

DECYZJA PREZESA UOKiK DOTYCZĄCA PRAKTYK VINTED – WNIOSKI DLA PRZEDSIĘBIORCÓW DZIAŁAJĄCYCH NA RYNKU E-COMMERCE

9 maja Prezes UOKiK, po rocznym postępowaniu wobec Vinted UAB („Vinted”), wydał decyzję stwierdzającą stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych polegających na wprowadzającym w błąd zaniechaniu (pominięciu istotnych informacji). Za stosowanie tych praktyk, UOKiK nałożył na Vinted karę pieniężną w łącznej wysokości przekraczającej 5 mln zł.

Decyzja jest bezprecedensowa z uwagi na poniższe aspekty:

- **wyrażone po raz pierwszy przez Prezesa UOKiK wyraźne stanowisko na temat wielu istotnych obszarów funkcjonowania serwisów dedykowanych konsumentom (w szczególności tego, jak komunikować się z konsumentami w środowisku cyfrowym),**
- **bardzo wysoką karę nałożoną na podmiot działający w branży e-commerce,**
- **szybkość prowadzonego postępowania (od momentu wszczęcia postępowania wyjaśniającego do wydania decyzji upłynął rok).**

Vinted jest dostawcą platformy C2C, która umożliwia sprzedaż odzieży i akcesoriów z drugiej ręki. Prezes UOKiK stwierdził stosowanie przez Vinted dwóch praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, które dotyczyły:

- 1) **nieinformowania sprzedających na platformie Vinted w jasny i jednoznaczny sposób oraz we właściwym czasie o możliwości dodatkowej weryfikacji tożsamości w ramach procedury *know your customer* (KYC),** przeprowadzanej przez kontrahenta platformy – dostawcy usługi e-portfela (Adyen). Na e-portfel przekazywane były sprzedającym środki z transakcji dokonanych za pośrednictwem platformy Vinted. Do czasu rozstrzygnięcia procedury KYC środki były blokowane na e-portfelu.
- 2) **nieinformowania kupujących na platformie Vinted konsumentów w jasny, jednoznaczny sposób oraz we właściwym czasie o możliwości oraz sposobie dokonania zakupu przedmiotu wystawionego w serwisie Vinted.pl bez konieczności uiszczenia opłaty związanej z Ochroną Kupującego.** Prezes UOKiK ocenił, że możliwe były dwa modele sprzedaży przedmiotu na platformie: (i) bezpośrednio za pośrednictwem Vinted.pl z obowiązkową opłatą albo (ii) poza Vinted.pl (w drodze bezpośrednich ustaleń pomiędzy kupującym a sprzedającym).

Poniżej przedstawiamy wybór najważniejszych wniosków płynących z decyzji Prezesa UOKiK w sprawie Vinted, przygotowany z myślą o przedsiębiorcach zawierających z konsumentami umowy online.

„ŚCIEŻKA ZAKUPOWA” MA BARDZO DUŻE ZNACZENIE...

Druga ze stwierdzonych przez Prezesa UOKiK praktyk **dotyczy w istocie braku spójności pomiędzy rozwiązaniami prezentowanymi w serwisie, a postanowieniami regulaminu Vinted.** Analiza decyzji wskazuje, że **Prezes UOKiK penalizował szczególnie sposób zaprojektowania architektury serwisu Vinted.pl.** Badanie dotyczyło takich detali jak określone rozwiązania graficzne, stosowane hiperłącza i przyciski, które konsument widzi w serwisie. Na tej podstawie Prezes UOKiK uznał, że całokształt serwisu

skonstruowany był w taki sposób, że konsument miał wrażenie, że możliwy jest zakup tylko bezpośrednio na Vinted.pl (z obowiązkową opłatą dodatkową), a nie poprzez bezpośredni kontakt ze sprzedającym (co przewidywał Regulamin).

Pozostawiając wątpliwą kwestię dotyczącą tego, czy rzeczywiście bezpośrednie ustalenia pomiędzy sprzedającym, a kupującym (poza serwisem) można uznać za metodę zawarcia umowy na platformie, uzasadnienie decyzji jest jasnym sygnałem, że środowisko serwisu internetowego będzie coraz częściej znajdować się pod lupą organu. Ocenie podlegać będzie jasność i terminowość przekazywanych konsumentom informacji **bezpośrednio na ścieżce zakupowej oraz spójność przyjętych rozwiązań z regulaminem**. Szczególną ostrożność należy wykazać ponadto w przypadku projektowania **opcji i ustawień domyślnych**. Zasadne może okazać się zatem angażowanie pracowników działów prawnych na etapie prac projektowych dotyczących interfejsu użytkownika. Omówione wnioski wpisują się w postulowane w prawie konsumenckim podejście *transparency by design*, czyli przejrzystego projektowania środowiska dedykowanego konsumentom¹.

