



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].

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 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 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.

- 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 [link przekierowujący do Oświadczenia nr 1] i 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; www.instagram.com/amazon.pl; 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.

UZASADNIENIE

- (1) Postanowieniem z 30 września 2021 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes Urzędu”) wszczął postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy doszło do naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach w związku ze sposobem i warunkami świadczenia usług w serwisie Amazon.pl, w szczególności w związku z procedurą zawierania oraz odstępowania od umów sprzedaży zawieranych na Platformie. Podczas trwania ww. postępowania do Urzędu wpływały zgłoszenia dotyczące m.in. anulowania zamówień przez Amazon EU SARL z siedzibą w Luksemburgu, w tym na czytniki Kindle.

Dowód: postanowienie Prezesa Urzędu z dnia 30 września 2021 r., k. 1.



Oferty tego sprzedawcy są oznaczone hasłem: „Sprzedane przez Amazon”, „Wysyłka z Amazon”. W oparciu o wyjaśnienia Przedsiębiorcy oraz treść „Warunków użytkowania i sprzedaży” Prezes Urzędu ustalił, że Amazon EU SARL z siedzibą w Luksemburgu jest stroną umowy sprzedaży, jaką zawiera konsument (tzw. Model „Sprzedaży detalicznej”).

- (23) W oparciu o wyjaśnienia Przedsiębiorcy Prezes Urzędu ustalił, że w ww. modelu sprzedaży Spółka podejmuje czynności oraz prezentuje w Serwisie informacje związane z zawieraniem umów sprzedaży oraz ich wykonywaniem. Spółka jest odpowiedzialna za prezentowanie w Serwisie informacji o dostępności i dacie dostawy produktów oferowanych w modelu sprzedaży detalicznej. Informacje te stanowią część oferty sprzedażowej Przedsiębiorcy.

Dowód: pismo Spółki z 15 października 2021 r. wraz z zał. 1-2, k. 15-29; 17 czerwca 2022 r., str. 2-3, k. 209-210 verte; 7 października 2022 r., str. 3, k. 365; 1 lutego 2023 r., str. 5-6, k. 517-517 verte wraz z zał. 2, k. 524-535; zał. 1 oraz 10 do pisma Spółki z 14 listopada 2023 r., k. 781, 793; protokół Prezesa Urzędu z 30 maja 2022 r., k. 184-185 oraz 4 marca 2024 r., k. 1319-1336.

- (24) Towary na Amazon.pl mogą być ponadto sprzedawane przez innych sprzedawców (tzw. „partnerzy-sprzedawcy”). Partnerzy-sprzedawcy mogą oferować produkty w dwóch modelach: modelu [xxx] [partner sprzedawca jest stroną umowy sprzedaży zawieranej z konsumentem; realizacją zamówienia zajmują się spółki z grupy Amazon; oferta jest oznaczana hasłem: „Sprzedawane przez (nazwa partnera sprzedawcy)”, „Wysyłka z Amazon” oraz modelu [xxx] [partner sprzedawca jest stroną umowy sprzedaży zawieranej z konsumentem i samodzielnie zajmuje się realizacją zamówień; oferta jest oznaczana hasłem: „Sprzedawane przez (nazwa partnera sprzedawcy)”, „Wysyłka z (nazwa partnera sprzedawcy)”].

Dowód: pismo Spółki z 15 października 2021 r., str. 1-4 wraz z zał. 2, k. 15-16 verte oraz 27-29; protokół Prezesa Urzędu z 30 maja 2022 r. wraz z zał., k. 184-185; protokół Prezesa Urzędu z 4 marca 2024 r., k. 1319-1336.

- (25) Spółka rozpoczęła działalność na Amazon.pl 2 marca 2021 r. Na dzień 1 lutego 2023 r. Spółka prowadziła działalność także na platformach w innych krajach - Amazon.de, Amazon.fr, Amazon.es, Amazon.it, Amazon.nl, Amazon.se, Amazon.co.uk, Amazon.com.be. Poniższa tabela prezentuje liczbę użytkowników Platformy Amazon.pl w różnych okresach.

Dowód: pismo Spółki z 3 listopada 2021 r., str. 7, k. 33; 1 lutego 2023 r., str. 2, k. 515 verte; 13 lutego 2023 r., str. 2, k. 575 verte, 23 listopada 2023 r., str. 2, k. 851 verte.

Stan na dzień	Liczba użytkowników w Serwisie
6 października 2021 r.	[xxx]
6 stycznia 2023 r.	[xxx]
9 listopada 2023 r.	[xxx]

- (26) Przedstawione poniżej ustalenia dotyczą sprzedaży przedmiotów przez Amazon EU SARL z siedzibą w Luksemburgu.

2. Proces zakupowy na Amazon.pl

2.1. Katalog produktów



- (27) W oparciu o informacje zamieszczone w Serwisie Prezes Urzędu ustalił, że konsumenci korzystający z Amazon.pl mają możliwość skorzystania z wyszukiwarki lub wybrania kategorii produktów, którymi są zainteresowani. Wyszukiwane produkty są prezentowane w katalogu. Konsumenci mogą korzystać z filtrów udostępnianych na Platformie.

Dowód: protokół Prezesa Urzędu z 17 listopada 2022 r. wraz z zał., k. 394-396; zał. 16 do pisma Spółki z 7 marca 2022 r., k. 127; zał. 1 do pisma Spółki z 14 listopada 2023 r., k. 781; protokół Prezesa Urzędu z 4 marca 2024 r., k. 1319-1336.



XXXXXXXXXXXX

Wszystkie kategorie
taśma tesa

Zwroty i zamówienia
Koszyk

Menu
Mój Amazon
Historia przeglądania
Kup ponownie
Okazje
Bestsellery
Karty podarunkowe
Sprzedawca na Amazon
Dział Obsługi Klienta

Black Friday Week nadchodzi!
17-27 listopada

Wyniki: 1-48 z ponad 1 000 dla hasła "taśma tesa"

Amazon Prime

prime

Kategoria

Taśmy

- Taśmy do pakowania
- Taśmy izolacyjne
- Taśmy monterskie
- Taśmy klejące
- Taśmy włókniste
- Taśmy maskujące
- Taśmy przerozrywane

Recenzja klienta

- ★★★★★ [i więcej](#)
- ★★★★☆ [i więcej](#)
- ★★★☆☆ [i więcej](#)
- ★★☆☆☆ [i więcej](#)
- ★☆☆☆☆ [i więcej](#)

Marka

tesa

Cena

- Do 15 zł
- 15 do 50 zł
- 50 do 100 zł
- 100 do 125 zł
- 125 zł i więcej

Okazje i oszczędności

Oferty dnia

Wszystkie oszczędności


Nowa dostawa

Ostatnie 90 dni

Kolor

Wyniki

Dowiedz się więcej o tych wynikach.



tesa Taśma Do Pakowania – Zestaw Samoprzylepnych Taśm Pakunkowych – 6 Rolek – Ciche Rozwijanie – Do Zaklejanía Lekkich...

★★★★★ [i 11 377](#)

70⁹⁷ zł

Kup 5—5% zniżki, z Prime kup 10—10% zniżki


prime DARMOWA dostawa do poniedziałek, 13 listopada

Więcej opcji zakupu

Inny sposób zakupu

67⁹⁹ zł

prime DARMOWA dostawa do poniedziałek, 13 listopada




tesa Taśma do Pakowania, Samoprzylepna Taśma Pakunkowa, Zestaw: 1 Rolka 66 m x 50 mm, Przerozrywana, 57167-00000-05

★★★★★ [i 3 940](#)

14⁹⁹ zł

Kup 5—5% zniżki, z Prime kup 10—10% zniżki

prime DARMOWA dostawa do poniedziałek, 13 listopada




Tesa PowerBond 55792-00001-00 Taśma Montażowa, Biały, 5m x 19mm

★★★★★ [i 6 434](#)

48⁹⁹ zł

Kup 5—5% zniżki, z Prime kup 10—10% zniżki

prime DARMOWA dostawa do poniedziałek, 13 listopada




tesa extra Power mocna taśma klejąca uniwersalna – wzmacniona tkaniną taśma naprawcza – szeroka gama zastosowań – doskonała...

★★★★★ [i 22 542](#)

25⁹⁹ zł

Kup 5—5% zniżki, z Prime kup 10—10% zniżki

prime DARMOWA dostawa do poniedziałek, 13 listopada



TESA Taśma z tkaniny PET 51608 taśma izolacyjna do wiązek kablowych bawełna taśma klejąca (9 mm x 15 m), czarna

★★★★★ [i 254](#)

10⁹⁰ zł

prime DARMOWA dostawa do poniedziałek, 13 listopada

Zrzut ekranu 1 - zrzut z nagrania stanowiącego zał. 1 do pisma Spółki z 14 listopada 2023 r., k. 781, przedstawiający katalog produktów (widok dla użytkownika zalogowanego, który ma wykupioną opcję Prime, korzystającego z komputera).

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
 Pl. Powstańców Warszawy 1 < 00-950 Warszawa

tel.: 22 55 60 424 < fax: 22 55 60 458
 dozik@uokik.gov.pl <
 www.uokik.gov.pl

12

2.2. Szczegóły produktu

- (28) W oparciu o wyjaśnienia oraz materiały przekazane przez Spółkę ustalono, że szczegółowe informacje na temat danej oferty są prezentowane konsumentom po kliknięciu w produkt umieszczony w katalogu.

Dowód: zał. 16 do pisma Spółki z 7 marca 2022 r., k. 127; zał. 1 do pisma Spółki z 14 listopada 2023 r., k. 781; protokół Prezesa Urzędu z 30 maja 2022 r. wraz z zał., k. 184-185; 17 listopada 2022 wraz z zał., k. 394-395; 4 marca 2024 r., k. 1319-1336.

The image displays two side-by-side screenshots of the Amazon.pl mobile application interface. The left screenshot, taken at 11:13, shows the search bar with 'Wyszukaj w serwisie Amazon.pl' and a search result for 'tesa' tape. The product image is visible, showing a roll of 'tesa PACK STRONG TRANSPARENT' tape with dimensions '66 m x 50 mm'. The price is listed as '14⁹⁹ zł'. The right screenshot, taken at 11:14, shows the same product page with more details. It includes a Prime badge, a 5% discount offer ('Zaoszczędź 5% na 5 lub więcej Kupuj kwalifikujące się produkty >'), and a 'Rabat Prime Zamów minimum 10 do...' banner. Shipping information indicates 'DARMOWA dostawa środa, 15 listopada. Zamów w ciągu 11 godz. 6 min'. The recipient address is redacted with 'XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX'. The quantity is set to 'Liczba sztuk: 1'. Two buttons are visible: 'Dodaj do koszyka' (yellow) and 'Kup teraz' (orange). A table of shipping and return details is shown below, and a 'Dodaj do listy' button is at the bottom.

Wysyłka z	Amazon
Sprzedawane przez	Amazon
Zwroty	Zwrot do 31 stycznia 2024 r.
Płatność	Bezpieczna transakcja

Wszystkie kategorie

Zwroty i zamówienia

Menu
Prime
Mój Amazon
Historia przeglądania
Kup ponownie
Okazje
Bestsellery
Karty podarunkowe
Sprzedawaj na Amazon
Dział Obsługi Klienta

Black Friday Week nadechodzi!

