

Specjalne kody rabatowe, zegary odliczające czas „promocji”, hasła o „szalonej środzie” czy „nocy zakupów” – konsumenci sklepów internetowych Renee i Born2Be mieli wrażenie, że trafili na wyjątkowe okazje cenowe. Tymczasem – jak ustalił Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – promocje te trwały... non stop.

Za nieuczciwe praktyki rynkowe Prezes UOKiK nałożył na spółkę Azagroup, właściciela obu marek, karę administracyjną w wysokości 14 910 599 zł. Powodem było wprowadzanie konsumentów w błąd poprzez tworzenie fałszywego wrażenia wyjątkowości promocji, które de facto obowiązywały cały czas.

Co ustalił UOKiK?

- Kody rabatowe stosowane były stale, a zmieniała się jedynie ich nazwa.
- Zegary odliczające czas promocji resetowały się regularnie, mimo że oferty trwały w nieskończoność.
- Sklepy stosowały tzw. dark patterns – techniki wywierania presji na konsumenta, które mają skłonić go do szybkiego zakupu pod wpływem impulsu.
- Promocyjne ceny nie były realnymi obniżkami, ponieważ brakowało odniesienia do najniższej ceny z ostatnich 30 dni, jak tego wymaga Dyrektywa Omnibus.

„Gdy promocja cenowa nigdy się nie kończy, nie jest realną promocją. Jest manipulacją i nachalnie wywieraną presją” – powiedział Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Konsument pod presją

Jak pokazują badania UOKiK, aż 82% klientów podejmuje decyzję o zakupie w oparciu o promocje i rabaty. Właśnie dlatego tworzenie pozorów wyjątkowych okazji cenowych, które w rzeczywistości są normą, narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Decyzja UOKiK ma również znaczenie prewencyjne – stanowi sygnał dla innych firm, że nadużywanie technik marketingowych bez przejrzystości i uczciwości może skutkować wysokimi karami finansowymi.

Co dalej?

Decyzja UOKiK nie jest jeszcze prawomocna – spółce Azagroup przysługuje odwołanie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W przypadku jej uprawomocnienia, firma będzie zobowiązana do:

- poinformowania o decyzji UOKiK na swoich stronach internetowych,
- opublikowania stosownych komunikatów w mediach społecznościowych,
- zaprzestania stosowania nieuczciwych praktyk.

Źródło: UOKiK