... W PRZECIWIENSTWIE DO MATERIAŁÓW PUBLIKOWANYCH W DODATKOWYCH ZAKŁADKACH

Prezes UOKiK krytycznie ocenił działania Vinted polegające na zamieszczaniu istotnych dla konsumenta informacji dotyczących warunków świadczonych usług wyłącznie w dodatkowych zakładkach (centrum pomocy) i dokumentach (polityka prywatności). W ocenie organu, informacje tam przekazywane należy traktować jako „dodatkowe i uzupełniające”.

Wydaje się jednocześnie, że Prezes UOKiK dopuścił możliwość spełnienia obowiązków informacyjnych względem konsumentów poprzez zamieszczenie wymaganych informacji w takich dodatkowych materiałach, o ile konsument zostanie do nich **przekierowany na ścieżce zakupowej** (nie będzie musiał samodzielnie wyszukiwać tych materiałów na platformie). Zatem detale dotyczące sposobu zaprojektowania serwisu - takie jak zamieszczenie odpowiedniego hiperłącza – będą miały w tym względzie istotne znaczenie (por. pkt 1).

W związku z powyższym, dostawcy serwisów dedykowanych konsumentom powinni zwrócić uwagę, aby **istotne informacje dotyczące świadczonych usług (w tym praw i obowiązków konsumentów) znalazły się na ścieżce zakupowej i w regulaminie, a nie tylko w dodatkowych zakładkach serwisu** (np. zakładki FAQ, centra pomocy itp.).

UMOWY DODATKOWE ZAWIERANE Z PODMIOTAMI TRZECIMI

Często dostawcy serwisu powierzają podmiotom trzecim świadczenie usług komplementarnych lub dodatkowych względem głównych usług oferowanych na serwisie (np. usługi płatnicze, dostawy). **Jeżeli korzystanie z serwisu wymaga zawarcia umowy z podmiotem trzecim na świadczenie takiej dodatkowej usługi, konsument powinien wyrazić na to zgodę w sposób wyraźny**. Innymi słowy, nie jest dopuszczalne zawieranie umów z podmiotami trzecimi w sposób automatyczny, czy też dorozumiany przez sam fakt

¹ Zob. raport Komisji Europejskiej Behavioural Study on the Transparency of Online Platforms, s. 57. Raport dostępny na stronie: https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/transparency_of_platforms-study-final-report_en.pdf

korzystania z usługi głównej. Z decyzji wynika, że w takim przypadku konsument powinien zaakceptować zasady świadczenia usługi dodatkowej (regulamin), przedstawione mu/jej w języku polskim.

CZAS I SPOSÓB PREZENTOWANIA OPŁAT DODATKOWYCH W SERWISACH INTERNETOWYCH

Pobieranie przez platformy i serwisy od kupujących dodatkowych, obowiązkowych opłat (serwisowych, za ochronę itp.) w związku z pośrednictwem w dokonaniu transakcji jest zjawiskiem powszechnym. Uzasadnienie decyzji niejako na marginesie rozważań dotyczących drugiej praktyki wskazuje na stanowisko Prezesa UOKiK na temat uwidaczniania w serwisie dodatkowych opłat i cen.

Prezes UOKiK powołując się na art. 12 ust. 1 pkt 5 ustawy o prawach konsumenta („UPK”), wskazuje, że w przypadku, gdyby Vinted dopuszczał zawieranie umów wyłącznie na swoim marketplace, dodatkowa obowiązkowa opłata (za Ochronę Kupującego) powinna być prezentowana łącznie z ceną produktu/usługi. Zatem **w ocenie Prezesa UOKiK w serwisie powinny być w tym przypadku prezentowane ceny całkowite (uwzględniające dodatkową opłatę)**. Prezes UOKiK wyjaśnia, że taki sposób uwidaczniania opłat powinien mieć zastosowanie *„zarówno na etapie i wyszukiwania i prezentacji (produktów – przyp. własny) w katalogu, jak również wyświetlania szczegółów danej oferty”²*.

W naszej ocenie zaprezentowane w uzasadnieniu decyzji wnioski, w tym powołana podstawa prawna rozważań, budzi daleko idące wątpliwości. Zgodnie z przywołanym przez Prezesa UOKiK art. 12 ust. 1 UPK informacje przedkontraktowe (w tym o łącznej cenie) należy konsumentowi przekazać *„najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość”*. Przepis dyrektywy implementowanej przez UPK wskazuje, że takie informacje powinny być przekazane *„zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość (...) lub jakąkolwiek ofertą w tym zakresie”*. Co więcej, art. 17 ust. 1 UPK, jako przepis szczególny mający zastosowanie do umów zawieranych online wprost wskazuje, że informacje o całkowitej cenie powinny być przekazane *„bezpośrednio przed złożeniem zamówienia”*. Trudno zatem uznać, że cena całkowita (zawierająca opłaty dodatkowe) powinna być obowiązkowo prezentowana już na stronie z wynikami wyszukiwania czy listingu ofert.

