



Ochrona konsumentów: manipulacyjne praktyki internetowe wykryte w 148 z 399 skontrolowanych sklepów internetowych

Brussels, 30 stycznia 2023 r.

Komisja Europejska i krajowe organy ds. ochrony konsumentów z 23 państw członkowskich, Norwegii i Islandii (sieć współpracy w zakresie ochrony konsumenta) opublikowały dzisiaj wyniki akcji kontrolnej stron internetowych związanych z handlem detalicznym. Kontrola objęła 399 sklepów internetowych należących do sprzedawców detalicznych oferujących rozmaite produkty: od tekstyliów po artykuły elektroniczne. W trakcie kontroli przyjrano się również trzem konkretnym rodzajom praktyk manipulacyjnych, które mają skłaniać konsumentów do podjęcia decyzji, które mogą nie leżeć w ich najlepszym interesie, tzw. zwodniczy interfejs. Do takich zwodniczych interfejsów należą: fałszywe liczniki odmierzające czas; interfejsy internetowe zaprojektowane w taki sposób, aby skłonić konsumentów do dokonania zakupu, wykupienia abonamentu lub dokonania innego wyboru, oraz ukryte informacje. Dochodzenie wykazało, że 148 stron internetowych zawierało co najmniej jeden z trzech rodzajów zwodniczych interfejsów.

Komisarz do spraw wymiaru sprawiedliwości **Didier Reynders** powiedział: *Nasza akcja kontrolna pokazała, że prawie 40 proc. stron internetowych umożliwiających zakupy przez internet stosuje praktyki manipulacyjne, aby wykorzystać podatność konsumentów lub ich oszukać. Takie zachowanie jest oczywiście niewłaściwe i sprzeczne z zasadami ochrony konsumentów. Obecnie dysponujemy już wiążącymi prawnie narzędziami, za pomocą których potrafimy rozwiązywać tego typu problemy. Wzywam organy krajowe, aby wykorzystały swoje możliwości w zakresie egzekwowania przepisów i podjęły odpowiednie działania w celu wyeliminowania owych praktyk. Jednocześnie Komisja dokonuje przeglądu wszystkich przepisów dotyczących ochrony konsumentów, aby dostosować je do ery cyfrowej. Ocenia przy tym, czy takie przepisy odpowiednio regulują problem zwodniczych interfejsów.*

- **42 strony internetowe korzystały z fałszywych liczników odmierzających czas** i podawały terminy zakupu konkretnych produktów.
- **54 strony internetowe skłaniały konsumentów** do dokonania konkretnego wyboru – od wykupienia abonamentu po zakup droższych produktów lub wybór danego rodzaju dostawy – za pomocą grafiki lub opcji wyboru języka.
- **Na 70 stronach internetowych ważne informacje były ukryte lub mniej widoczne dla konsumentów.** Chodziło m.in. o informacje dotyczące kosztów dostawy, składu produktów lub dostępności tańszej opcji. Na 23 stronach internetowych ukryto informacje w celu skłonienia konsumentów do wykupienia abonamentu.
- Akcja kontrolna objęła również **aplikacje na 102 ze skontrolowanych stron internetowych**, z których 27 stosowało również co najmniej jeden z trzech rodzajów zwodniczych interfejsów.

Dalsze kroki

Organy krajowe skontaktują się z odnośnymi przedsiębiorcami w celu skorygowania ich stron internetowych i podjęcia w razie potrzeby dalszych działań zgodnie z procedurami danego kraju.

Oprócz tej akcji kontrolnej oraz w ramach szerszej zakrojonych wysiłków podejmowanych przez organy publiczne zrzeszone w sieci współpracy w zakresie ochrony konsumenta w celu wyeliminowania zwodniczych interfejsów Komisja skontaktuje się również z internetowymi przedsiębiorcami zidentyfikowanymi w [badaniu](#) z 2022 r. dotyczącym nieuczciwych praktyk handlowych w środowisku cyfrowym i poprosi ich o rozwiązanie stwierdzonych problemów.

Ponadto Komisja gromadzi uwagi na temat trzech dyrektyw związanych z ochroną konsumentów, aby ustalić, czy zapewniają one wysoki poziom ochrony w środowisku cyfrowym. Mowa o dyrektywie o nieuczciwych praktykach handlowych, dyrektywie w sprawie praw konsumentów oraz dyrektywie w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich. [Konsultacje publiczne](#) potrwać do 20 lutego 2023 r.

Kontekst

[Sieć współpracy w zakresie ochrony konsumentów](#) zrzesza organy odpowiedzialne za egzekwowanie unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumentów. Działania organów koordynowane są na poziomie unijnym, aby rozwiązywać problemy o charakterze transgranicznym.

Organy krajowe odpowiadają za egzekwowanie unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumentów. Dzięki nowelizacji [rozporządzenia w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów](#) mają one obecnie większe uprawnienia w wykrywaniu nieprawidłowości i podejmowaniu szybkich działań przeciwko nieuczciwym przedsiębiorcom.

Nowy [akt o usługach cyfrowych](#) wprowadzi zakaz stosowania zwodniczych interfejsów na platformach internetowych. Uzupełni on przepisy, takie jak [dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych](#) lub [ogólne rozporządzenie o ochronie danych](#), i tym samym zagwarantuje usunięcie wszelkich luk prawnych, które pozwoliłyby platformom na manipulowanie użytkownikami.

Ponadto [nowa dyrektywa w sprawie lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta](#) zmieniła unijne instrumenty prawa konsumenckiego, jeszcze bardziej poprawiając ich przejrzystość dla konsumentów dokonujących zakupów w internetowych platformach handlowych.

Akcje kontrolne prowadzi sieć stosująca zestaw wspólnych kryteriów opracowany przez Komisję Europejską. Na tej [stronie](#) dostępne są informacje na temat poprzednich akcji kontrolnych.

Więcej informacji

[Akcje kontrolne UE: kontrole stron internetowych](#)

[Rozporządzenie w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów: zestawienie informacji](#)

IP/23/418

Kontakty z mediami:

[Christian WIGAND](#) (+32 2 296 22 53)

[Katarzyna KOLANKO](#) (+ 32 2 296 34 44)

[Cristina TORRES CASTILLO](#) (+32 2 29 90679)

Zapytania od obywateli: Serwis [Europe Direct](#) – tel. [[00 800 67 89 10 11](#)] lub [e-mail](#)