



**NIEUCZCIWE SZTUCZKI STOSOWANE
W E-COMMERCE POD LUPĄ ORGANÓW
OCHRONY KONSUMENTÓW**

ALERT

STYCZEŃ 2023

Nieuczciwe, manipulacyjne praktyki stosowane w interfejsie stron internetowych i aplikacji, czyli tzw. praktyki *dark patterns*, znajdują się obecnie w centrum zainteresowania organów ochrony konsumentów.

Praktyki te dotyczą nietransparentnego, manipulacyjnego ukształtowania interfejsu poprzez stosowanie rozwiązań (słownych, graficznych, odnoszących się do ścieżki zakupowej), polegających np. na pomijaniu w interfejsie pewnych informacji, tak aby skłonić konsumenta do wyboru droższej dostępnej opcji, komunikatach nagabujących konsumenta do zakupu z uwagi na ograniczony zakres oferty (czasowy, produktowy), dorzucaniu bez woli konsumenta dodatkowych towarów i usług do koszyka w trakcie składania zamówienia, czy uniemożliwianiu łatwego anulowania subskrypcji. Techniki *dark patterns* mogą bazować m.in. na wykorzystaniu przyzwyczajzeń, emocji czy danych osobowych konsumenta.

W zeszłym roku Komisja Europejska wydała na ten temat obszerny raport, który stwierdza, że aż **97% najpopularniejszych stron internetowych i aplikacji używanych przez konsumentów w UE stosuje co najmniej jedną formę takiej nieuczciwej praktyki**¹. Raport podejmuje też próbę wykazania, przy pomocy badań behawioralnych, wpływu stosowania *dark patterns* na decyzje zakupowe konsumentów i ich dobrostan psychiczny.

Z kolei w tym tygodniu Komisja poinformowała² o wynikach *sweepu* stron internetowych przeprowadzonych w ramach sieci CPC, pod kątem stosowania przez strony internetowe określonych typów praktyk, zidentyfikowanych w raporcie Komisji.

Co ujawniło badanie? Na 399 skontrolowanych stron:

- a) 42 korzystały z fałszywych liczników odmierzających czas i podawały terminy zakupu konkretnych produktów;
- b) 54 były tak ukształtowane, że poprzez użyte rozwiązania graficzne czy słowne, skłaniały konsumentów do dokonania konkretnego wyboru (wykupienie abonamentu, droższa opcja);
- c) 70 ukrywało lub zamieszczało w sposób mniej widoczny informacji na temat dodatkowych kosztów czy dostępności tańszej opcji, w tym na 23 stronach internetowych ukryto informacje w celu skłonienia konsumentów do wykupienia abonamentu.

Badanie objęło również aplikacje - na 102 ze skontrolowanych stron internetowych, 27 stosowało co najmniej jedną z wskazanych wyżej praktyk.

Komisja zapowiedziała, że krajowe organy ochrony konsumenta podejmą dalsze działania względem przedsiębiorców, których strony wykazały opisane nieprawidłowości. Ponadto Komisja będzie kontaktować się z przedsiębiorcami prowadzącymi najpopularniejsze strony internetowe, co do których nieprawidłowości opisano w ww. raporcie.

¹ Badaniu poddano (metodą „mystery shopper”) 75 stron i aplikacji, wymienionych w Raporcie: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/606365bc-d58b-11ec-a95f-01aa75ed71a1/language-en/format-PDF/source-257599418>

² https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pl/ip_23_418



CO NA TO PREZES UOKiK?

Wydaje się, że właśnie w tym kontekście Prezes UOKiK poinformował w zeszłym tygodniu o postawieniu zarzutów Amazon³. Jednym z kwestionowanych działań jest bowiem podawanie wprowadzających w błąd informacji na temat dostępności produktów⁴.

Można wysnuć wnioski, że decyzja wydana w ubiegłym roku w sprawie Vinted⁵ również dotyczyła podobnej praktyki. Prezes UOKiK zakwestionował w niej takie ukształtowanie interfejsu, które nie eksponowało należycie tańszej opcji (zakupy bez opłaty związanej z ochroną kupującego).

CO DALEJ?

Zapowiedziane przez Komisję działania wskazują, że w najbliższym czasie możemy spodziewać się wysypu postępowań związanych z dostrzeżonymi praktykami *dark patterns* na stronach internetowych/aplikacjach. Jednocześnie, mając na względzie mnogość możliwych form takich praktyk, kwestie wykazania możliwości ich oddziaływania na decyzje zakupowe konsumenta oraz potrzebę uwzględnienia specyfiki konkretnego interfejsu, interwencje takie mogą być obecnie wyzwaniem dla organów.

Obecnie trwają konsultacje społeczne dotyczące i unijnego prawa ochrony konsumentów w zakresie sprawiedliwości cyfrowej, której skutkiem mogą być zmiany prawne w obszarze *dark patterns*.

Na gruncie krajowym, stwierdzenie stosowania takiej praktyki przez Prezesa UOKiK może wiązać się m.in. z nałożeniem kary pieniężnej w wysokości 10% obrotu przedsiębiorcy. Dlatego już teraz warto zadbać o przegląd stron internetowych i aplikacji pod tym kątem, a w przyszłości zapewnić udział pracowników działów prawnych na etapie prac projektowych dotyczących interfejsu użytkownika.

ZACHĘCAM DO KONTAKTU



ALEKSANDRA MARIAK
ADWOKAT
ALEKSANDRA.MARIAK@WKB.PL

³ https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19304

⁴ Warto odnotować, że w odniesieniu do strony Amazon, raport Komisji wykazał dodatkowe nieprawidłowości w obszarze „dark patterns”, takie jak dorzucanie do koszyka dodatkowych, niezamówionych przez konsumenta produktów/usług czy problemów z anulowaniem konta w ramach Amazon Prime.

⁵ Zob. komentarz dotyczący decyzji: <https://wkb.pl/aktualnosci/wkb-legal-alert-decyzja-prezesa-uokik-dot-praktyk-vinted/>