

Prezes UOKiK przygląda się działalności serwisów zbiórkowych. Wątpliwości UOKiK wzbudziły praktyki związane z pobieraniem opłat na działalność serwisu, w tym pokrycie kosztów transakcji.

Serwisy zbiórkowe w ciągu ostatnich lat stały się ważnym elementem działań dobroczynnych. Widać to było szczególnie wyraźnie w czasie społecznej mobilizacji na rzecz poszkodowanych w tegorocznej powodzi. Niestety, jak wynika ze zgłoszeń konsumentów i analiz UOKiK, także tego typu serwisy nie są wolne od praktyk naruszających przepisy prawa, m.in. stosowania zwodniczych interfejsów, technik manipulacyjnych czy niewłaściwego wywiązywania się z obowiązków informacyjnych.

Prezes UOKiK postawił zarzuty naruszenia zbiorowych interesów konsumentów firmie Zrzutka.pl oraz wszczął postępowania wyjaśniające wobec operatorów dwóch innych popularnych serwisów do zbiórek: Pomagam.pl i Siepomaga.pl. Wątpliwości dotyczą mechanizmów i treści zachęcających do wsparcia serwisów przy dokonywaniu darowizn na rzecz zbiórek prowadzonych za ich pośrednictwem.

Najwięcej zastrzeżeń budzą praktyki na stronie Zrzutka.pl. Z analizy przeprowadzonej przez Urząd w ramach postępowania wyjaśniającego w sprawie operatora serwisu wynika, że niektóre praktyki spółki oraz treści zawarte na stronie mogą mieć charakter manipulacyjny. Regulamin Zrzutka.pl informuje, że przekazanie darowizny na rzecz serwisu przy dokonywaniu transakcji (co określane było mianem „pokrycia kosztów obsługi transakcji”) jest dobrowolne. Jednak kolejne kroki w procesie wpłaty mogły wprowadzać konsumenta w błąd. Na przykład sprawiać błędne wrażenie, że pokrycie kosztów obsługi transakcji było warunkiem przekazania darowizny na wybraną zbiórkę. Wskazywała na to funkcjonalność serwisu, która po kliknięciu w przycisk „Przekazuję darowiznę” przenosiła automatycznie do sekcji formularza dotyczącej zgody na pokrycie kosztów obsługi transakcji.

W tej sytuacji konsument, który chce wesprzeć wybrany cel, może być przekonany, że nie ma możliwości dokonania wpłaty bez poniesienia dodatkowych kosztów na rzecz serwisu.

Ponadto osoba chcąca wpłacić darowiznę na wybrany cel jest zmuszona do kilkakrotnego potwierdzenia odmowy przekazania wspomnianej opłaty.

W trakcie tego procesu operator serwisu stosuje dodatkowo komunikat wywołujący presję emocjonalną, co także może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową. Chodzi o pop-up z wizerunkiem małego kota opatrzony tekstem: Gdy pozbawiasz nas monet, gdzieś w Polsce płacze kotek. Jesteś pewny/a, że chcesz zrezygnować z darowizny na rzecz portalu Zrzutka.pl? Komunikaty tego typu mogą oddziaływać na uczucia i procesy decyzyjne konsumentów, jeszcze silniej w przypadku ich udziału w zbiórkach pomagających zwierzętom.

Wątpliwości budzi także kwestia wykorzystania słowa „darowizna”, które w interfejsie serwisu używane jest zarówno w odniesieniu do wpłaty na wybraną zbiórkę, jak i do opłaty na pokrycie kosztów transakcji. Na stosowanie nieuczciwych mechanizmów skarżą się także użytkownicy serwisów Pomagam.pl oraz Siepomaga.pl. Obydwa przy dokonywaniu wpłat na zbiórki charytatywne proszą o dodatkowe wsparcie ich własnej działalności. W obydwu przypadkach chodzi o dobrowolne wpłaty, ale kwoty wsparcia są zaznaczone automatycznie na poziomie 15 proc. wpłaty na rzecz danej zbiórki. Przy tym obydwie serwisy informują, że pieniądze uzyskane w ten sposób pozwalają ich operatorom pomagać „za darmo”. Takie praktyki mogą wprowadzać w błąd i kwalifikowane są jako dark patterns.

Jak tłumaczy UOKiK, warto zauważyć, że określeniem dark patterns nazywane są praktyki, które przedsiębiorcy wykorzystują do manipulowania działaniami konsumentów w przestrzeni wirtualnej. Mechanizmy dark patterns poprzez odpowiednie zaprojektowanie interfejsu wpływają na użytkowników,

## UOKiK przyjrzał się praktykom serwisów do zbiorów

Kategoria: Polityka Społeczna

Opublikowano: piątek, 08, listopad 2024 14:30

Patrycja Grebla-Tarasek

Odśrody: 1136

---

aby dokonali wyborów, na które nie zdecydowaliby się, gdyby interfejs nie zniekształcał prezentowanych informacji lub nie ograniczał ich w działaniu na podstawie tych informacji. Aktualna definicja pojęcia dark patterns została wprowadzona Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany aktu o usługach cyfrowych. Polskojęzyczna wersja aktu o usługach cyfrowych tłumaczy pojęcie dark patterns jako „zwodnicze interfejsy”.

Źródło: [UOKiK](#)