Renowacja domu
Okazje
Oświetlenie
Artykuły budowlane
Narzędzia
Bezpieczeństwo
Wypożyczenie
Wypożyczenie kuchni i łazienki
Materiały do malowania

Poplastar samowulkanizująca taśma silikonowa, taśma izolacyjna i uszczelniająca (hermetyczna i wodoodporna), biała, 1 x 3 m, szerokość 25mm

Poplastar
2111
23

14,99 zł

tesa Taśma do Pakowania, Samoprzylepna Taśma Pakunkowa, Zestaw: 1 Rolka, 66 m x 50 mm, Przezroczysta, 57167-00000-05

Marka: Tesa
4,5
Liczba ocen: 3 940

14,99 zł

Zaoszczędź 5% na 5 lub więcej
Kupuj kwalifikujące się produkty >

Dostarczane przez Amazon
Bezpieczna transakcja
Polityka zwrotów

Rabat Prime Zamów minimum 10 dowolnych produktów... 1 >

Marka: Tesa
Kolor: bezbarwny

Materiał: Polipropylen (PP)

Liczba sztuk: 1

Zalecane zastosowania: Do pakowania produktów dla produktu

Wysyłka z Amazon
Sprzedawane przez Amazon
Zwrot do 31 stycznia 2024 r.

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon

Bezpieczna transakcja

Zrzuty ekranu 2-4 - zrzuty z nagrań stanowiących zał. 1 do pisma Spółki z 14 listopada 2023 r., k. 781, przedstawiające katalog produktów (widok dla użytkownika zalogowanego, który ma wykupioną opcję Prime, korzystającego z aplikacji oraz widok dla użytkownika zalogowanego, który nie ma wykupionej opcji Prime, korzystającego z komputera).

2.3. Zamówienie produktu

- (29) Na tym etapie konsument ma do wyboru dwa przyciski:
- a) żółty „Dodaj do koszyka”,
 - b) pomarańczowy „Kup teraz”.
- (30) Kliknięcie pierwszego z nich przekierowuje konsumenta do strony informującej o dodaniu przedmiotu do koszyka. Konsument ma wówczas możliwość kliknięcia w jeden z przycisków:
- c) żółty „Przejdź do finalizacji zakupu”²,
 - d) biały „Przejdź do koszyka”.
- (31) Opcja „Przejdź do koszyka” powoduje wyświetlenie jego zawartości na ekranie. Jest to również możliwe przez kliknięcie w jego symbol znajdujący się w prawym górnym rogu Platformy. W koszyku, po prawej stronie, konsumentowi prezentowany jest przycisk, o którym mowa w pkt c), tj. żółty przycisk „Przejdź do finalizacji zakupu”.
- (32) Wybór przez konsumenta opcji, o której mowa w pkt b) („Kup teraz”), lub opcji, o której mowa w pkt c) („Przejdź do finalizacji zakupu”), powoduje, że konsument przechodzi do podsumowania zamówienia na etapie „Finalizacji zakupu”³.
- Dowód: protokół Prezesa Urzędu z 30 grudnia 2022 r., k. 424; zał. 1 do pisma Spółki z 14 listopada 2023 r., k. 781; protokół Prezesa Urzędu z 22 grudnia 2023 r. oraz 21 lutego 2024 r., k. 1120-1121, k. 1254.*
- (33) Podsumowując, aby zamówić produkt konsument powinien przejść jedną z wymienionych poniżej ścieżek zakupowych:
- „Kup teraz” → etap „Finalizacji zakupu” → „Kup teraz”,

² Stan na grudzień 2023 r. (nagrania stanowiące zał. 1 do pisma Spółki z 14 listopada 2023 r. oraz protokoły Prezesa Urzędu z 22 grudnia 2023 r. oraz 21 lutego 2024 r.). W oparciu o materiały przedstawione przez Spółkę (zał. 1 do pisma Spółki z 20 czerwca 2022 r., zał. 4 do pisma Spółki z 17 czerwca 2022 r.) Prezes Urzędu ustalił, że przed wprowadzeniem przycisku „Przejdź do finalizacji zakupu” konsumentom wyświetlany był przycisk „Przejdź do Kasy”.

³ Stan na grudzień 2023 r. (nagrania stanowiące zał. 1 do pisma Spółki z 14 listopada 2023 r., k. 781 oraz protokoły Prezesa Urzędu z 22 grudnia 2023 r. oraz 21 lutego 2024 r., k. 1120-1121, k. 1254). W oparciu o materiały przedstawione przez Spółkę (zał. 1 do pisma Spółki z 20 czerwca 2022 r. k. 254-257; zał. 4 do pisma Spółki z 17 czerwca 2022 r., k. 222) Prezes Urzędu ustalił, że etap „Finalizacji zakupu” nosił wcześniej nazwę „Kasa”. Oprócz zmiany nazwy prezentowanej konsumentom informacje prezentowane na tym etapie nie uległy istotnym modyfikacjom.



- „Dodaj do koszyka” → „Przejdź do finalizacji zakupu” → etap „Finalizacji zakupu” → „Kup teraz”,
- „Dodaj do koszyka” → „Przejdź do koszyka” → etap „Koszyka” → „Przejdź do finalizacji zakupu” → etap „Finalizacji zakupu” → „Kup teraz”.

- (34) W oparciu o informacje zamieszczone w Serwisie Prezes Urzędu ustalił, że przyciski, o których mowa w pkt a) i b), są zastąpione przyciskiem „Kup teraz w przedsprzedaży”⁴ w przypadku, gdy produkt jest oferowany w przedsprzedaży (nb. 54). Wybranie przycisku przekierowuje konsumenta do „Finalizacji zakupu”, gdzie w celu zamówienia produktu konsument musi kliknąć w przycisk „Kup teraz”.

Dowód: protokół Prezesa Urzędu z 17 listopada 2022 r., k. 394-396; zał. 1 do pisma Spółki z dnia 8 grudnia 2022 r., k. 409; zał. 5 do pisma Spółki z 14 listopada 2023 r., k. 781; protokół Prezesa Urzędu z 22 grudnia 2023 r. oraz 21 lutego 2024 r., k. 1120-1121, k. 1254.; pismo Spółki z 1 grudnia 2023 r., k. 905 verte.

2.4. Finalizacja zakupu (wcześniej: „Kasa”)

- (35) „Finalizacja zakupu” jest ostatnim etapem zakupowym na Amazon.pl. W tym kroku konsument wybiera sposób dostawy (krok 1 - *Adres dostawy*) oraz metodę płatności (krok 2 - *Metoda płatności*, więcej nb. 46-48). Podanie ww. informacji jest warunkiem złożenia zamówienia na Amazon.pl. Wynika to z informacji przekazywanych konsumentowi w Serwisie:

- *Użyj tego adresu*

Wybierz adres dostawy i metodę płatności, aby obliczyć termin dostawy, opłaty za obsługę zamówienia i podatki.

- *Użyj tej metody płatności*

Wybierz metodę płatności, aby sfinalizować płatność. Przed złożeniem zamówienia będziesz mieć możliwość dokonania zmian dotyczących przedmiotów i opcji dostawy.

- (36) Następnie na etapie „Finalizacji zakupu” konsumentowi wyświetlane jest podsumowanie zamówienia (krok 3 - *Przejrzyj zamówienie i opcje dostawy*, dalej jako: „Podsumowanie zamówienia”). Konsument jest informowany o łącznej cenie, jaką musi zapłacić za zamówienie (cena za wszystkie produkty oraz cena dostawy).

⁴ W oparciu o materiały oraz wyjaśnienia przekazane przez Spółkę Prezes Urzędu ustalił, że taka nazwa przycisku obowiązywała od początku funkcjonowania serwisu w Polsce. [xx] nazwa przycisku została tymczasowo zmieniona na hasło „Zamów teraz w przedsprzedaży”. Hasło „Kup w przedsprzedaży” zostało przywrócone w marcu 2023 r. (pismo Spółki z 8 grudnia 2022 r., str. 3, k. 408; protokół Prezesa Urzędu z 17 listopada 2022 r., k. 394-396, pismo Spółki z 1 grudnia 2023 r., k. 905 verte).





amazon.pl Finalizacja zakupu (1 produkt)

- Adres dostawy**

Zmień

xxxxxxxxxxxxxx

Lub odbierz w pobliżu tego adresu - Zobacz pobliskie punkty odbioru
- Metoda płatności**

Zmień

Metoda płatności: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Adres rozliczeniowy: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Dodaj kartę pod promocyjny

Wpisz kod Zastosuj
- Oferty**

Zmień
- Przejdź zamówienie i opcje dostawy**

Zmień

amazon prime xxxxxxxxxx dostajesz 30-dniowy BEZPŁATNY okres próbny Amazon Prime.

Twoje korzyści obejmują szybką i bezpłatną dostawę milionów produktów, natychmiastowy dostęp do nagradzanych filmów, seriali oraz najlepszych okazji.

Data dostawy: 14 listopada 2023

Przedmioty wysłane przez sprzedawcę Amazon EU S.à.r.l.

tesa Taśma do Pakowania

Samopryklepna Taśma Pakunkowa, Zestaw: 1 Rolka, 66 m x 50 mm, Przerzuczysta, 57167-00000-05

14,99 zł

ilość: 1 ▼

Sprzedawca: Amazon EU S.à.r.l.

Objęte programem Amazon Prime. Dołącz teraz

Zamów jako prezent

Wybierz opcje dostawy:

DARMOWA Dostawa priorytetowa: w ramach darmowego okresu próbnego Prime Termin dostawy poniedziałek 13 listopada

DARMOWA dostawa na pierwsze zamówienie: dostawa w dniu wtorek 14 listopada

19,99 zł Dostawa priorytetowa: Termin dostawy poniedziałek 13 listopada

Podsumowanie zamówienia

Produkt: 14,99 zł

Dostawa: 12,99 zł

Suma: 27,98 zł

Zastosowany rabat: -12,99 zł

Suma: 14,99 zł

Suma zawiera podatek VAT. Zobacz szczegóły

Kwalifikujące się oferty:

 - FREE shipping

Jak są obliczane koszty dostawy?

amazon prime **xxxxxxx** **dostajesz 30-dniowy BEZPŁATNY okres próbnny Amazon Prime.**
Twoje korzyści obejmują szybką i bezpłatną dostawę milionów produktów, natychmiastowy dostęp do nagradzanych filmów, seriali oraz najlepszych okazji.

Data dostawy: 14 listopada 2023 Jeśli zamówisz w ciągu 13 godz. i 58 min. (Szczegóły)

Przedmioty wysłane przez sprzedawcę Amazon EU S.a.r.l.

Wybierz opcję dostawy:

DARMOWA Dostawa priorytetowa, w ramach darmowego okresu próbnego Prime **Termin dostawy poniedziałek, 13 listopada**

DARMOWA dostawa na pierwsze zamówienie : dostawa w dniu wtorek, 14 listopada

19,99 zł Dostawa priorytetowa, termin dostawy poniedziałek 13 listopada

tesa Taśma do Pakowania, Samoprzylepna Taśma Pakunkowa, Zestaw: 1 Rolka, 66 m x 50 mm, Przechroczysta, 57167-00000-05
14,99 zł

Idź: 1 v

Sprzedawca: Amazon EU S.a.r.l.L.

Objęte programem Amazon Prime Dolętz teraz

Zarwów jako prezent

Wypróbuj Amazon Prime
Anuluj w dowolnym momencie.

