Zalando zmieni praktyki i rozda vouchery

* **Prezes UOKiK zobowiązał spółkę Zalando** **do właściwego informowania klientów o ich prawach podczas korzystania z platformy zakupowej.**
* **Konsumenci muszą wiedzieć od kogo i na jakich zasadach kupują towary jeszcze przed kliknięciem „przejdź do kasy”.**
* **Dodatkowo platforma ma przyznać konsumentom po 40 zł do wykorzystania w określony sposób na zalando.pl.**

**[Warszawa, 24 lipca 2024 r.]** W lipcu ubiegłego roku Prezes UOKiK [wszczął postępowanie](https://uokik.gov.pl/omnibus-i-obowiazki-informacyjne-w-e-commerce-kolejne-dzialania-i-zarzuty-prezesa-uokik) stawiając zarzuty platformie sprzedażowej Zalando. Dotyczyły one m.in. nieprzekazania informacji o statusie sprzedających na platformie w sposób wymagany przepisami. Klienci mogą na niej kupić nie tylko produkty od samego Zalando, ale też partnerów platformy o czym nie byli odpowiednio informowani. Nie mogli mieć pewności, że kupują dany produkt od przedsiębiorcy, a w konsekwencji, czy przy zakupie przysługują im wszystkie prawa wynikające z tego faktu.

Brakowało także jasnych informacji o tym, jaki jest podział obowiązków związanych z realizacją umowy między platformą a wystawiającym ofertę partnerem. Klienci mogli mieć problem z ustaleniem do kogo kierować reklamację, kogo informować o odstąpieniu o zakupu, ani do kogo wysłać zwracany towar.

W wydanej decyzji Prezes UOKiK zobowiązał Zalando do wprowadzenia zmian na swoich stronach w związku z obowiązkami informacyjnymi wynikającymi z [dyrektywy Omnibus.](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pl/ALL/?uri=CELEX%3A32019L2161)

– Tylko pełne, łatwo dostępne i jasno przedstawione informacje pozwalają podejmować świadome decyzje zakupowe. Dotyczy to szczególnie sprzedaży internetowej. Brak bezpośredniego kontaktu sprawia, że wiele spraw, które w tradycyjnych sklepach załatwiamy intuicyjnie – rozmawiając ze sprzedawcą – w e-commerce może przysparzać szeregu wątpliwości. Konsument dokonując zakupów przez internet powinien być tak samo bezpieczny jak w tradycyjnym sklepie. Dlatego przywiązujemy tak dużą wagę do pilnowania i egzekwowania przepisów dyrektywy Omnibus – zaznacza Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Poza zmianami na stronie, spółka przyzna wszystkim konsumentom, którzy kupili w serwisie Zalando produkty od jego partnerów w okresie od 1 stycznia 2023 r. do dnia wykonania zobowiązania, voucher w wysokości 40 zł. Będzie on mógł być wykorzystany w ciągu 6 miesięcy na zakupy produktów sprzedawanych przez Zalando (w tym uprzednio przecenionych), z wyłączeniem produktów sprzedawanych przez partnerów. Spółka przekaże informację o przyznaniu vouchera za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Dyrektywa Omnibus obowiązuje od 1 stycznia 2023 r. Od tego momentu Prezes UOKiK monitoruje jak internetowe platformy handlowe dostosowały się do nowych obowiązków. Po interwencji UOKiK wielu przedsiębiorców zmieniło swoje działania lub zadeklarowało wprowadzenie modyfikacji. Dotyczy to operatorów takich platform jak Glovo, Uber Eats, Pyszne.pl, Wolt, Bolt Food, Aliexpress, Wakacje.pl, FREE NOW, Uber, Bolt, Facebook, Morele.net, Empik, Triverna.pl, Travelist, Amazon czy Allegro.

Prezes UOKiK postawił zarzuty dwóm innym podmiotom – platformie Booking.com oraz Travelist.pl. [Wobec Travelist.pl wydana została już decyzja zobowiązująca](https://uokik.gov.pl/kto-sprzedaje-na-platformie-travelist).

**Pomoc dla konsumentów:**

Infolinia konsumencka: 801 440 220 lub 222 66 76 76   
formularz kontaktowy: [poradydlakonsumentow.pl](https://poradydlakonsumentow.pl/)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie

[Inspekcja Handlowa](https://uokik.gov.pl/kontakt-inspekcja-handlowa) – w twoim województwie