Wyjątkowo kosztowne dodatki – dla DUKA kara, a klientom zwroty

* **Prezes UOKiK nałożył ponad półtora miliona zł na DUKA International za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.**
* **Sklep on-line duka.com automatycznie dodawał do koszyka kupującego niezamówione produkty. To niezgodna z prawem praktyka dark patterns.**
* **Decyzja Prezesa Urzędu dotyczy także** zrekompensowania **strat konsumentom.**

**[Warszawa, 21 grudnia 2023 r.]**  Wywodząca się ze Szwecji sieć mebli i akcesoriów kuchennych DUKA w naszym kraju ma ponad 60 placówek stacjonarnych oraz sklep internetowy duka.com/pl. W czerwcu Prezes UOKiK postawił spółce zarzut dodawania klientom kupującym online do koszyków zakupowych dodatkowych towarów.

Zakwestionowana praktyka trwała prawie cały ubiegły rok – od 4 stycznia do 27 grudnia. Osobom robiącym zakupy w sklepie internetowym duka.com/pl do zamówienia, bez uprzedniej wyraźnej zgody, dodawane były „promocyjne” produkty. W zależności od okresu objętego promocją do koszyka pełnego wybranych przez kupującego towarów automatycznie trafiała parasolka lub filiżanka. Aby uniknąć zakupu niechcianego towaru konsument musiał go usunąć, co w przypadku pełnego koszyka mogło zostać przez niego pominięte. **Warto podkreślić, że dodanie do koszyka promocyjnego produktu powinno zależeć tylko i wyłącznie od woli i decyzji konsumenta, a nie przedsiębiorcy, który uważa, że konsument może sam usunąć z koszyka niechciany produkt.** Jeśli kupujący nie zauważył dodatków dokonując płatności, parasolka lub filiżanka stawały się jego własnością. Zwrot niechcianego zakupu oznaczał dla klientów sieci DUKA konieczność poświęcenia czasu oraz poniesienie kosztów nadania przesyłki.

- *Strona powinna być tak stworzona, by konsument mógł się po niej poruszać intuicyjnie i bezpiecznie. Projektowanie strony internetowej w sposób, który wymusza na konsumenci aktywne działanie, by w jego koszyku zakupowym nie znalazły się produkty, których on nie wybrał, jest działaniem nielojalnym i utrudniającym konsumentowi dokonywanie zakupów online.* *Przedsiębiorca oferujący produkt w promocji może sugerować konsumentowi dodanie go do koszyka, nie może jednak sam podejmować za konsumenta tej decyzji* – podkreśla Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Prezes UOKiK uznał, że konsumenci mogli nie zauważyć dodatkowego artykułu podczas składania zamówienia i dokonać zakupu, którego nie planowali. Za stosowanie przez DUKA International praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów Prezes UOKiK Tomasz Chróstny nałożył karę w wysokości 1 578 061 zł. Na jej wysokość miało wpływ zaprzestanie stosowania przez spółkę niedozwolonej praktyki.

Ponadto w [wydanej decyzji](https://uokik.gov.pl/download.php?plik=27521) Prezes UOKiK nakazał DUKA International zrekompensowanie strat konsumentom. Spółka ma zwrócić pieniądze za automatycznie dodawane towary wszystkim konsumentom, którzy w okresie od 4 stycznia do 27 grudnia 2022 r. złożyli zamówienia w sklepie internetowym duka.com/pl i zapłacili za niezamawiane dodatki. Odpowiednio w wysokości 24,99 zł tym, którzy nie zdecydowali się na ich zwrot oraz 14,50 zł pozostałym, którzy odesłali towary na swój koszt. Ci pierwsi dodatkowo mogą zatrzymać dodane produkty.

Informacja o decyzji Prezesa Urzędu ma trafić e-mailowo oraz sms do poszkodowanych klientów. Powinna pojawić się również na stronie internetowej oraz w mediach społecznościowych spółki. Wydana decyzja nie jest prawomocna, przysługuje od niej odwołanie do sądu.

**Ostrożnie! Dark patterns**

Stosowana przez DUKA praktyka to przykład tzw. dark patterns, czyli wykorzystywania w nieuczciwy sposób wiedzy na temat zachowań konsumentów w internecie do wpływania na ich decyzje zakupowe. **Ten konkretny rodzaj mechanizmu to „sneak into basket”, czyli ukryte dodawanie do koszyka**. Ma na celu zwiększenie sprzedaży poprzez wykorzystanie nieuwagi użytkownika.

*- Coraz częściej prowadząc postępowania widzimy, że niezależnie od posiadanej wiedzy i umiejętności konsumenci w sektorze e-commerce znajdują się w położeniu nierównowagi względem przedsiębiorcy. Ta „cyfrowa asymetria” dotyczy nie tylko informacji, ale i posiadanych instrumentów umożliwiających wpływ na przebieg transakcji. Konsumenci rozumiejący zasady dokonywania zakupów online nie mają podstaw by uważać, że produkty dodają się do koszyka w sposób automatyczny* – wyjaśnia Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Konsumencie, kupujesz przez internet? Uważaj na manipulacje stosowane przez nieuczciwe e-sklepy. Oto niektóre z nich:

* Dodawanie do koszyka produktu np. powiązanego tematycznie, w promocyjnej cenie albo usługi ubezpieczenia.
* Dodatkowe, niezapowiedziane opłaty pojawiające się na ostatnim etapie składania zamówienia, tzw. drip pricing.
* Zwodnicze interfejsy – np. udostępnienie przycisku do złożenia zamówienia przed zapoznaniem się konsumenta ze wszystkimi opłatami.
* Fałszywe liczniki czasu – wywieranie sztucznej presji.
* Niekończące się promocje - sugerowanie ograniczonego czasu trwania atrakcyjnych promocji cenowych, podczas gdy obowiązują one nieustannie.
* Ukrywanie istotnych informacji o produkcie, usłudze lub zasadach transakcji.

**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

[Rzecznik Finansowy](https://rf.gov.pl/jak-pomaga-rzecznik-finansowy/porady/) – po odrzuceniu reklamacji przez instytucję finansową