Suma zamówienia: 14,99 zł
Składając zamówienie wyrażasz zgodę na Warunki użytkowania i sprzedaży Amazon, politykę prywatności, pliki Cookies oraz Reklamy dopasowane do zainteresowań.

Suma zamówienia: 14,99 zł
Dostawa: 12,99 zł
Suma: 27,98 zł
Zastosowany rabat: -12,99 zł

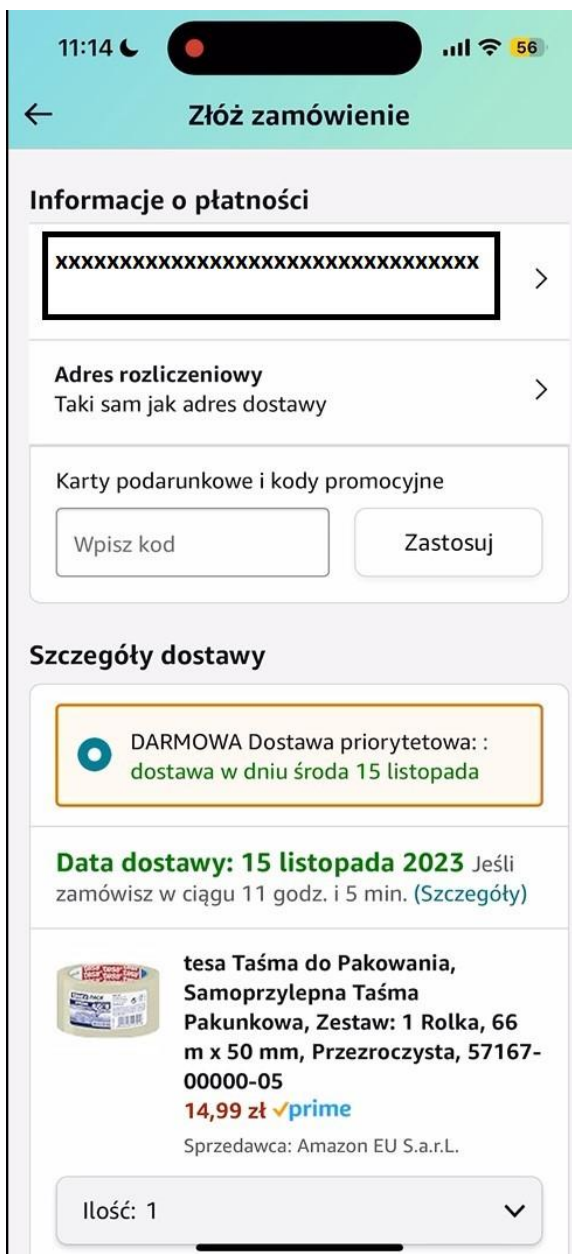
Suma: 14,99 zł
Suma zawiera podatek VAT Zobacz szczegóły

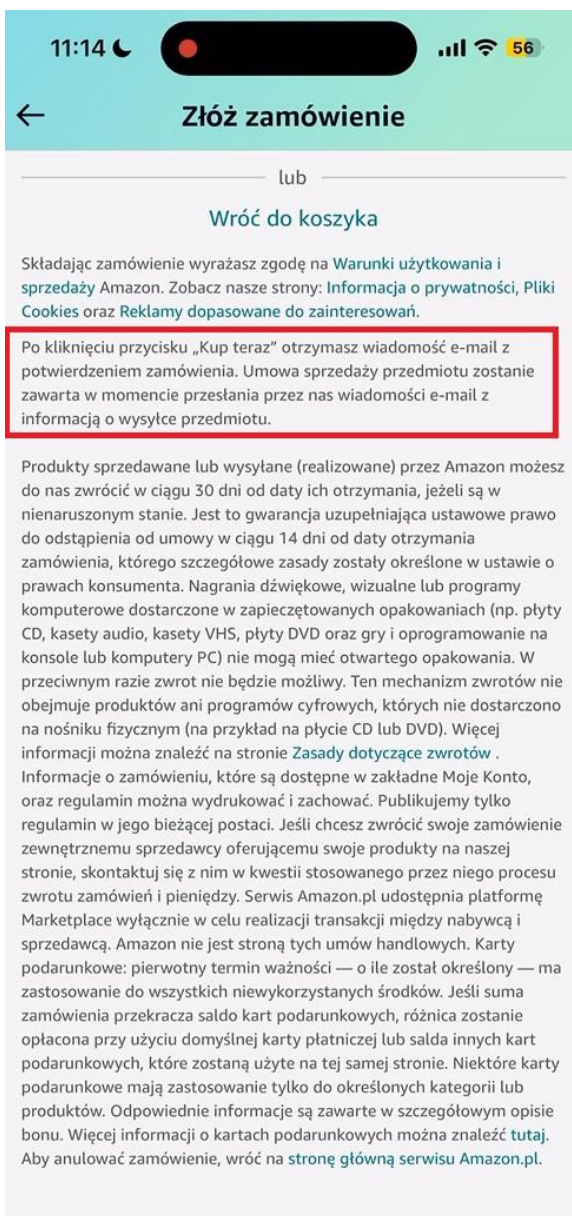
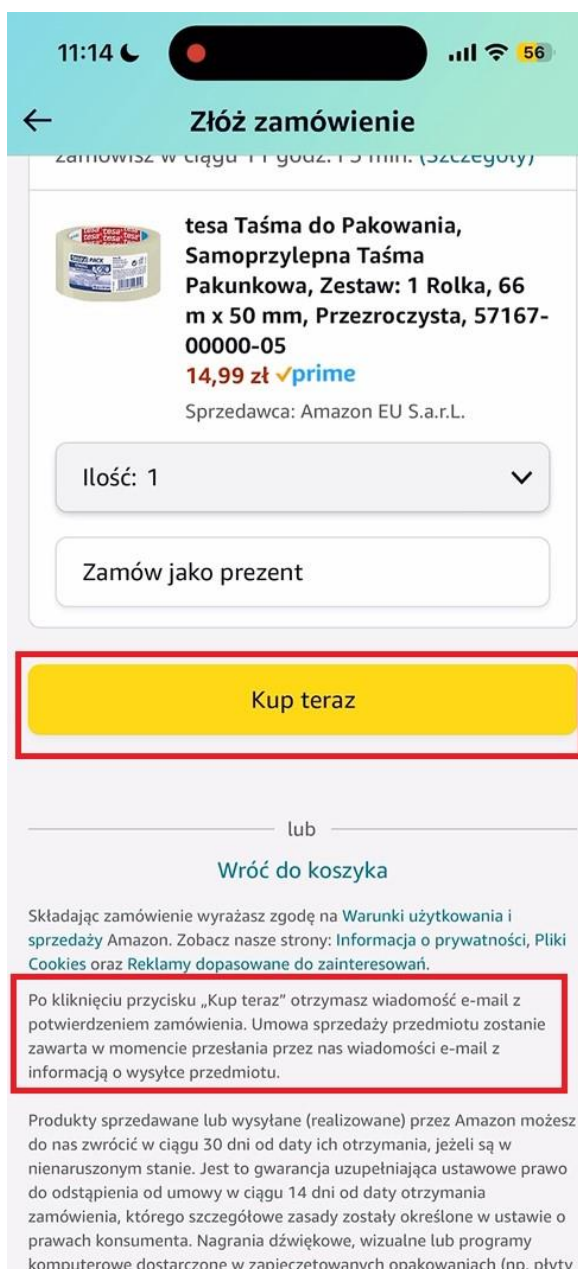
Kwalifikujące się oferty:
• FREE shipping
Jak są obliczane koszty dostawy?

Kup teraz

Suma zamówienia: 14,99 zł
Składając zamówienie wyrażasz zgodę na Warunki użytkowania i sprzedaży Amazon, Zobacz nasze strony: Informacja o prywatności, pliki Cookies oraz Reklamy dopasowane do zainteresowań.

Zrzuty ekranu 5-6 - zrzuty z nagrań stanowiących zał. 1 do pisma Spółki z 14 listopada 2023 r., k. 781, przedstawiające etap „Finalizacji zakupu” (widok dla użytkownika zalogowanego, który nie ma wykupionej opcji Prime, korzystającego z komputera.





Zrzuty ekranu 7-10 - zrzuty z nagrań stanowiących zał. 1 do pisma Spółki z 14 listopada 2023 r., k. 781, przedstawiające etap „Finalizacji zakupu” (widok dla użytkownika zalogowanego, który ma wykupioną opcję Prime, korzystającego z aplikacji. Dodano czerwone ramki).

- (37) Aby przejść do kolejnego kroku, konsument musi wybrać przycisk „Kup teraz”. Jest on oznaczony na żółto i zamieszczony w dwóch miejscach. W przypadku wejścia do Serwisu przez stronę internetową www.amazon.pl przycisk ten jest prezentowany na dole oraz po prawej stronie (na poniższym zrzucie przyciski te zostały odznaczone czerwoną obwolutą). Jeśli natomiast konsument wchodzi do Serwisu za pomocą aplikacji, przycisk „Kup teraz” (por. czerwone ramki powyżej) znajduje się na górze (przed podsumowaniem zakupu) oraz na dole (po podsumowaniu zakupu, przed częścią, w której prezentowane są informacje dotyczące składania zamówienia). Wraz z przyciskiem zamieszczona jest informacja, zgodnie z którą:

→ Składając zamówienie wyrażasz zgodę na [Warunki użytkowania i sprzedaży Amazon](#). Zobacz nasze strony: [Informacja o prywatności](#), [Pliki Cookies](#) oraz [Reklamy dopasowane do zainteresowań](#).

(38) Konsument może zapoznać się z dokumentami przez kliknięcie w ich nazwy.

(39) W dolnej części strony, pod informacją o łącznej kwocie do zapłaty, prezentowane są informacje dotyczące składania zamówienia. Są one napisane szarą czcionką na białym tle.

amazon prime
XXXXXXXXXX dostajesz 30-dniowy BEZPŁATNY okres próbny Amazon Prime.
Twoje korzyści obejmują szybką i bezpłatną dostawę milionów produktów, natychmiastowy dostęp do nagradzanych filmów, seriali oraz najlepszych okazji.

Data dostawy: 14 listopada 2023 Jeśli zamówisz w ciągu 13 godz. i 58 min. (Szczegóły)
Przedmioty wysłane przez sprzedawcę Amazon EU S.a.r.l.

Wybierz opcję dostawy:
 DARMOWA Dostawa priorytetowa: w ramach darmowego okresu próbnego Prime Termin dostawy poniedziałek 13 listopada
 DARMOWA dostawa na pierwsze zamówienie: dostawa w dniu wtorek 14 listopada
 19,99 zł Dostawa priorytetowa: Termin dostawy poniedziałek 13 listopada

Suma zamówienia: 14,99 zł
Kup teraz

Suma: 14,99 zł
Suma zawiera podatek VAT. Zobacz szczegóły

Kup teraz

Suma zamówienia: 14,99 zł
Kup teraz

Suma zamówienia: 14,99 zł
Suma zawiera podatek VAT. Zobacz szczegóły

Kwalifikujące się oferty:
• FREE shipping

Jak są obliczane koszty dostawy?

Potrzebujesz pomocy? Zapoznaj się ze stroną Strony pomocy lub skontaktuj się z nami

Po kliknięciu przycisku „Kup teraz” otrzymasz wiadomość e-mail z potwierdzeniem zamówienia. Umowa sprzedaży przedmiotu zostanie zawarta w momencie przesłania przez nas wiadomości e-mail z informacją o wysyłce przedmiotu.