Niezależnie od tego, możliwe jest oczywiście wprowadzanie konsumenta w błąd przez stopniowe zaskakiwanie go dodatkowymi opłatami w toku składania zamówienia (wskazana w Wytycznych Komisji Europejskiej do dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych praktyka *drip pricing*³). Wówczas jednak zarzut byłby skuteczny po wykazaniu przesłanek określonych w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a nie UPK.

Co istotne, Vinted w toku postępowania zmieniło sposób prezentowania cen w serwisie w taki sposób, że na listingu ofert wyświetlano *tooltip* (ikonę z komunikatem) wyjaśniający

² Art. 6 ust. 1 Dyrektywy PE i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r., Dz. Urz. UE L 304 z 22.11.2011, s. 64–88.

³ Zob. pkt. 4.2.8 Wytycznych dotyczących wykładni i stosowania dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym, Dz. Urz. UE C 526 z 29.12.2021, s. 1–129

użytkownikom, że do ceny produktu zostaną kupującym doliczone dodatkowe opłaty. Prezes UOKiK – bez przedstawienia szerszej argumentacji - uznał tę zmianę za niewystarczającą.

W świetle rygorystycznego stanowiska Prezesa UOKiK, **dostawcy platform powinni zwrócić szczególną uwagę na sposób uwidaczniania opłat dodatkowych w serwisie**. Nie jest dodatkowo jasne, jakie stanowisko Prezes UOKiK zająłby w przypadku stosowania przez przedsiębiorcę opłat, których wysokość nie mogłaby być określona już w pierwszym kroku. Zdarza się bowiem, że opłata zależy np. od całkowitej kwoty zamówienia czy też wyboru konkretnego wariantu produktu (co jest ustalane na późniejszym etapie np. w koszyku). Można oczekiwać, że wątpliwości te mogą być rozstrzygnięte (przynajmniej w pewnym zakresie) w związku z prowadzoną przez Prezesa UOKiK sprawą opłat dodatkowych, stosowanych przez UberEats⁴.

ISTOTNE KWESTIE PROCEDURALNE

Uwagę zwraca również szybkość prowadzenia postępowania przez Prezesa UOKiK. Od wszczęcia postępowania wyjaśniającego do wydania decyzji minął nieco ponad rok, przy czym postępowanie dotyczyło dwóch odrębnych praktyk, a w toku postępowania przedsiębiorca złożył propozycję zobowiązania. Takie **tempo działania pokazuje dużą determinację organu w egzekwowaniu prawa konsumenckiego w środowisku cyfrowym**, w tym eliminowania nieprawidłowości zidentyfikowanych na platformach.

Zobowiązanie zaoferowane przez Vinted nie zostało przyjęte przez Prezesa UOKiK (niestety w części dotyczącej tej kwestii decyzja jest w większości utajniona z uwagi na prawnie chronione tajemnice). W odniesieniu do pierwszej z praktyk, uzasadniając nieprzyjęcie zobowiązania Prezes UOKiK podkreślił, że kluczowe było niepodjęcie przez Vinted działań zmierzających do usunięcia skutków praktyki (samo zaniechanie stosowania praktyki nie było wystarczające).

Pozytywnie należy odnieść się do tego, że Prezes UOKiK w toku postępowania zakomunikował Vinted decyzję odmowną i wyjaśnił przyczyny nieprzyjęcia zobowiązania. Zdarzało się bowiem, że Prezes UOKiK komunikował o tym dopiero w decyzji kończącej postępowanie, co uniemożliwiało przedsiębiorcy złożenie ewentualnie dalszych, zmodyfikowanych propozycji zobowiązania.

Dla przedsiębiorców prowadzących serwisy dostępne na wielu rynkach istotne jest również, że przy okazji kalkulacji wysokości kary Prezes UOKiK wziął pod uwagę obrót osiągnięty w związku z działalnością polskiej wersji serwisu oraz jego stosunek do globalnego obrotu Vinted UAB z siedzibą w Wilnie (działającej w wielu krajach europejskich). Takie dostosowywanie wysokości kary należy ocenić pozytywnie, gdyż umożliwia wymierzenie kary adekwatnej dla skali i skutków zarzucanej praktyki.

⁴ Por. komunikat z 27 października 2021 r. opublikowany na stronie UOKiK, w którym wskazano, że „konsumenci w skargach dotyczących Uber Eats wskazywali, że na etapie wyboru jedzenia nie wiedzieli o dodatkowej opłacie – pojawiała się ona dopiero w momencie opłacania zamówienia”. Komunikat dostępny na: https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=17931&print=1

KONTAKT

Jeśli macie Państwo pytania czy wątpliwości dotyczące poruszanych kwestii, nasi eksperci są do Państwa dyspozycji.

Pozdrawiamy serdecznie



Dorota Karczewska

partner

dorota.karczewska@wkb.pl



Aleksandra Mariak

adwokat

aleksandra.mariak@wkb.pl