał przesyłkę
z uszkodzonym telefonem, zgodnie z zasadami platformy może dostać odmowę skorzystania z „Pakietu ochronnego”. Usługa oferowana przez OLX.pl może więc w praktyce oznaczać wyłącznie iluzoryczną ochronę konsumentów kupujących w serwisie.

*-* *Konsument ma prawo oczekiwać od przedsiębiorcy, że dany serwis zaprojektowany został w uczciwy sposób, a zawarte w nim informacje oraz oferowane usługi np. zwiększające bezpieczeństwo, są rzetelne. Jeśli przedsiębiorca decyduje się na wprowadzenie dodatkowego pakietu ochronnego, to musi to realizować uczciwie –* wyjaśnia Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

To nie pierwsze działania Prezesa UOKiK wobec serwisów internetowych. Urząd już wcześniej sprawdzał, jak konsument informowany jest o opłatach i funkcjonalnościach platform internetowych. Cena powinna być konsumentowi znana z góry i uwzględniać wszystkie składniki, a jeśli nie są one obowiązkowe, konsument powinien mieć łatwo rozpoznawalną ścieżkę zakupu bez tych opłat. Za podobne niewłaściwe praktyki, [decyzją Prezesa UOKiK została ukarana spółka Vinted.](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=18513)

Praktyki wykorzystujące wiedzę na temat zachowań konsumenckich w internecie do wpływania na ich decyzje zakupowe w nieuczciwy sposób to tzw. dark patterns. Mogą one polegać m.in. na eksponowaniu korzystniejszych dla przedsiębiorców opcji w architekturze serwisu (np. płatnych usług, zgód na określone działania) i ukrywaniu tych, które konsument prawdopodobnie wybrałby, gdyby były przedstawione w taki sam sposób.

Jeśli zarzuty się potwierdzą, spółce OLX grozi kara finansowa w wysokości do 10 proc. rocznego 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
[Rzecznik Finansowy](https://rf.gov.pl/jak-pomaga-rzecznik-finansowy/porady/) – po odrzuceniu reklamacji przez instytucję finansową