Przedmioty sprzedawane lub dostarczane przez serwis Amazon.pl można zwrócić w ciągu 30 dni. To prawo przysługuje Ci dodatkowo do ustawowego prawa do odstąpienia od umowy w ciągu dwóch tygodni od dnia otrzymania towaru. Zafulowane błąd zabezpieczające nosniki danych, takie jak płyty CD, kasyety audio, kasyety VHS, płyty DVD, gry komputerowe i wideo oraz oprogramowanie powinny zostać odesłane w zafoliowanym opakowaniu lub z nienuczoną plombą. Wszystkie treści cyfrowe nabyte i pobrane za pośrednictwem serwisu muzycznego MP3 nie podlegają zwrotom. Więcej informacji można znaleźć w dokumencie Zasady dotyczące zwrotów.

Informacje o zamówieniu i regulamin można wydrukować i zachować. Informacje o zamówieniu można również znaleźć na stronie Moje konto. Regulamin jest zawsze publikowany w obowiązującej wersji.

Jeżeli chcesz odstąpić zamówione przedmioty do naszego partnera sprzedaży, skontaktuj się bezpośrednio ze sprzedawcą w celu uzgodnienia dalszych kroków dotyczących zwrotów pieniędzy i towaru. W przypadku transakcji w serwisie Marketplace serwis Amazon.pl udostępni jedynie platformę do zakupów i nie jest stroną umowy sprzedaży.

Karty i bony podarunkowe:
Pozostałe saldo zostaje zapisane na koncie do dnia ważności bonu. Jeżeli środki dostępne na karcie nie są wystarczające w celu pokrycia wartości zamówienia, różnicę można pokryć przy użyciu innej metody płatności dopuszczalnej przez serwis Amazon lub realizację kolejnej karty podarunkowej na tej samej stronie. Niektóre bony podarunkowe można wykorzystać wyłącznie w przypadku zamówień określonych grup produktów lub pojedynczych przedmiotów.

Zrzut ekranu 11 - zrzut ekranu z nagrania stanowiącego zał. 1 do pisma Spółki z 14 listopada 2023 r., k. 781, przedstawiający etap „Finalizacji zakupu” (widok dla użytkownika zalogowanego, który nie ma wykupionej opcji Prime korzystającego z komputera. Dodano czerwone ramki).

- (40) Informacje te nie będą widoczne dla tych konsumentów, którzy nie przesuną ekranu w dół (w przypadku, gdy ze względu na używane urządzenie i parametry rozdzielczości na ekranie nie jest prezentowany pełny widok). Świadczą o tym zrzuty ekranu oraz nagranie przedłożone przez Spółkę, które nie obejmują ww. informacji, gdyż ekran nie został przesunięty przez użytkownika.

Dowód: zał. 2 do pisma Spółki z 15 października 2021 r., k. 28 oraz zał. 16 do pisma Spółki z 7 marca 2022 r., k. 127.

- (41) Wśród ww. informacji znajduje się następujące zastrzeżenie (na powyższych zrzutach informacja ta została oznaczona czerwoną ramką):

→ *Po kliknięciu przycisku „Kup teraz” otrzymasz wiadomość e-mail z potwierdzeniem zamówienia. Umowa sprzedaży przedmiotu zostanie zawarta w momencie przesłania przez nas wiadomości e-mail z informacją o wysyłce przedmiotu.*

- (42) Wybór przycisku „Kup teraz”⁵ powoduje przeniesienie konsumenta na stronę z płatnością (więcej nb. 46-48).

2.5. Potwierdzenia dla konsumentów

- (43) Po złożeniu zamówienia konsument jest przekierowywany na stronę z potwierdzeniem złożenia zamówienia. Jednocześnie konsument jest informowany o przesłaniu potwierdzenia na skrzynkę e-mail.

⁵ W piśmie z 7 marca 2022 r. (str. 16, k. 121 verte) Spółka wskazała, że przedsiębiorcą odpowiedzialnym za zapewnienie konsumentom opcji „Kup teraz” jest Amazon Core Europe SARL (nb. 21 powyżej). Jak wskazała Spółka, przedsiębiorca ten prowadzi serwis Amazon.pl i jest „właścicielem opcji Kup teraz”.



Wszystkie kategorie
Wyszukaj Amazon.pl

Prime
Mój Amazon
Historia przeglądania
Kup ponownie
Okazje
Karty podarunkowe
Sprzedawaj na Amazon
Dział Obsługi Klienta

Zwroty i zamówienia
Koszyk

XXXXXXXXXX

Black Friday Week nadchodzi
17-27 listopada

30 dni ZA DARMO
amazon prime

dostajesz 30-dniowy
BEZPŁATNY okres próbný
Amazon Prime.

Zadnych zobowiązań, możesz anulować w dowolnym momencie.

Wypróbuj Amazon Prime

Zamówienie złożone, dzięki!

Potwierdzenie zostanie wysłane na Twój adres e-mail.

Wysyłka do: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

wtorek, 14 listopada

Przewidywana data dostawy

Przejdź lub edytuj ostatnie zamówienia >

Związane z produktami oglądanymi przez Ciebie

Ołówek Grafittowy HB BIC Evolution Stripes z Gumką, Różne Kolory, Bliстер 12 Sztuk
★★★★★ 1 507
19,97 zł

Otrzymał to już **13** lis

BEZPŁATNA wysyłka przy zamówieniach 65,00 zł

BEZPŁATNA wysyłka przy zamówieniach 65,00 zł wysyłanych przez Amazon

Ołówek Grafittowy HB BIC Kids do Nauki, Opakowanie 12 Sztuk
★★★★★ 748
28,36 zł

Otrzymał to już **14** lis

BEZPŁATNA wysyłka przy zamówieniach 65,00 zł

BEZPŁATNA wysyłka przy zamówieniach 65,00 zł wysyłanych przez Amazon

Bic 880332 Ołówek Drewniany, Turkusowy, 12 Sztuk
★★★★★ 10 226
17,10 zł

Otrzymał to już **14** lis

BEZPŁATNA wysyłka przy zamówieniach 65,00 zł

BEZPŁATNA wysyłka przy zamówieniach 65,00 zł wysyłanych przez Amazon

Faber-Castell 111185 - Zestaw ołówków HB, 12 sztuk w blisterze, niekłamliwe, dla dzieci i dorosłych
★★★★★ 16
34,65 zł

Otrzymał to już **13** lis

BEZPŁATNA wysyłka przy zamówieniach 65,00 zł

BEZPŁATNA wysyłka przy zamówieniach 65,00 zł wysyłanych przez Amazon

Staedtler 61 5E16 5T Zestaw Kredek, Wielokolorowy, 12 sztuk
★★★★★ 4 655
18,78 zł

Otrzymał to już **13** lis

BEZPŁATNA wysyłka przy zamówieniach 65,00 zł

BEZPŁATNA wysyłka przy zamówieniach 65,00 zł wysyłanych przez Amazon

Ołówek - STABILO Pencil 160 HB opakowanie 10 szt.
★★★★★ 252
29,99 zł

Otrzymał to już **14** lis

BEZPŁATNA wysyłka przy zamówieniach 65,00 zł

BEZPŁATNA wysyłka przy zamówieniach 65,00 zł wysyłanych przez Amazon

AJAJAY Zestaw 12 ołówków HB, wielokolorowe ołówki dla dzieci z gumką, drewniane ołówki HB,...
★★★★★ 264
22,76 zł

Otrzymał to już **13** lis

BEZPŁATNA wysyłka przy zamówieniach 65,00 zł

BEZPŁATNA wysyłka przy zamówieniach 65,00 zł wysyłanych przez Amazon

Strona 1 z 3

Zrzut ekranu 12 - zrzut z nagrania stanowiącego zał. 1 do pisma Spółki z 14 listopada 2023 r., k. 781, przedstawiający potwierdzenie złożenia zamówienia wyświetlane w Serwisie (widok dla użytkownika zalogowanego, który nie ma wykupionej opcji Prime korzystającego z komputera).

(44) W wiadomości e-mail konsumentowi prezentowane jest podsumowanie zamówienia. Na dole wiadomości, pod podsumowaniem, zamieszczony jest szary tekst na białym tle. Konsument jest w nim informowany, że wysłanie potwierdzenia złożenia zamówienia nie jest równoznaczne z zawarciem umowy sprzedaży (por. informacje oznaczone czerwoną ramką na zrzucie ekranu poniżej).

→ *Niniejsza wiadomość e-mail stanowi wyłącznie potwierdzenie przyjęcia zamówienia. Umowa sprzedaży zostanie zawarta w momencie wysłania przez nas wiadomości e-mail z potwierdzeniem wysyłki przedmiotów.*



[Moje zamówienia](#) | [Moje konto](#) | [Amazon.pl](#)

Potwierdzenie złożenia zamówienia

Zamówienie nr 405-0330846-2497971

Dzień dobry,

Dziękujemy za złożenie zamówienia. Po wysłaniu przedmiotów otrzymasz wiadomość e-mail z powiadomieniem. Szacowana data dostawy znajduje się poniżej. Status zamówienia można sprawdzić i zmienić na stronie [Moje zamówienia](#) w serwisie Amazon.pl.

Dostawa: poniedziałek, 13 listopada	Zamówienie zostanie wysłane na adres: XXXXXXXXXX
Opcja dostawy: prime Dostawa priorytetowa:	Suma zamówienia z VAT: 14,99 zł
Preferencje dostawy: Wyślij przedmioty w miarę dostępności.	Wybrana metoda płatności: Mastercard
Wyświetl szczegóły zamówienia	



tesa Taśma do Pakowania, Samoprzylepna Taśma Pakunkowa, Zestaw: 1 Rolka, 66 m x 50 mm, Przezroczysta, 57167-00000-05 **14,99 zł**
Sprzedawca: Amazon EU S.a.r.L.

Jeśli używasz urządzenia mobilnego, w darmowej aplikacji [Amazon Mobile](#) możesz otrzymywać powiadomienia o dostawach i śledzić przesyłki.

Do zobaczenia wkrótce!

Amazon.pl

O ile nie zaznaczono inaczej, przedmioty sprzedawane przez Amazon EU S.a.r.l. są objęte podatkiem VAT obowiązującym w kraju dostawy, zgodnie z przepisami UE dotyczącymi sprzedaży na odległość. Jeśli zamówienie zawiera przedmioty od sprzedawcy innego niż Amazon EU S.a.r.l., mogą one zostać objęte podatkiem VAT, w zależności od zasad obowiązujących u sprzedawcy i od obszaru jego działalności. Dowiedz się więcej o [podatku VAT i fakturowaniu](#).

Niniejsza wiadomość e-mail stanowi wyłącznie potwierdzenie przyjęcia zamówienia. Umowa sprzedaży zostanie zawarta w momencie wysłania przez nas wiadomości e-mail z potwierdzeniem wysyłki przedmiotów.

Niniejsza wiadomość została wysłana automatycznie. Prosimy na nią nie odpowiadać.

Zrzut ekranu 13 - potwierdzenie złożenia zamówienia przesyłane konsumentom e-mailem stanowiące zał. 2 do pisma Spółki z 14 listopada 2023 r., k. 781 (wersja dla użytkownika, który ma wykupioną opcję Prime oraz zamawiał produkt z wykorzystaniem komputera). Dodano czerwoną ramkę.

