

POBIERACZEK.PL ZŁAMAŁ PRAWO

10 dni pobierania za darmo – to jedno z haseł reklamowych portalu pobieraczek.pl, który umożliwiał jedynie płatne pobieranie plików. Prezes UOKiK uznała, że spółka wprowadziła internautów w błąd, dlatego nałożyła na nią karę finansową i nakazała natychmiastową zmianę praktyki

[Warszawa, 7 kwietnia 2010 r.] Co czwarty Polak sprawdza codziennie pocztę elektroniczną, co trzeci słucha radia w sieci, co piąty przyznaje, że ściągał programy, muzykę czy filmy*. Bez względu na to jak spędzamy czas w Internecie, powinniśmy znać swoje prawa, a przedsiębiorcy muszą je respektować. Oznacza to, że konsument powinien za każdym razem zapoznać się z regulaminem usługi, a sprzedawca rzetelnie informować m.in. o jej cenie. Nie w każdym przypadku obowiązki te są przestrzegane.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydała właśnie decyzję, w której zakwestionowała praktyki portalu pobieraczek.pl, umożliwiającego pobieranie różnych plików. Postępowanie przeciwko właścicielom serwisu – spółce Eller Service z Gdańska – zostało wszczęte w październiku 2009 roku. Podstawą były liczne skargi konsumentów, którzy skorzystali z usług serwisu skuszeni hasłami sugerującymi, że usługa nic nie kosztuje: *10 dni pobierania za darmo; Tak, chcę testować przez 10 dni.* Z informacji, które zebrał Urząd w trakcie postępowania wynika, że internauta, który chciał pobrać pliki musiał najpierw zarejestrować się na portalu, podając imię, nazwisko, adres zamieszkania, datę urodzenia, e-mail. Warunkiem była również akceptacja regulaminu. **W toku postępowania okazało się, że dzień rejestracji był jednocześnie pierwszym dniem obowiązywania odpłatnej umowy, która zawierana była nawet na rok.** Ponadto opłata naliczana była już od pierwszego dnia, a nie jak sugerowały hasła reklamowe dopiero po 10 dniach.

Zdaniem Urzędu taka praktyka jest nieuczciwa i wprowadza konsumentów w błąd. Wielu z nich na podstawie haseł reklamowych i informacji na stronie internetowej portalu mogło sądzić, że usługa jest bezpłatna w ciągu 10 dni od zawarcia umowy. W związku z tym konsumenci mogli zdecydować się na usługę, czego nie zrobiliby, gdyby nie zostali wprowadzeni w błąd. **Prezes UOKiK uznała, że właściciele portalu – spółka Eller Service – naruszyli zbiorowe interesy konsumentów i nałożyła na nich karę w wysokości 239 140 zł.** Spółka musi zmienić zakwestionowany sposób informowania o usługach oraz publikować przez 6 miesięcy na swoim portalu treść decyzji. **Ponadto, zdaniem UOKiK, by skutecznie w tym wypadku chronić konsumentów niezbędne było nadanie niektórym punktom decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności.** Oznacza to, że spółka musi zmienić praktykę oraz poinformować o tym konsumentów zaraz po otrzymaniu decyzji, nawet jeśli skorzysta z drogi odwoławczej. (Od każdej decyzji Prezes UOKiK przysługuje odwołanie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów).

Jednocześnie podkreślamy, że każdy poszkodowany przez portal konsument będzie mógł dochodzić swoich praw indywidualnie. Decyzja Prezes UOKiK nakazuje przedsiębiorcy zmianę praktyki niezgodnej z prawem, nie rozwiąże natomiast automatycznie problemów internautów, którzy zawarli umowy z portalem. Informujemy, że w przypadku kłopotów z odstąpieniem od umowy zawartej na odległość pomocy należy szukać u [miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów](#). Ponadto porady udzielane są przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod bezpłatnym numerem **0 800 800 008** (od poniedziałku do piątku, w godzinach od 09:00 do 17:00). Poradnictwo w Polsce finansowane jest m.in. z budżetu UOKiK.

Ponadto każdy konsument, który został wprowadzony w błąd może skorzystać z dochodzenia swoich roszczeń na **drodze sądowej**. W takim przypadku to przedsiębiorca musi udowodnić, że udzielił jasnej i rzetelnej informacji. Zgodnie z prawem, każdy konsument będzie mógł zażądać od przedsiębiorcy: zaniechania praktyki, usunięcia jej skutków oraz naprawienia wyrządzonej szkody – w szczególności żądania unieważnienia umowy.

Korzystając z Internetu należy pamiętać, że zazwyczaj rejestracja w serwisie jest równoznaczna z zawarciem umowy z przedsiębiorcą, np. na dostarczanie usług. Internauto, UOKiK przypomina, co zrobić w sytuacji, gdy:

- **zawarłeś umowę, ale nie zacząłeś ściągać plików** – jeżeli przed zawarciem umowy przedsiębiorca poinformował cię o prawie do odstąpienia od niej, możesz to zrobić bez podawania powodu w ciągu 10 dni od momentu jej zawarcia. Powinieneś wysłać przedsiębiorcy **oświadczenie na piśmie**, w którym informujesz o odstąpieniu od umowy. Najlepiej zrobić to listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Nie trzeba przy tym podawać powodu. Pamiętajmy, że **przedsiębiorca nie ma prawa pobierać od nas opłat za odstąpienie od umowy**;
- **zawarłeś umowę, której warunki nie zostały potwierdzone na piśmie i nie ściągałeś plików** – prawo do odstąpienia od umowy wydłuża się wówczas do trzech miesięcy;
- **zawarłeś umowę, ale na podstawie nieprawdziwych informacji**, np. reklamy czy danych na stronie internetowej przedsiębiorcy – na podstawie kodeksu cywilnego możesz uchylić się od skutków złożonego pod wpływem błędu oświadczenia woli bez konsekwencji w ciągu 12 miesięcy. W takim przypadku należy wysłać taką informację, powołując się na to, że umowa została zawarta na podstawie wprowadzających w błąd informacji;
- **jesteś niepełnoletni i rejestrując się skłamałeś co do swojego wieku**, a sprzedawca żąda zapłaty za produkt lub usługę – jeżeli twój rodzic lub opiekun nie wyraził zgody na

transakcję, z tak zawartej umowy powinien zrezygnować, o czym należy niezwłocznie powiadomić przedsiębiorcę;

- pamiętaj, w przypadku poniesienia szkody przez przedsiębiorcę w związku z np. podaniem nieprawdziwych informacji czy pobieraniem plików może on **wystąpić z roszczeniem odszkodowawczym do sądu** przeciwko użytkownikowi, osobom niepełnoletnim lub ich opiekunom.

Dodatkowe informacje dla mediów:

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK
Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji
Społecznej
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel. (22) 827 28 92, 55 60 106, 55 60 430
Fax (22) 826 11 86
E-mail: malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl

Pomoc prawna dla konsumentów:

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich **0800 800 008**
[Miejscy lub powiatowi rzecznicy konsumentów](#)

Dodatkowe Informacje:

Delegatura UOKiK we Wrocławiu
ul. Walońska 3-5, 50-413 Wrocław
Tel. (71) 340-59-20
E-mail: Wroclaw@uokik.gov.pl

*CBOS „Polacy w sieci”, 2008 rok