

Kto sprzedaje na platformie Temu?

- Gdzie zwrócić towar, do kogo kierować reklamację czy oświadczenie o odstąpieniu od umowy?
- Konsumentci nie mają jasnej informacji, czy zawierają umowę z przedsiębiorcą, czy osobą fizyczną, ani jaki jest podział obowiązków między Temu a sprzedającym.
- Prezes UOKiK postawił zarzuty serwisowi Temu.

Serwis Temu to jedna z największych platform zakupowych z chińskim kapitałem. Oferuje różne kategorie towarów, m.in. odzież, kosmetyki, sprzęty elektroniczne czy artykuły gospodarstwa domowego. Za sprzedaż prowadzoną na terenie Polski odpowiada irlandzka spółka Whaleco Technology Limited z siedzibą w Dublinie. To właśnie jej Prezes UOKiK postawił zarzuty naruszania praw konsumentów po tym, jak Urząd sprawdził sposób prezentowania informacji ważnych dla kupujących na stronie i w aplikacji Temu.

Od kogo towar? Do kogo reklamacja?

Dostawcy internetowych platform handlowych muszą przekazywać konsumentom wymagane prawem informacje w określonym czasie i w odpowiedni sposób. Jeśli robimy zakupy online, musimy być poinformowani jeszcze przed zawarciem umowy o tym, jakie prawa będą nam przysługiwały. Musimy mieć jasność, od kogo kupujemy - od przedsiębiorcy czy od osoby fizycznej - oraz jaki jest podział obowiązków między sprzedającym a platformą, z której korzystamy przy zamawianiu. W opinii Prezesa Urzędu, podczas dokonywania zakupów poprzez stronę internetową lub aplikację mobilną Temu, konsumenci mogą nie otrzymywać jasnej i wyraźnej informacji na ten temat.

Wątpliwości budzi też sposób przedstawiania danych sprzedawców - informacje te mogą nie być dostępne do pozyskania łatwo i intuicyjnie. Przykładowo, żeby do nich dotrzeć trzeba kilkakrotnie kliknąć w wybrane elementy interfejsu. Zdarza się też, że niektóre dostępne tam treści przedstawione są w języku chińskim. Tymczasem, podczas zakupów w e-commerce priorytetem jest zapewnienie konsumentom przejrzystości i rzetelnej wiedzy na temat umowy zawieranej na odległość. Unijna dyrektywa Omnibus zwiększyła ochronę w cyfrowym świecie, a Prezes UOKiK weryfikuje, czy nowe przepisy są prawidłowo stosowane.



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Kolejny zarzut dotyczy oznaczania przycisku służącego do zamówienia produktów, tak aby konsumenci wiedzieli, w którym momencie powstaje obowiązek opłacenia towarów w wirtualnym koszyku. W opinii Prezesa UOKiK oznaczenie „Złóż zamówienie” może być niewystarczające bowiem zgodnie z przepisami prawa powinno zawierać słowa „z obowiązkiem zapłaty” lub inne równoważne i jednoznaczne sformułowanie.

- Z kim zawieramy umowę, do kogo wysłać zwracany towar, do kogo kierować reklamację - te informacje jako konsumenci powinniśmy otrzymywać zanim podejmiemy decyzję o zakupie przez internet. Powinniśmy też wiedzieć kiedy dokładnie zawieramy umowę. Ten moment jest ważny w szczególności przy podejmowaniu decyzji zakupowych w sieci. Tylko pełne i jasne przedstawienie tych kwestii pozwala na bezpieczne korzystanie z e-commerce. Będziemy stale weryfikować i egzekwować prawidłowe realizowanie obowiązku informacyjnego przez przedsiębiorców - mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Jeżeli zarzuty się potwierdzą, spółce Whaleco Technology Limited grozi kara do 10 proc. obrotu za każdą zakwestionowaną praktykę.

W sprawie Temu Prezes UOKiK prowadzi również postępowanie wyjaśniające, w którym sprawdza m.in. sposób prezentowania cen oraz inne informacje przedstawiane konsumentom.

Pomoc dla konsumentów:

Infolinia konsumencka: 801 440 220 lub 222 66 76 76
formularz kontaktowy: poradydlakonsumentow.pl
Rzecznicy konsumentów - w twoim mieście lub powiecie