- (45) W przypadku wysłania produktu przez Spółkę konsument jest o tym informowany w wiadomości e-mail. Podsumowanie przekazywane w potwierdzeniu wysłania produktu zostało przedstawione na poniższym zrzucie ekranu. Oprócz podsumowania zamówienia w wiadomości zawarte są na przykład informacje o prawie do odstąpienia od umowy czy gwarancji prawa zwrotu produktów.

[Moje zamówienia](#) | [Moje konto](#) | [Amazon.pl](#)

amazon Potwierdzenie wysyłki
Prime

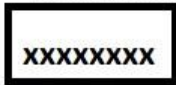
Zamówienie nr [408-9468055-8142720](#)

Dzień dobry,

Informujemy, że wysłaliśmy zamówienie.

Zamówienie zostało wysłane i wprowadzenie zmian w zamówieniu nie jest już możliwe. Aby zwrócić przedmiot lub zarządzać innymi zamówieniami, przejdź do [Moje zamówienia](#) na stronie Amazon.pl.

Dostawa: **piątek, 29 kwietnia** Zamówienie zostało wysłane na adres:

[Śledź swoją paczkę](#) 


Suma zamówienia: 1 564,11 zł

Przedmioty są dostarczane przez przewoźnika POLISH_POST_EU. Numer śledzenia: EE191719809PL. W zależności od wybranej metody dostawy informacje dotyczące śledzenia mogą nie być od razu widoczne.

Jeśli używasz urządzenia mobilnego, w darmowej [aplikacji Amazon Mobile](#) możesz otrzymywać powiadomienia o dostawach i śledzić przesyłki.

Na stronie pomocy znajdują się [dane kontaktowe przewoźnika](#).

Podsumowanie zamówienia

	<ul style="list-style-type: none">Iiyama ProLite XUB2893UHSU-B1 71 cm (28") monitor LED 4K UHD (HDMI, DisplayPort, 2 x USB3.0, 2 x USB2.0) ultra-Slim-Line, regulacja wysokości, kolor	1 564,11 zł
	Sprzedawca: Amazon EU S.a.r.l.	

Potrzebujesz wyświetlić lub wydrukować fakturę? Przejdź do [Szczegóły zamówienia](#). [Dowiedz się więcej](#).

Proces zwrotu produktu jest bardzo łatwy. Przejdź do [centrum zwrotów online](#).

Aby uzyskać dodatkową pomoc na temat zamówienia, skontaktuj się z [Działem Obsługi Klienta](#).

Do zobaczenia wkrótce!
Amazon.pl

Zrzut ekranu 14 - fragment potwierdzenia wysyłki produktu stanowiącego zał. 9 do pisma Spółki z 17 czerwca 2022 r., k. 236-237.

2.6. Opłacenie zamówienia na Amazon.pl

- (46) W oparciu o wyjaśnienia Przedsiębiorcy Prezes Urzędu ustalił, że Spółka umożliwia konsumentowi wybór różnych form płatności - kartę kredytową i debetową lub skorzystanie z usług pośredników płatności (Przelewy 24 oraz BLIK). Jak wskazano w nb. 35, określenie metody płatności jest warunkiem złożenia zamówienia w Serwisie.

- (47) Produkty objęte zamówieniem są rezerwowane do momentu uiszczenia płatności przez konsumenta. Brak opłacenia zamówienia wstrzymuje wysyłkę produktu. Jeśli po złożeniu zamówienia płatność nie powiodła się, konsument może jej dokonać w ciągu 5 dni. Po tym czasie zamówienie zostaje anulowane.
- (48) Moment pobrania środków pieniężnych jest uzależniony od rodzaju płatności. Jeśli konsument korzysta z pośrednika płatności (Przelewy 24, BLIK), płatność jest pobierana w momencie złożenia zamówienia. Jeśli konsument płaci kartą kredytową lub debetową, płatność następuje w chwili wysyłki zamówienia. Jednocześnie co do zasady środki konsumenta zostają objęte blokadą autoryzacyjną, która jest nakładana przez bank, z jakiego korzysta konsument. Ma to na celu zapewnienie możliwości pobrania odpowiedniej kwoty w późniejszym okresie - np. w momencie wysyłki produktu - jak w przypadku zamówień na Amazon.pl. Wyjątkiem są produkty, które są prezentowane w Serwisie jako „tymczasowo niedostępne” oraz „przedsprzedaż”. Zgodnie w wyjaśnieniach Spółki w przypadku ww. produktów Amazon nie zleca blokady środków na koncie klienta w momencie złożenia zamówienia i blokada taka nie jest nakładana przez bank.

Dowód: pismo Spółki z 20 czerwca 2022 r., str. 3, k. 247; 8 grudnia 2022 r., str. 2, k. 407 verte; 13 grudnia 2023 r., str. 4, k. 1074 verte; 19 grudnia 2023 r., str. 6, k. 1097 verte.

3. Moment zawarcia umowy sprzedaży na Amazon.pl

- (49) W oparciu o wyjaśnienia i materiały przekazane przez Spółkę oraz sygnały konsumentów Prezes Urzędu ustalił, że złożenie zamówienia w Serwisie nie jest równoznaczne z zawarciem umowy sprzedaży. **Umowa ta jest zawierana w momencie potwierdzenia wysyłki przez sprzedawcę produktu.** Potwierdzają to „Warunki użytkowania i sprzedaży Amazon”. Jest to dokument, który jest akceptowany przez konsumenta podczas rejestracji w Serwisie (nb. 21) oraz składania zamówienia (nb. 37). Składa się z dwóch części - warunków dotyczących użytkowania konta na Amazon.pl („Warunki Użytkowania”) oraz warunków sprzedaży produktów od Spółki („Warunki Sprzedaży”).
- (50) Zgodnie z art. 2 „Warunków Sprzedaży” (pogrubienia własne):

→ **Składając zamówienie składasz Amazon ofertę nabycia produktu lub produktów wskazanych w Twoim zamówieniu.** Po złożeniu przez Ciebie zamówienia na zakup produktu od Amazon prześlemy Ci powiadomienie z potwierdzeniem otrzymania Twojego zamówienia i szczegółowym opisem zamówienia („Potwierdzenie Zamówienia”). Jeżeli korzystasz z określonych Usług Amazon (np. aplikacji mobilnych Amazon), Potwierdzenie Zamówienia może zostać umieszczone w Centrum Powiadomień na stronie internetowej. **Potwierdzenie Zamówienia stanowi oświadczenie, że wpłynęło do nas Twoje zamówienie, nie stanowi natomiast przyjęcia złożonej przez Ciebie oferty zakupu zamówionych produktów lub usług.** Przyjęcie Twojej oferty i zawarcie umowy sprzedaży zamówionego przez Ciebie produktu następuje dopiero z chwilą wysłania do Ciebie produktu oraz przesłania Ci wiadomości e-mail lub umieszczenia powiadomienia w Centrum Powiadomień na stronie internetowej, z potwierdzeniem wysyłki produktu do Ciebie („Potwierdzenie Wysyłki”). Jeżeli w ramach realizacji Twojego zamówienia wystana została więcej niż jedna przesyłka, wówczas dla każdej przesyłki możesz otrzymać oddzielne Potwierdzenie Wysyłki, a każde Potwierdzenie Wysyłki i odpowiadająca mu przesyłka stanowić będą odrębną umowę sprzedaży zawartą pomiędzy nami w odniesieniu do produktu lub produktów wskazanych w danym Potwierdzeniu Wysyłki. **Podmiotem, z którym zawierasz umowę, jest Amazon EU SARL.** Niezależnie od przysługującego Ci prawa odstąpienia przewidzianego w punkcie 3 poniżej, możesz nieodpłatnie



anulować swoje zamówienie na produkt w dowolnym czasie przed wystaniem przez nas Potwierdzenia Wysyłki danego produktu⁶.

- (51) Oznacza to, że złożenie zamówienia na produkt nie zobowiązuje sprzedawcy do przekazania konsumentowi zamówionego produktu. To zatem od Spółki zależy, czy zamówienie zostanie zrealizowane czy anulowane. Do momentu wysyłki produktów przez Przedsiębiorcę prawo do anulowania zamówienia przysługuje także konsumentowi.

Dowód: zał. 1 do pisma Spółki z 15 października 2021 r., k. 18-26; pismo Spółki z 28 lutego 2022 r., str. 12, k. 93 verte; pismo Spółki z 1 lutego 2023 r., str. 5-6, k. 517-517 verte wraz z zał. 2, k. 524-535; protokół Prezesa Urzędu z 4 marca 2024 r., k. 1330-1336.

4. Dostępność produktów na Amazon.pl

- (52) W oparciu o informacje zawarte w Serwisie oraz wyjaśnienia Spółki Prezes Urzędu ustalił, że podczas przeglądania produktów wystawianych przez Spółkę konsumenci są informowani o ich **dostępności**. Prezes Urzędu ustalił, że na Amazon.pl mogą być prezentowane następujące informacje dotyczące **dostępności danego produktu**:

- a) *Dostępny,*
- b) *Liczba dostępnych szt. (...). Zapasy zostaną niedługo uzupełnione,*
- c) *Wysyłka zazwyczaj w ciągu 1-2 miesięcy,*
- d) *Przedsprzedaż (data premiery - (...)),*
- e) *Tymczasowo brak towaru,*
- f) *Chwilowo niedostępne.*

Dowód: protokół Prezesa Urzędu z 30 maja 2022 r. wraz z zał., k. 184-185 oraz protokół Prezesa Urzędu z 17 listopada 2022 r. wraz zał., k. 394-396 wraz z załącznikami, pismo Spółki z 1 lutego 2022 r., str. 6, k. 517 verte; zał. 5 do pisma Spółki z 14 listopada 2023 r., k. 781; protokół Prezesa Urzędu z 4 marca 2023 r., k. 1319-1336.

⁶ W oparciu o przekazane przez Spółkę wzorce umowne oraz materiały utrwalone na Amazon.pl Prezes Urzędu ustalił, że brzmienie cytowanego postanowienia nie uległo zmianie od 2 marca 2021 r. do dnia wydania decyzji (zał. 1 do pisma Spółki z 15 października 2021 r., k. 18-26; zał. 2 do pisma Spółki z 1 lutego 2023 r., k. 524-535, protokół Prezesa Urzędu z 4 marca 2024 r., k. 1130-1336).



689⁹⁹ zł

DARMOWA dostawa **środa, 1 czerwca**

Lub najszybsza dostawa **jutro, 31 maja**. Zamów w ciągu 13 godz. 7 min

📍 Wybierz adres dostawy

Dostępny.

Ilość:

[Dodaj do koszyka](#)

[Kup teraz](#)

Bezpieczna transakcja

Wysyłka i sprzedaż przez Amazon.

15⁵² zł (5,17zł / kg)

DARMOWA dostawa **środa, 1 czerwca** na pierwsze zamówienie wysłane przez Amazon

Lub najszybsza dostawa **jutro, 31 maja**. Zamów w ciągu 11 godz. 55 min

📍 Wybierz adres dostawy

Liczba dostępnych szt.: 8. Zapasy zostaną niedługo uzupełnione.

Ilość:

[Dodaj do koszyka](#)

[Kup teraz](#)

Bezpieczna transakcja

Wysyłka i sprzedaż przez Amazon.

