OMNIBUS I OBOWIĄZKI INFORMACYJNE W E-COMMERCE – KOLEJNE DZIAŁANIA I ZARZUTY PREZESA UOKIK

* **Przedsiębiorca czy osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej? Kto sprzedaje na platformie i jakie wynikają z tego prawa dla konsumentów? Jaki jest podział obowiązków między platformą a sprzedającym?**
* **Prezes UOKiK sprawdza czy konsumenci są prawidłowo informowani o kwestiach wynikających z dyrektywy Omnibus. Po jego interwencji wielu przedsiębiorców dostosowało lub zaczęło zmieniać swoje praktyki.**
* **Zalando, Booking, Travelist usłyszały zarzuty - grozi im kara do 10 proc. obrotu.**

**[Warszawa, 4 września 2023 r.]** Od 1 stycznia br. implementacja unijnej dyrektywy Omnibus zwiększa ochronę konsumentów w cyfrowym świecie. Przepisy nakładają na działających w internecie przedsiębiorców nowe obowiązki informacyjne, np. podawanie numeru telefonu, informowanie czy i jak weryfikują udostępniane opinie, a w przypadku platform handlowych – wskazywanie, czy dana oferta pochodzi od przedsiębiorcy czy od osoby fizycznej niebędącej przedsiębiorcą. Wymagane jest również, by dostawcy internetowych platform handlowych w sposób jasny i zrozumiały wskazywali jak podzielone są obowiązki związane z realizacją umowy zawieranej na platformie między nimi a dostawcami oferowanych produktów i usług. Z punktu widzenia konsumenta jasna informacja o tym kto odpowiada na przykład za dostawę produktu lub obsługę płatności (sprzedawca czy operator platformy handlowej) jest istotna, choćby w przypadku konieczności złożenia reklamacji.

UOKiK przeprowadził szeroki monitoring platform internetowych, sprawdzając poprawność praktyk związanych z rozszerzonymi obowiązkami informacyjnymi. W 19 przypadkach stwierdzono występowanie naruszeń i wezwano przedsiębiorców do przedstawienia wyjaśnień oraz zmiany kwestionowanych praktyk. Najczęściej nie informowano w sposób wymagany przepisami o tym, że sprzedający na platformie podmiot jest przedsiębiorcą (np. taka informacja występowała tylko w regulaminie platformy), a informacje o podziale obowiązków pomiędzy platformą a sprzedawcami były rozproszone w kilku dokumentach. Większość przedsiębiorców - po interwencji Prezesa UOKiK - zmieniło swoje działania lub deklaruje wprowadzenie modyfikacji. Wśród nich są dostawcy takich platform, jak Glovo, Uber Eats, Pyszne.pl, Wolt, Bolt Food, Aliexpress, Wakacje.pl, FREE NOW, Uber, Bolt, Facebook, Morele.net, Empik, Triverna.pl, Amazon czy Allegro.

*- Prawidłowo realizowany obowiązek informacyjny to większa ochrona konsumentów korzystających z e-commerce. Kupując produkty, zmawiając jedzenie czy decydując się na skorzystanie z usługi poprzez platformę internetową, konsumenci powinni mieć łatwy dostęp do kluczowej informacji o tym czy podmioty, z którymi zawierają umowę, są przedsiębiorcami, czy osobami fizycznymi nieprowadzącymi działalności gospodarczej. Od tego zależą choćby przysługujące im prawa. Jeśli nie zawierają umowy z przedsiębiorcą – nie są chronieni prawem konsumenckim i nie dotyczą ich wynikające z niego przywileje. Przykładowo, nie będą mieć zapewnionej ustawowej możliwości odstąpienia od umowy zawartej na odległość* - mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Pomimo wezwania przez Prezesa UOKiK do zmiany praktyk, trzech przedsiębiorców - Zalando, Booking i Travelist – nie wprowadziło zmian w komunikowaniu informacji konsumentom ani nie wyraziło zamiaru ich wdrożenia. Klienci tych platform mogli nie być wyraźnie informowani, czy prezentowana oferta pochodzi od przedsiębiorcy czy osoby fizycznej niebędącej przedsiębiorcą oraz jaki jest podział obowiązków między platformą a sprzedającymi lub usługodawcami, co mogło utrudniać konsumentom podjęcie działań np. w przypadku reklamacji. Konsumenci mogli być pozbawieni dostępu do ważnych informacji, a w rezultacie możliwości świadomego zawierania transakcji na jasnych i przejrzystych zasadach.

Prezes Urzędu Tomasz Chróstny postawił spółkom Zalando, Booking i Travelist zarzuty naruszania zbiorowych interesów konsumentów, za co grozi kara do 10 proc. obrotu.

Już od ponad pół roku obowiązują nowe przepisy wynikające z dyrektywy Omnibus, które w szerokim zakresie wzmacniają ochronę konsumentów. Wśród nich ważna zmiana dotyczy nowych zasad informowania o cenach promocyjnych i konieczności podawania najniższej ceny z 30 dni poprzedzających obniżkę. [UOKiK aktywnie monituje w tym zakresie zarówno rynek tradycyjny jak i e-commerce.](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19716&news_page=1)

**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