



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
*TOMASZ CHRÓSTNY*

Warszawa, 26 marca 2024 r.

DOZIK-6.610.3.2022.[xxx]

Wersja jawna (tajemnicę przedsiębiorstwa i inne informacje prawnie chronione oznaczono „xxx”)

**DECYZJA nr DOZIK-5/2024**

I.

1. Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r., poz. 1689 ze zm.) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za **praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** zachowanie Amazon EU SARL z siedzibą w Luksemburgu polegające na:

wprowadzaniu konsumentów w błąd co do momentu zawarcia umowy sprzedaży w serwisie Amazon.pl w modelu sprzedaży detalicznej przez stosowanie sformułowań: „Kup teraz” i „Przejdź do finalizacji zakupu”, co wskazuje na to, że zatwierdzenie przycisku „Kup teraz” na etapie „Kasy” (obecnie: „Finalizacji zakupu”) oznacza zakup produktów, podczas gdy zgodnie z warunkami sprzedaży Amazon EU SARL do zawarcia umowy sprzedaży dochodzi w momencie potwierdzenia konsumentowi wysłania produktów,

co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 oraz ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

**i nakazuje zaniechanie jej stosowania.**



2. Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r., poz. 1689 ze zm.) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów zachowanie Amazon EU SARL z siedzibą w Luksemburgu polegające na:

**wprowadzeniu konsumentów w błąd przez niezgodne z prawdą określanie dostępności produktów prezentowanych w serwisie Amazon.pl w modelu sprzedaży detalicznej lub terminów ich dostawy,**

co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

**i nakazuje zaniechanie jej stosowania.**

3. Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r., poz. 1689 ze zm.) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów zachowanie Amazon EU SARL z siedzibą w Luksemburgu polegające na:

**wprowadzaniu konsumentów w błąd przez nieprzekazywanie w jasny, jednoznaczny sposób oraz we właściwym czasie warunków świadczenia „Gwarancji Dostawy” oraz wynikających z nich uprawnień dla konsumentów,**

co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

**i nakazuje zaniechanie jej stosowania.**

## II.

Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r., poz. 1689 ze zm.) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Amazon EU SARL z siedzibą w Luksemburgu (dalej: „Przedsiębiorca”, „Spółka” lub „Amazon”) obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez złożenie w serwisie Amazon.pl jednokrotnego oświadczenia o następującej treści (dalej: „oświadczenie nr 1”):

*Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK 5/2024 w sprawie wprowadzania konsumentów w błąd przez Amazon. Dowiedz się więcej.*

odsyłającego do podstrony zawierającej następujące oświadczenie (dalej: „oświadczenie nr 2”):

*Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji nr DOZIK 5/2024 uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów **wprowadzanie przez Amazon EU SARL z siedzibą w Luksemburgu w błąd co do:***

- *momentu zawarcia umowy sprzedaży,*
- *dostępności produktów prezentowanych w serwisie Amazon.pl lub terminów ich dostawy,*



→ warunków świadczenia „Gwarancji Dostawy” oraz wynikających z nich uprawnień dla konsumentów.

Ww. praktyki stanowią nieuczciwe praktyki rynkowe.

Konsumenci mogą powołać się na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie wobec tego przedsiębiorcy.

**Pełna treść decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 5/2024 dostępna jest pod adresem [tutaj zostanie dodane hipertącze (link) odsyłające do wersji jawnej decyzji w bazie decyzji dostępnej pod adresem [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)].**

Oświadczenia nr 1 i 2 Przedsiębiorca złoży - w terminie 2 miesięcy - od dnia uprawomocnienia się decyzji, na swój koszt, w serwisie Amazon.pl (na dzień wydania decyzji dostępnym z poziomu strony internetowej [www.amazon.pl](http://www.amazon.pl) oraz aplikacji „Zakupy na Amazon”).

Oświadczenie nr 2 Przedsiębiorca złoży również - w terminie 2 miesięcy - od dnia uprawomocnienia się decyzji, na swój koszt, w postaci wiadomości e-mail skierowanych do konsumentów (na dzień wydania decyzji dostępnym z poziomu strony internetowej [www.amazon.pl](http://www.amazon.pl) oraz aplikacji „Zakupy na Amazon”).

Powyższe oświadczenia zostaną złożone w taki sposób, że:

- a) oświadczenia nr 1 i 2 będą dostępne i utrzymywane w serwisie Amazon.pl przez okres co najmniej 1 miesiąca od dnia zamieszczenia informacji,
- b) oświadczenie nr 1 zostanie zamieszczone w górnej części strony głównej serwisu Amazon.pl, bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- c) oświadczenie nr 2 zostanie zamieszczone na podstronie serwisu Amazon.pl, do której odsyłać będzie oświadczenie nr 1, bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- d) tekst oświadczeń, o których mowa w pkt b) i c), będzie wyjustowany oraz wpisany czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff) z zachowaniem pogrubienia tekstu (*bold*) we wskazanych miejscach,
- e) dodatkowo oświadczenie nr 2 zostanie zamieszczone w wiadomościach e-mail, które zostaną wysłane użytkownikom serwisu Amazon.pl na adres poczty elektronicznej powiązany z kontem w serwisie,
- f) wielkość czcionki użyta w oświadczeniach będzie odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej w serwisie Amazon.pl [w zakresie pkt b) i c) powyżej] oraz w wiadomościach kierowanych do użytkowników serwisu [w zakresie pkt e) powyżej],
- g) w przypadku zmiany adresu internetowego lub aplikacji, pod jakimi dostępny jest serwis Amazon.pl, oświadczenia, o których mowa w pkt b) i c), zostaną zamieszczone na każdej innej stronie internetowej lub w każdej innej aplikacji zastępujących serwis Amazon.pl,
- h) w przypadku zmiany nazwy Amazon EU SARL z siedzibą w Luksemburgu, przekształcenia Przedsiębiorcy lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.