5⁵⁷ zł

DARMOWA dostawa **5 - 29 grudnia** na pierwsze zamówienie wysłane przez Amazon

📍 Wybierz adres dostawy

Wysyłka zazwyczaj w ciągu 1–2 miesięcy

Ilość:

[Dodaj do koszyka](#)

[Kup teraz](#)

Bezpieczna transakcja

Wysyłka z Amazon
Sprzedane przez Amazon

Zasady dotyczące zwrotów:
Tego przedmiotu nie możesz zwrócić. Możesz poprosić o zwrot pieniędzy jeśli otrzymałeś uszkodzony lub wadliwy przedmiot.

Zamów jako prezent

[Dodaj do listy](#)

56⁹⁹ zł

prime

DARMOWA dostawa **15 - 16 grudnia**

📍 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Przedsprzedaż - data premiery: 8 grudnia 2023.

Zamów w przedsprzedaży.

Ilość:

[Kup w przedsprzedaży](#)

Wysyłka z	Amazon
Sprzedawane przez	Amazon
Zwroty	Zwrot do 31 stycznia 2024 r.
Płatność	Bezpieczna transakcja

▼ Pokaż więcej

Zamów jako prezent

[Dodaj do listy](#)

25⁴⁶ zł

DARMOWA dostawa na kwalifikujące się pierwsze zamówienie.

📍 Wybierz adres dostawy

Tymczasowo brak towaru.

Zamów teraz — dostarczymy produkt, gdy tylko będzie dostępny. Wyślemy też do Ciebie wiadomość e-mail z powiadomieniem o przewidywanej dacie dostawy. Jeśli dokonasz płatności kartą kredytową lub debetową, Twoje konto zostanie obciążone tylko po tym jak wyślemy do Ciebie produkt. Jeśli dokonasz płatności za pomocą usługi Przelewy24 lub BLIK, Twoje konto zostanie obciążone zaraz po potwierdzeniu transakcji.

Ilość: 1 ▼

Dodaj do koszyka

Kup teraz

🔒 **Bezpieczna transakcja**

Wysyłka i sprzedaż przez Amazon.

Chwilowo niedostępne.

Ciężko pracujemy, aby te towary wróciły do magazynu tak szybko, jak to tylko możliwe.

📍 Wybierz adres dostawy

Dodaj do listy

Zrzuty ekranu 15 -20 fragmenty zrzutów ekranu z protokołu Prezesa Urzędu z 30 maja 2022 r., protokołu Prezesa Urzędu z 17 listopada 2022 r. oraz nagrania stanowiącego zał. 5 do pisma Spółki z 14 listopada 2023 r. przedstawiające różne warianty informacji o dostępności produktów prezentowanych w Serwisie (widok dla użytkowników niezalogowanych korzystających z komputera).

- (53) Prezes Urzędu ustalił, że informacje o dostępności produktu są prezentowane w szczegółach produktu (nb. 28). Ponadto dostępność produktu jest jednym z kryteriów, jakich konsumenci mogą użyć, korzystając z filtrów dostępnych podczas przeglądania produktów (nb. 27).

Dowód: protokół Prezesa Urzędu z 17 listopada 2022 r. wraz z zał., k. 394-396.

- (54) Jak wynika z powyższych zrzutów ekranu, w przypadkach o których mowa w pkt a)-e), możliwe jest zamówienie produktu. Dzieje się to przez kliknięcie przez konsumenta w przycisk „Dodaj do koszyka” lub „Kup teraz”. Wyjątkiem jest oferta produktu w przedsprzedaży. W celu zamówienia go konsument musi wybrać przycisk „Kup w przedsprzedaży”, skąd jest przekierowany do „Finalizacji zakupu”, gdzie w celu zamówienia produktu konsument musi kliknąć w przycisk „Kup teraz” (nb. 34). Zamówienie produktu nie jest natomiast możliwe w przypadku, o którym mowa w pkt f). Wówczas konsumentowi nie są wyświetlane przyciski umożliwiające zamówienie produktu i może on jedynie dodać produkt na listę zakupów.
- (55) Prezes Urzędu ustalił, że zgodnie z art. 5 „Warunków Sprzedaży” informacje o dostępności produktów mają charakter szacunkowy i nie są wiążące dla Spółki:

→ (...). *Na naszej stronie znajdziesz informacje dotyczące dostępności produktów sprzedawanych przez Amazon (np. na stronie szczegółowej produktu). Informujemy,*

- (67) W oparciu o wyjaśnienia Spółki oraz informacje zamieszczone w Centrum Pomocy Serwisu Prezes Urzędu ustalił, że 13 grudnia 2022 r. **zmianie uległy zasady objęcia zamówień „Gwarancją Dostawy”**. W związku z tym poniżej omówione zostaną dwa stany faktyczne - przed i po 13 grudnia 2022 r.
- (68) Niezależnie od ww. zmian - ani przed 13 grudnia 2022 r., ani po 13 grudnia 2022 r. po złożeniu zamówienia konsument nie był i nie jest dodatkowo informowany o objęciu „Gwarancją Dostawy”. Taka informacja nie znajdowała się i **nie znajduje się ani w podsumowaniu zamówienia wyświetlanym na stronie, ani w potwierdzeniu złożenia zamówienia, które jest przekazywane poprzez e-mail.**

Dowód: zał. 4 do pisma Spółki z 8 grudnia 2022 r., k. 409; 13 grudnia 2022 r., k. 415 verte; 1 lutego 2023 r., str. 5, k. 517; 17 listopada 2023 r. str. 6; protokół Prezesa Urzędu z 3 czerwca 2022 r., k. 186-188; 23 grudnia 2022 r., k. 418-423; 22 grudnia 2023 r. oraz 21 lutego 2024 r., k. 1120-1221, 1254.

5.2.1.2 a) Stan przed 13 grudnia 2022 r.

- (69) W oparciu o wyjaśnienia Spółki oraz informacje zawarte w Centrum Pomocy Serwisu Prezes Urzędu ustalił, że przed 13 grudnia 2022 r. zamawiany produkt był objęty „Gwarancją Dostawy” w przypadku, o którym mowa w pkt a) powyżej (nb. 62), tj., gdy na stronie szczegółowej produktu znajdował się **licznik czasu**, a więc określony był czas, w ciągu którego konsument powinien zamówić produkt (np. „Zamów w ciągu 2 godz. 38 min”).
- (70) Jak wskazano w nb. 66, o tym, że prezentowana data dostawy była gwarantowana, konsument mógł dowiedzieć się po zapoznaniu się z zasadami dotyczącymi dostaw. Na ich podstawie konsument mógł zorientować się, że jego zamówienie jest objęte Gwarancją Dostawy. Aby to zrobić konsument musiał kliknąć w odnośnik „Szczegóły” w „Podsumowaniu zamówienia” na etapie „Podsumowania zakupu” (por. rzuty 23-24). Ww. odnośnik przekierowywał konsumenta do artykułu „Gwarancje Dostawy”¹² znajdującego się w Centrum Pomocy Serwisu. Z kolei w ww. artykule zawarte było odesłanie do kolejnego artykułu pt. „Warunki gwarancji w przypadku dostawy gwarantowanej”¹³. W tym artykule zostały zawarte postanowienia precyzujące warunki dostawy, w tym postanowienia wyłączające Gwarancję Dostawy. Treść wybranych postanowień z ww. artykułów Centrum Pomocy została zaprezentowana w tabeli poniżej.

Dowód: pismo Spółki z 20 czerwca 2022 r., k. 248; 13 grudnia 2022 r., k. 415 verte; 1 lutego 2023 r., k. 517; 14 listopada 2023 r., k. str. 6, k. 778 verte; 27 listopada 2023 r., k. 893 verte; protokół Prezesa Urzędu z 3 czerwca 2022 r., k. 186-188.

5.2.1.2 b) Stan po 13 grudnia 2022 r.

- (71) W oparciu o wyjaśnienia Spółki oraz artykuły znajdujące się w Centrum Pomocy Prezes Urzędu ustalił, że od 13 grudnia Spółka zaczęła obejmować Gwarancją Dostawy wszystkie produkty, które na etapie zamówienia **mają wskazaną datę dostawy**. Oznacza to, że Gwarancją Dostawy są objęte wszystkie przypadki, o których mowa w pkt a)-c) powyżej.

¹²https://www.amazon.pl/gp/help/customer/display.html/ref=chk_ship_ft_details_pri?ie=UTF8&no_deld=201910130, dostęp na 3 czerwca 2022 r.

¹³<https://www.amazon.pl/gp/help/customer/display.html?nodeld=GZ5R2Y8QHENSLW75>, dostęp na 3 czerwca 2022 r.

13 grudnia 2022 r. zmianie uległy także tytuły i treść artykułów Centrum Pomocy, w których opisane są zasady dostawy.

- (72) Jak wskazano w nb. 66, o tym, że prezentowana data dostawy jest gwarantowana, konsument może dowiedzieć się po zapoznaniu się z zasadami dotyczącymi dostaw. Na ich podstawie konsument może domyślić się, że jego zamówienie jest objęte Gwarancją Dostawy. Aby to zrobić konsument musi kliknąć w odnośnik „Szczegóły” w „Podsumowaniu zamówienia” na etapie „Podsumowania zakupu” (por. zrzuty 23-24). Ww. przekierowuje konsumenta do artykułu „Dostawy”¹⁴ znajdującego się w Centrum Pomocy Serwisu. W przeciwieństwie do stanu przed 13 grudnia 2022 r. na podstawie pierwszej wyświetlonej strony konsument nie może jednak stwierdzić, czy jego zamówienie będzie objęte Gwarancją Dostawy. W artykule **nie ma mowy o gwarantowanej dostawie**, a jedynie o „**planowanej**”. W efekcie, dopiero po kliknięciu w kolejny odnośnik, który odsyła konsumenta do drugiego artykułu „Warunki gwarancji planowanej daty dostawy”¹⁵, konsument może domyślić się, czy jego zamówienie jest objęte Gwarancją Dostawy i co się w tym wiąże. W tym artykule zostały zawarte postanowienia precyzujące warunki dostawy, w tym wyłączające Gwarancję Dostawy (por. tabela poniżej).

Dowód: pismo Spółki z 20 czerwca 2022 r., k. 248; 13 grudnia 2022 r., k. 415 verte; 1 lutego 2023 r., k. 517; 14 listopada 2023 r., k. str. 6, k. 778 verte; 27 listopada 2023 r., k. 893 verte.

- (73) Poniżej zamieszczona została tabela obrazująca różnice w sposobie prezentacji informacji o Gwarancji Dostawy, zakresie i warunkach jej obowiązywania.

