

# Najczęściej stosowane niedozwolone praktyki w e-commerce

UOKiK PUBLIKUJE WNIOSKI Z BADANIA PRZEPROWADZONEGO W RAMACH COROCZNEGO SWEEP DAYS

W dniach od 29 stycznia do 2 lutego 2024 r. miały miejsce tegoroczne *Sweep days*. *Sweep days* to coroczna akcja organizowana przez Międzynarodową Sieć Ochrony Konsumentów (ICPEN), której nazwa pochodzi od angielskiego słowa „wymiać”, które w tym wypadku dotyczy złych praktyk rynkowych. Polega ona na weryfikacji sprzedażowych stron internetowych i aplikacji mobilnych pod kątem stosowania praktyk naruszających interesy konsumentów. W tym roku wzięło w niej udział 26 podmiotów chroniących konsumentów, w tym Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W ramach tegorocznej edycji zbadano strony internetowe i aplikacje mobilne łącznie 642 przedsiębiorców w łącznie 26 krajach. Przegląd wykazał, że aż 75,7% ze zweryfikowanych przedsiębiorców stosowało co najmniej jedną niedozwoloną praktykę, tzw. *dark pattern*, a 66,8% dwa lub więcej.

UOKiK w ramach akcji zbadał 10 polskich stron internetowych. Połowa z nich stosowała przynajmniej jedną niedozwoloną praktykę. Najczęściej stosowanym *dark pattern* była **preselekcja**, czyli wybranie i zaznaczenie za konsumenta jednej z możliwych opcji np. najdroższej oraz adnotacje „najczęściej wybierany”.

## CZYM SĄ DARK PATTERNS?

Określenie *dark patterns*, czyli inaczej „ciemne wzorce” lub „zwodnicze interfejsy”, oznacza praktyki stosowane przez przedsiębiorców, które wykorzystywane są do wpływania na wybory konsumentów w przestrzeni wirtualnej. Mają one zmanipulować konsumenta, wywrzeć na niego presję i wymusić określone działania np. jak najszybsze złożenie zamówienia lub zakup dodatkowych produktów. Poza preselekcją, do najczęściej stosowanych *dark patterns* należą np. liczniki odmierzające fikcyjny czas do końca promocji lub praktyki polegające na niezgodnym z rzeczywistością informowaniu, ile osób zainteresowanych jest daną ofertą lub która z nich jest najczęściej wybierana.

i

Cały raport ICPEN dotyczący stosowania *dark patterns* w ramach tegorocznego *Sweep days* można znaleźć pod linkiem <https://icpen.org/news/1360>.

Jednocześnie, jako element zwalczania nieuczciwych praktyk rynkowych w e-commerce UOKiK realizuje projekt „Wykrywanie i zwalczanie *dark patterns* z użyciem Sztucznej Inteligencji”. W ramach wspomnianego projektu współfinansowanego przez Unię Europejską UOKiK opracował narzędzie oparte na sztucznej inteligencji mające pomóc w wykrywaniu niedozwolonych praktyk stosowanych przez przedsiębiorców w kontaktach z konsumentami.

Należy podkreślić, że w ostatnim czasie Prezes UOKiK kładzie duży nacisk na ochronę interesów konsumentów w sieci. Rezultaty badania w ramach tegorocznych *Sweep days* potwierdzają potrzebę dalszej koncentracji uwagi organów w tym obszarze i niemal na pewno będą skutkować dalszymi działaniami Prezesa UOKiK mającymi na celu ochronę konsumentów w e-commerce.

Dlatego tak ważne jest bieżące weryfikowanie stosowanych wzorców umownych (regulaminów sklepów internetowych, ogólnych warunków sprzedaży, ogólnych warunków umów, cenników, taryf itp.), wewnętrznych procedur i procesów zakupowych oraz dostosowywanie ich do aktualnych wytycznych i orzecznictwa organów ochrony konkurencji. Na przedsiębiorcach ciąży bowiem obowiązek zapewnienia, aby cały proces zakupowy, w tym sposób przedstawienia informacji, nie wpływał w sposób bezprawny na decyzje zakupowe konsumentów oraz był dla nich jasny i przejrzysty.

## JAK MOŻEMY PAŃSTWU POMÓC?

Nasi eksperci doradzają zarówno przy powstawaniu nowych projektów e-commerce, jak również prowadzą audyty już działających sklepów. W ramach naszych usług z przyjemnością:

- » przygotowujemy lub zweryfikujemy istniejący zestaw dokumentacji niezbędnej do spełnienia wymogów regulacyjnych;
- » pomożemy przygotować lub zweryfikujemy komunikację z konsumentami na każdym etapie działania sklepu internetowego;
- » pomożemy przygotować lub zweryfikujemy wewnętrzne procedury dotyczące w szczególności składania i przyjmowania zamówień, dostaw,

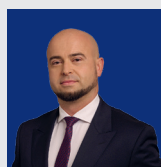
rozpatrywania reklamacji oraz przesyłania informacji handlowych;

- » doradzimy w sprawach dotyczących sprzedaży i marketingu.

Ponadto, w razie potrzeby będziemy Państwa reprezentować na każdym etapie postępowania przed Prezesem UOKiK.

Zespół SSW na bieżąco monitoruje najbardziej aktualne orzecznictwo oraz wytyczne organów ochrony konkurencji i konsumentów, które mogą wpłynąć na sposób działania lub zarządzania przedsiębiorstwem. Będziemy Państwa nadal informować o kolejnych istotnych aktualnościach.

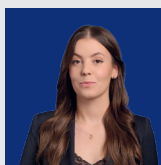
## ZAPRASZAMY DO KONTAKTU!



### Jakub Jędrzejewski

Partner

[jakub.jedrzejewski@ssw.solutions](mailto:jakub.jedrzejewski@ssw.solutions)



### Joanna Kanicka

Associate

[joanna.kanicka@ssw.solutions](mailto:joanna.kanicka@ssw.solutions)



### Zuzanna Kaźmierczak

Associate

[zuzanna.kazmierczak@ssw.solutions](mailto:zuzanna.kazmierczak@ssw.solutions)