III.

Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r., poz. 1689 ze zm.) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Amazon EU SARL z siedzibą w Luksemburgu obowiązek usunięcia trwających skutków

naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez zamieszczenie komunikatu w serwisach społecznościowych:

- na platformach Facebook oraz Instagram o treści:

*Prezes #UOKiK uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów wprowadzanie przez #Amazon w błąd co do:*

- *momentu zawarcia umowy sprzedaży,*
- *dostępności produktów prezentowanych w serwisie Amazon.pl lub terminów ich dostawy,*
- *warunków świadczenia „Gwarancji Dostawy” oraz wynikających z nich uprawnień dla konsumentów.*

*#decyzjaUOKiK #wprowadzeniewbłąd #nieuczciwepraktykirynekowe*

*Szczegółowe informacje na temat praktyk #Amazon dostępne są w decyzji Prezesa #UOKiK nr DOZIK-5/2024 na stronie internetowej [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).*

- na platformie X (dawniej: Twitter) o treści:

*Konsumencie! Zapoznaj się z decyzją Prezesa #UOKiK nr DOZIK 5/2024 wydaną wobec #Amazon dotyczącą wprowadzania konsumentów w błąd. Szczegóły na [www.amazon.pl](http://www.amazon.pl) [link przekierowujący do Oświadczenia nr 1] i [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl). [link do wersji jawnej decyzji na stronie UOKiK].*

Wskazane powyżej komunikaty w mediach społecznościowych Przedsiębiorca opublikuje - w terminie 2 miesiące - od dnia uprawomocnienia się decyzji, na swój koszt, w ten sposób, że:

- a) komunikaty będą dostępne i utrzymywane na publicznie dostępnych profilach Przedsiębiorcy prowadzonych w języku polskim (na dzień wydania decyzji profile są dostępne pod adresami: [www.facebook.com/AmazonPL](http://www.facebook.com/AmazonPL); [www.instagram.com/amazon.pl](http://www.instagram.com/amazon.pl); [www.twitter.com/AmazonNewsPL](http://www.twitter.com/AmazonNewsPL)) przez okres 1 miesiąca od dnia zamieszczenia przedmiotowej informacji na ww. profilu,
- b) komunikaty w mediach społecznościowych będą zamieszczone jako post na prowadzonych przez Przedsiębiorcę polskojęzycznych profilach w mediach społecznościowych wymienionych w pkt III rozstrzygnięcia decyzji,
- c) komunikaty w mediach społecznościowych zostaną sformułowane zgodnie z przyjętą strategią komunikacyjną Amazon.pl, tj. posty o decyzji Prezesa UOKiK będą opublikowane na tych samych zasadach jak wszystkie inne i z użyciem takiej samej czcionki i wizualizacji jak w przypadku innych postów i wiadomości, bez możliwości zablokowania funkcji zamieszczania komentarzy pod postem,
- d) w przypadku zmiany profilu w mediach społecznościowych Przedsiębiorcy na wymienionych platformach zobowiązanie będzie odnosić się do profili funkcjonujących w czasie zamieszczenia przedmiotowych komunikatów w mediach społecznościowych na wszystkich profilach pozostających pod kontrolą Przedsiębiorcy,
- e) w przypadku zmiany nazwy Przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.

#### IV.

Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r., poz. 1689 ze zm.) **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Amazon EU SARL z siedzibą w Luksemburgu:**

1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r., poz. 1689 ze zm.), w zakresie opisanym w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 9 651 558 zł (słownie: dziewięć milionów sześćset pięćdziesiąt jeden tysięcy pięćset pięćdziesiąt osiem złotych), płatną do budżetu państwa,
2. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r., poz. 1689 ze zm.), w zakresie opisanym w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 17 372 804 zł (słownie: siedemnaście milionów trzysta siedemdziesiąt dwa tysiące osiemset cztery złote), płatną do budżetu państwa.
3. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r., poz. 1689 ze zm.), w zakresie opisanym w pkt I.3 rozstrzygnięcia decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 4 825 779 zł (słownie: cztery miliony osiemset dwadzieścia pięć tysięcy siedemset siedemdziesiąt dziewięć złotych), płatną do budżetu państwa.

#### V.

Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r., poz. 1689 ze zm.) oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775 ze zm.), w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża Amazon EU SARL z siedzibą w Luksemburgu kosztami postępowania** w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie **223 zł** (słownie: dwieście dwadzieścia trzy złote) oraz zobowiązuje Amazon EU SARL z siedzibą w Luksemburgu do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji.