	Stan przed 13 grudnia 2022 r.	Stan po 13 grudnia 2022 r.
Sposób prezentacji	Odnośnik „Szczegóły” odsyła konsumenta to artykułów w Centrum Pomocy: „Gwarancje Dostawy”, „Warunki gwarancji w przypadku dostawy gwarantowanej”.	Odnośnik „Szczegóły” odsyła konsumenta to artykułów w Centrum Pomocy: „Dostawy”, „Warunki gwarancji planowanej daty dostawy”.
Zakres	Objęcie Gwarancją Dostawy zamówień, jeśli na stronie szczegółowej produktu znajdował się licznik czasu.	Objęcie Gwarancją Dostawy zamówień, jeśli na etapie zamówienia wskazana została data dostawy (por. pkt 2 zamieszczony w artykule „Warunki gwarancji planowanej daty dostawy”).
Wybrane postanowienia z artykułów w Centrum Pomocy (pogrubienia własne)	1. Artykuł „Gwarancje Dostawy” w Centrum Pomocy <i>Oferujemy gwarantowaną dostawę na określone terminy dostawy i wybrane produkty. Jeśli zamówienie może być objęte gwarantowaną dostawą, odpowiednia informacja wyświetli się na stronie finalizacji zakupu z powiązaną datą dostawy i jej kosztem.</i> <i>„Zamów w ciągu x” określa przedział czasu, w którym musisz złożyć zamówienie, aby przesyłka została dostarczona w podanym terminie. W nielicznych przypadkach może się zdarzyć, że zanim złożysz zamówienie, nastąpi zmiana wskazywanej daty dostawy. Przyczyny takiej sytuacji związane są ze zmianami w zapasach lub z ograniczonymi zdolnościami transportowymi. Potwierdzona data</i>	1. Artykuł „Dostawy” w Centrum Pomocy <i>„Zamów w ciągu x” określa przedział czasu, w którym musisz złożyć zamówienie, aby przesyłka została dostarczona w podanym terminie. nielicznych przypadkach może się zdarzyć, że zanim złożysz zamówienie, nastąpi zmiana wskazywanej daty dostawy. Przyczyny takiej sytuacji związane są ze zmianami w zapasach lub z ograniczonymi zdolnościami transportowymi. Potwierdzona data dostawy jest podana w wiadomości e-mail z potwierdzeniem złożenia zamówienia.</i>

¹⁴ Źródło: <https://www.amazon.pl/gp/help/customer/display.html?nodeId=201910130> (pogrubienia własne, dostęp na 23 grudnia 2022 r.)

¹⁵ Źródło: <https://www.amazon.pl/gp/help/customer/display.html?nodeId=GZ5R2Y8QHENSLW75>, dostęp na 23 grudnia 2022 r.



dostawy jest podana w wiadomości e-mail z potwierdzeniem złożenia zamówienia¹⁶

2. Artykuł „Warunki gwarancji w przypadku dostawy gwarantowanej” w Centrum Pomocy

Warunkiem zapewnienia gwarancji jest dokonanie przelewu za pomocą wybranej przez klienta metody płatności (karta kredytowa lub debetowa). W przeciwnym wypadku uzgodniona data dostawy określona na stronie produktu może nie być możliwa.

Gwarancja płatności nie obowiązuje, jeśli podczas płatności kartą kredytową wpłata nie zostanie zaksięgowana przed upłynięciem okresu podanego na stronie produktu.

Gwarancja **nie obowiązuje**, jeśli podczas zamawiania opcja dostawy priorytetowej nie jest dostępna z dowolnego powodu (na przykład godziny dostawy właśnie minęły lub zmieniła się dostępność przedmiotu).

(...)

Uwaga: dostępność przedmiotu podawana jest dla pojedynczych sztuk. W przypadku zamówienia na kilka sztuk przedmiotu może się zdarzyć, że niektóre egzemplarze zostaną wysłane w innym terminie.

Roszczenia o odszkodowanie wykraczająca poza zwrot kosztów są wykluczone.

1. Wysyłka z gwarancją dostawy jest możliwa wyłącznie dla przedmiotów, w przypadku których na stronie produktu lub podsumowania zamówienia wyświetlana jest informacja o opcjach wysyłki. Gwarancja dostawy priorytetowej **nie obejmuje** pozostałych przedmiotów.

2. Z wysyłki z gwarancją dostawy można skorzystać **tylko w określonym czasie** w dniach od poniedziałku do soboty (jednak w przypadku wybranych kodów pocztowych opcja ta jest dostępna także w niedziele). Dostawy na adresy firmowe zazwyczaj nie są realizowane w soboty.

(...)

4. Gwarancją dostawy **nie można** objąć wysyłki do skrytek pocztowych.

5. **Nie możemy** zapewnić gwarancji dostawy, jeśli zaistnieją zdarzenia lub okoliczności spowodowane działaniem siły wyższej lub inna przyczyna, na którą nie będziemy mieć wpływu.

6. Zastrzegamy sobie prawo do tego, by w dowolnej chwili **zmienić lub zawiesić gwarancję dostawy lub samą usługę**

2. Artykuł „Warunki gwarancji planowanej daty dostawy” w Centrum Pomocy

Oferujemy **gwarantowaną** dostawę na określone terminy dostawy i wybrane produkty.

Warunkiem zapewnienia gwarancji jest dokonanie płatności za pomocą wybranej przez klienta metody. W przeciwnym wypadku wskazana data dostawy określona na stronie produktu może nie być możliwa. Gwarancja **nie ma zastosowania**, jeśli płatność za zamówienie nie może zostać dokonana z przyczyn niezależnych od Amazon (np. brak środków na karcie, przekroczone limity transakcji itp.).

Gwarancja **nie obowiązuje**, jeśli podczas zamawiania wybrana opcja dostawy nie jest dostępna z dowolnego powodu (na przykład godziny dostawy właśnie minęły lub zmieniła się dostępność przedmiotu).

(...)

Uwaga: dostępność przedmiotu podawana jest dla pojedynczych sztuk. W przypadku zamówienia na kilka sztuk przedmiotu może się zdarzyć, że niektóre egzemplarze zostaną wysłane w innym terminie.

Gwarancja obejmuje zwrot kosztów dostawy poniesionych przez klienta. Zwrot kosztów nastąpi po skontaktowaniu się z naszym działem obsługi klienta.

1. Wysyłka objęta gwarancją dostawy jest możliwa wyłącznie dla przedmiotów, w przypadku których na stronie produktu lub podsumowania zamówienia wyświetlana jest informacja o opcjach wysyłki. Gwarancja dostawy **nie obejmuje** pozostałych przedmiotów.

2. Gwarancja dotyczy zamówień, które mają wskazaną planowaną datę dostawy (konkretne dni dostawy). **Nie dotyczy zamówień**, w których data dostawy nie jest znana w momencie składania zamówienia (np. ze względu na tymczasowy brak towaru, przedsprzedaż). Z wysyłki z gwarancją dostawy można skorzystać **tylko w określonym czasie i dniach**.

(...)

5. **Nie możemy** zapewnić gwarancji dostawy, jeśli zaistnieją zdarzenia lub okoliczności spowodowane działaniem siły wyższej lub inna przyczyna, na którą nie będziemy mieć wpływu.

6. Zastrzegamy sobie prawo do tego, by w dowolnej chwili **zmienić lub zawiesić gwarancję dostawy lub samą usługę**. Zmiany nie będą jednak miały wpływu na prawa i zamówienia użytkowników, którzy już skorzystali z gwarancji przed zmianami lub zawieszeniem usługi.

¹⁶Zródło:https://www.amazon.pl/gp/help/customer/display.html/ref=chk_ship_ft_details_pri?ie=UTF8&nodeId=201910130 (pogrubienia własne, dostęp na 3 czerwca 2022 r.).

- (74) Niezależnie od powyższego, analiza Serwisu wykazała, że w przypadku zamówienia produktów, których data dostawy jest określona przez wskazanie konkretnej daty (opcja, o której mowa w pkt b) powyżej), nb. 62), konsumenci nie zawsze mają możliwość zapoznania się z przywołanymi powyżej artykułami Centrum Pomocy. Na etapie „Finalizacji zamówienia” nie jest im prezentowany odnośnik „Szczegóły”. Obrazuje to poniższy przykład.



Zrzut ekranu 25 - zrzut ekranu z nagrania stanowiącego załącznik do protokołu Prezesa Urzędu z 22 grudnia 2023 r. oraz 21 lutego 2024 r. (widok dla użytkowników zalogowanych korzystających z komputera).

Dowód: protokół Prezesa Urzędu z 22 grudnia 2023 r., k. 1120-1121., 21 lutego 2024 r., k. 1254.

5.2.2. Dostawa w przedsprzedaży

- (75) Jak wskazano w nb. 52 oraz 54, Prezes Urzędu ustalił, że część produktów jest prezentowana w Serwisie jako produkty w przedsprzedaży. W szczegółach produktu zawarta jest wówczas informacja o dacie premiery produktu (zrzut nr 18, np. przedsprzedaż - data premiery: 8 grudnia 2023 r.). Na tym etapie brak jest wzmianki o tym, że termin dostawy jest szacunkowy. Taka informacja pojawia się na etapie „Finalizacji zakupu”, w podsumowaniu zakupu. Wówczas konsumentowi prezentowany jest inny termin dostawy produktu niż data premiery podana w szczegółach produktu (por. zrzut poniżej, np. Szacowany termin dostawy: 15 grudnia 2023 - 16 grudnia 2023 r.).

Dowód: zał. 1 do pisma Spółki z 8 grudnia 2022 r., k. 409; zał. 5 do pisma Spółki z 14 listopada 2023 r., k. 781.



56⁹⁹ zł

✓prime

DARMOWA dostawa 15 - 16 grudnia

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Przedsprzedaż - data premiery: 8 grudnia 2023.

Zamów w przedsprzedaży.

Ilość: 1 ▼

Kup w przedsprzedaży

Wysyłka z	Amazon
Sprzedawane przez	Amazon
Zwroty	Zwrot do 31 stycznia 2024 r.
Płatność	Bezpieczna transakcja

▼ Pokaż więcej

Zamów jako prezent

Dodaj do listy

3 Przejrzyj zamówienie i opcje dostawy

Szacowany termin dostawy: 15 grudnia 2023 – 16 grudnia 2023

Przedmioty wysłane przez sprzedawcę Amazon EU S.à.r.l.



West Side Story - Vinyle Couleur
Léonard Bernstein
56,99 zł ✓prime
Ilość: 1 ▼
Sprzedawca: Amazon EU S.à.r.L.
 Zamów jako prezent

Produkt zostanie dostarczony w opakowaniu, które ujawnia jego zawartość. Aby go ukryć, wybierz opcję **Wyślij w opakowaniu Amazon.**

Wybierz opcję dostawy Prime:

DARMOWA Dostawa standardowa: dostawa w dniu piątek 15 grudnia – sobota 16 grudnia

Zrzuty ekranu 25-26 - zrzuty ekranu prezentujące sposób prezentowania terminów dostawy dla produktów w przedsprzedaży - fragmenty z nagrania stanowiącego załącznik 5 do pisma Spółki z 14 listopada 2023 r. (widok dla użytkowników zalogowanych korzystających z komputera).



5.3. Potwierdzenie informacji o terminie dostawy

- (76) W oparciu o materiały przekazane przez Spółkę Prezes Urzędu ustalił, że informacja o dostawie jest umieszczana w potwierdzeniu złożenia zamówienia wyświetlanym w Serwisie (zrzut ekranu nr 12). Data dostawy jest w nim określona jako „**przewidywana data dostawy**”.
- (77) Podobnie, informacja o dostawie produktów jest zawarta także w potwierdzeniu złożenia zamówienia przekazywanym konsumentom w wiadomości e-mail (zrzut ekranu nr 13). Dostawa jest tam określana jako „**szacowana**”:

→ *Dziękujemy za złożenie zamówienia. Po wystaniu przedmiotów otrzymasz wiadomość e-mail z powiadomieniem. **Szacowana data dostawy** znajduje się poniżej. Status zamówienia można sprawdzić i zmienić na stronie **Moje zamówienia** w serwisie **Amazon.pl** (pogrubienia własne).*

Dowód: zał. 3 oraz 4 do pisma Spółki z 17 czerwca 2022 r., k. 219-222; zał. 1 do pisma Spółki z 14 listopada 2023 r., k. 781.

