

POBIERACZEK.PL złamał prawo

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

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.

Rzecznik informuje, 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. W przypadku kłopotów z odstąpieniem od umowy zawartej na odległość pomocy należy szukać u powiatowego rzecznika 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).

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, rzecznik 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 wystąpić z taką informacją, 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.

Danuta Rola

Powiatowy Rzecznik Konsumenta