KARA PREZESA UOKiK DLA POCZTY KWIATOWEJ

* **Prezes UOKiK nałożył na spółkę Poczta Kwiatowa karę w wysokości ponad 1,6 mln zł za stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego.**
* **Poczta Kwiatowa nie gwarantowała dostarczenia na czas kwiatów lub upominków w dni szczególnego zapotrzebowania na jej usługi - Dzień Babci, Dzień Dziadka, Walentynki, Dzień Kobiet, Dzień Matki i Dzień Ojca.**
* **W komunikacji marketingowej Poczta Kwiatowa zachęcała do składania zamówień na święta, w które nie gwarantowała terminowej realizacji usługi.**

**[Warszawa, 20 stycznia 2023 r.]** Jutro Dzień Babci, pojutrze Dzień Dziadka, niebawem Walentynki… W te szczególne dni wielu konsumentów korzysta z usług Poczty Kwiatowej, pragnąc sprawić radość bliskim. Terminowe dostarczenie upominków to najważniejszy warunek prawidłowej realizacji zamówienia. Zawiedzeni konsumenci zgłaszali, bezpośrednio do UOKiK lub w internecie, swoje niezadowolenie – ich przesyłki zamówione przez Pocztę Kwiatową nie dotarły do adresatów lub nie zostały dostarczone w wyznaczonym terminie.

Poczta Kwiatowa stosowała w załączniku do Regulaminu „Terminy i warunki doręczeń” postanowienie, w którym zaznaczała, że nie gwarantuje dostarczenia przesyłek w Dzień Babci, Dzień Dziadka, Walentynki, Dzień Kobiet, Dzień Matki, Dzień Ojca. W te popularne święta dla konsumentów terminowość realizacji usługi miała kluczowe znaczenie. Zamieszczenie tego zapisu miało na celu uniknięcie odpowiedzialności za niewykonanie zobowiązań i miało być zabezpieczeniem dla spółki w razie reklamacji.

- *Spółka nie może wyłączać swojej odpowiedzialności za niezrealizowanie lub nienależyte wykonanie usługi. Jako działający od ponad 20 lat w Polsce profesjonalny przedsiębiorca powinien być odpowiednio przygotowany na takie święta jak Dzień Babci, Dziadka, Walentynki, Dzień Kobiet, Dzień Matki albo Dzień Ojca, kiedy wzrasta zapotrzebowanie na doręczenia kwiatów czy upominków. Dla klientów jest szczególnie istotne, aby przesyłka dotarła do adresata w konkretnym dniu, zwłaszcza gdy przedsiębiorca do tego zachęca. Jeśli Poczta Kwiatowa nie jest w stanie zrealizować zamówień w terminie, powinna ograniczyć ich przyjmowanie lub informować o braku możliwości dostarczenia kwiatów na czas. Wtedy konsumenci mogliby poszukać innej firmy lub innego sposobu sprawienia radości bliskim –* mówi Tomasz Chróstny, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W komunikacji marketingowej Poczta Kwiatowa promowała swoje usługi i zachęcała do składania zamówień na dostarczenie podarunków w dni ważnych zwyczajowo świąt. Jednak mimo używania haseł „Jeszcze zdążysz!” lub „Pokaż, że kochasz”, zastrzegała w załączniku do regulaminu brak gwarancji terminowej dostawy.

*- Zdecydowałem o nałożeniu na Pocztę Kwiatową kary w wysokości ponad 1,6 mln złotych. Przedsiębiorca przez sześć lat stosował niedozwoloną klauzulę, by uwolnić się od odpowiedzialności odszkodowawczej za niewykonanie usługi, co narusza interesy konsumentów. Poza konsekwencjami ekonomicznymi konsumenci narażeni byli na szkody emocjonalne, dotyczące relacji z bliskimi –* mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Prezes UOKiK uznał na niedozwolone stosowanie przez Pocztę Kwiatową klauzuli w załączniku do Regulaminu: „Doręczenie w Dzień Babci, Dzień Dziadka, Walentynki, Dzień Kobiet, Dzień Matki, Dzień Ojca. Dokładamy wszelkich starań, aby doręczyć kwiaty w wybranym przedziale czasowym, jednakże nie jesteśmy w stanie tego zagwarantować w każdym przypadku – pomimo dochowania standardu należytej staranności wymaganej od profesjonalisty - ze względu na dużą ilość realizowanych w te dni zamówień”.

Za długotrwałe stosowanie naruszającego interesy konsumentów postanowienia wzorca umowy Prezes UOKiK nałożył na Pocztę Kwiatową karę pieniężną w wysokości 1 610 712 zł.

**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