- (78) Na podstawie wyjaśnień i materiałów przekazanych przez Spółkę oraz sygnałów konsumentów Prezes Urzędu ustalił, że w przypadku, gdy data dostawy nie może być określona przez Spółkę w momencie jego złożenia (np. w przypadku zamówienia produktu, którego dostępność jest prezentowana w Serwisie jako: „tymczasowo brak towaru” - por. zrzut ekranu nr 19 lub w przypadku opóźnienia w dostawie) w potwierdzeniu zamówienia konsument otrzymuje następującą informację:

→ *Po określeniu szacowanego terminu dostawy tego przedmiotu otrzymasz wiadomość e-mail z powiadomieniem.*

Dowód: zał. 3 do pisma Spółki z 8 grudnia 2022 r., k. 409; pismo Spółki z 14 listopada 2023 r., str. 3, k. 776; zgłoszenie konsumenta do Urzędu z 25 oraz 28 czerwca 2022 r., RPW/38391/2022 oraz RPW/38985/2022, k. 488-500; pismo Spółki z 7 października 2022 r., str. 3, k. 365.

- (79) W oparciu o wyjaśnienia oraz materiały przekazane przez Spółkę Prezes Urzędu ustalił, że w przypadku opóźnienia w dostawie Spółka przekazuje konsumentom informację o opóźnieniu w wiadomości e-mail. Poniżej zamieszczono przykładowe informacje o opóźnieniu przekazywane konsumentom.

→ *Wystąpiło opóźnienie w wysyłce zamówienia. Nowa data dostawy jest wskazana poniżej. Otrzymasz e-mail z potwierdzeniem, gdy przedmioty zostaną wysłane. Przepraszamy za niedogodności. (...)*

Nowa szacowana data dostawy: 10 września 2021 - 22 września 2021 (komórka C3 w tabeli stanowiącej zał. 1 do pisma z 4 kwietnia 2022 r., k. 158);

→ *Niestety wystąpiło opóźnienie w dostawie. Oczekujemy, że przesyłka może dotrzeć jeden lub dwa dni robocze później. (...)* (zał. 5 do pisma Spółki z 20 czerwca 2022 r., k. 265);

→ *Wystąpiło opóźnienie w wysyłce zamówienia. Dodażymy wszelkich starań, aby dostarczyć Ci opóźniony przedmiot tak szybko jak to możliwe. Przepraszamy za niedogodności.*



- **Przykład nr 3:** K: (...) W takim razie jaką mają Państwo propozycję? Zawarliśmy umowę - Państwo po miesiącu chcą tak po prostu sobie ją wypowiedzieć? bez żadnego uzasadnienia? bez propozycji rozwiązania? Przyznam, że jestem zniechęcony... kupowałem wcześniej na Amazon.de, a jeszcze wcześniej na Amazon.com... nigdy nie zostałem tak potraktowany, zawsze jakoś się udało rozwiązać sprawę satysfakcjonująco dla obu stron. Czy Amazon.pl ma inne "standardy"? Czyżby dostosowane do polskiego, niedojrzałego rynku? (...) (korespondencja mailowa konsumenta z 2 sierpnia 2022 r., komórka G33 w tabeli stanowiącej załącznik 3 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r., k. 962).

K: (...) Nie akceptuję Państwa propozycji. **Oczekiwałem na to zamówienie ponad miesiąc, co więcej za buty zapłaciłem od razu, więc przez cały ten czas mieli Państwo moje pieniądze.** Co więcej otrzymywałem od Was maile z przeprosinami za opóźnienie i zapewnieniami, że zamówiony towar zostanie dostarczony. Rozumiem, że na dzień dzisiejszy wciąż zakupione buty nie są dostępne - chętnie poczekam dłużej. Jeśli jednak nie jest możliwe dostarczenie zakupionych butów, rozważę inne buty tej firmy (Keen) jako zamiennika - proszę o propozycję. Z tego co widzę mają Państwo np. dostępne w sprzedaży identyczne buty tylko w innym kolorze - mógłbym je zaakceptować. (...) (korespondencja mailowa konsumenta z 2 sierpnia 2022 r., komórka J33 w tabeli stanowiącej załącznik 3 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r., k. 962)

- **Przykład nr 4¹⁸:** K: Właśnie anulowano moje zamówienie bez mojej wiedzy (...) Otrzymałem maila o anulowaniu zamówienia na preorder książki (...) mimo iż nie wyraziłem na to zgody (...)

S: rzeczywiście zamówienie zostało anulowane. Niestety zostało anulowane automatycznie przez nasz system ze względu na brak tego przedmiotu w magazynach (...)

K: Wygląda na to że nie można anulować zamówienia bez zgody klienta co tutaj nastąpiło

S: umowa na Amazon rozpoczyna się w momencie wysyłki zamówienia a nie od jego złożenia

K: Jednak środki zostały już przekazane wcześniej czyż nie?

S: Tak, w przypadku płatności BLIK środki pobierane są od razu po złożeniu zamówienia (...) a zwrot został już dla Pana zlecony

K: Jednak z winy nie własnej jestem teraz narażony na szkody w wysokości różnicy zakupu na innych stronach, które nie zostały mi zwrócone (...) (fragment czatu z 16 sierpnia 2022 r., komórka M45 w tabeli stanowiącej załącznik 3 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r., k. 962).

- **Przykład nr 5:** Naruszenie przejawia się w (...) wprowadzających konsumenta w błąd zapisów w Warunkach Użytkowania i Warunki Sprzedaży Amazon.pl (...). Wbrew treści (...) kodeksu cywilnego, firma Amazon.pl uważa, że uzgodnienie istotnych warunków umowy takich jak przedmiot sprzedaży, cena, termin dostawy oraz spełnienie przez konsumenta świadczenia wzajemnego nie stanowią umowy. (...)

Ogłoszenia opublikowane na (...) Amazon.pl wypełniają minimum treściowe oferty, mają stanowczy, jednoznaczny charakter. Skierowane są do klienta (nieoznaczonego kręgu adresatów). Z pewnością nie mamy tu do czynienia z zaproszeniem do składania ofert. Przyjęcie oferty następuje za pośrednictwem środków komunikacji

¹⁸ Zgodnie z materiałami przekazanymi przez Spółkę 19 czerwca 2022 r. zamówienie dotyczyło przedpremiery książki. (wiersz 45 w tabeli stanowiącej załącznik 3 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r., k. 962).

elektronicznej, przy czym nie tylko konieczne jest „umieszczenie produktów w koszyku”, ale system sprzedaży Amazon.pl wymusza spełnienie przez klienta świadczenia wzajemnego w postaci opłaty za towar lub usługę. (...)

(...) 24 września 2022 r. zawarłem z firmą Amazon pl (...) umowę zakupu książki (...) z datą dostawy na 8-9 grudnia br, następnie zmienioną na 21 grudnia br. Amazon nie dostarczył towaru. Następnie jednostronnie wypowiedział (zerwał) umowę argumentując to brakiem książki w magazynie. Zerwanie umowy zostało nazwane „anulowaniem”. Amazon PL samodzielnie dokonał 27 grudnia br. zwrotu wniesionej przeze mnie 24 września br. opłaty w wysokości 65,55 PLN.

(...) zawarłem (...) wiążącą obie strony umowę cywilnoprawną. Przyjąłem ofertę i spełniłem świadczenie. Wykonanie umowy przez sprzedawcę nie było uzależnione od warunku w postaci aktualnego stanu magazynowego. Nie mogę się zgodzić na jednostronne wypowiedzenie umowy. Pewne skutki niewykonania przez Amazon PL zobowiązania są już nieodwracalne - brak dostawy prezentu przeznaczanego dla mojego dziecka w terminie przed 24 grudnia br. (zgłoszenie konsumenta do Urzędu z 27 grudnia 2023 r. RPW/85727/2022 wraz z uzupełnieniem o zgłoszenie z 27 stycznia 2023 r. RPW/9065/2023, RPW/9066/2023, RPW/9067/2023 oraz RPW/9068/2023, k. 1027-1035).

→ **Przykład nr 6:** K: Dlaczego anulowano moje wczorajsze zamówienie? Jeszcze dziś rano upominaliście się o zapłatę za towar, po zmianie sposobu płatności i opłaceniu BLIKiem, po godzinie dostaję info o anulowaniu. Zgodnie z polskim prawem założenie zamówienia i zapłata jest równoznaczne z zawarciem umowy kupna-sprzedaży.

S: Bardzo mi przykro z powodu zaistniałej sytuacji w przypadku tego zamówienia wystąpił błąd cenowy dlatego zamówienie zostało anulowane. Środki za to zamówienie zostaną zlecone na Pana konto do 3 dni
K: To nie jest odpowiedź na moje pytanie. Jeśli wystąpił błąd cenowy to dlaczego przez 24h zamówienie nadal było aktualne? Nadal twierdzą, że zawarto umowę kupna-sprzedaży. (...)

S: Rozumiem bardzo mi przykro z powodu zaistniałej sytuacji natomiast nie może wysłać do Pana tego zamówienia (fragment czatu konsumenta ze Spółką z 18 lutego 2023 r., zał. do wiadomości e-mail Spółki z 18 września 2023 r., k. 693)

K: Firma Amazon EU SARL z siedzibą w Luksemburgu zarządzająca stroną www.amazon.pl anulowała moje opłacone zamówienie (...). Po ponad 24h od złożenia zamówienia zostało ono anulowane z uzasadnieniem, że "cena produktu zawierała oczywisty błąd". Regulamin zakupów w Amazon twierdzi, że zawarcie umowy kupna-sprzedaży następuje w momencie wysyłki towaru a samo zamówienie i opłacenie to jedynie oferta zakupu złożona przez Kupującego. Uważam, że jest to niezgodne z polskim prawem, w związku z tym składam skargę na Amazon (zgłoszenie konsumenta do Urzędu z 18 lutego 2023 r., RPW/16021/2023, k. 1045).

W oparciu o materiały przekazane przez konsumenta i Amazon ustalono, że Spółka anulowała zamówienie z uwagi na błąd cenowy. Zgodnie ze stanowiskiem Spółki prawidłowa cena produktu wynosiła [xxxxx], podczas gdy w serwisie prezentowana była cena [xxxxx] (zał. do wiadomości e-mail Spółki z 18 września 2023 r., k. 693).



W kolejnych dniach otrzymywałam (...) wiadomości, w których Amazon.pl przesuwał realizację zamówienia, w końcu 30 września poinformować mnie, że **zamówienie zostało anulowane**. (...)

(...) napisałam żądanie realizacji zamówienia. W odpowiedzi otrzymałam informację, że umowa nie została zawarta (...) na stronie nie ma informacji, że ogłoszenie nie stanowi oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego i tym samym uznać należy, iż **do skutecznego zawarcia umowy doszło w momencie potwierdzenia przyjęcia zamówienia przez Przedsiębiorcę**. Zamówienie zostało potwierdzone i było w realizacji (zgłoszenie konsumenta do Urzędu z 29 października 2021 r., RPW/64275/2021 P),

→ **Przykład nr 10:** K: Nie zgadzam się na anulowanie zamówienia. Zawarliśmy umowę kupna-sprzedaży, opłaciłem towar i żądam wydania rzeczy. Zamówiony towar posiadacie, na stronie jest informacja że jest dostępny w magazynie. **Jestem jego właścicielem i proszę mi wydać zakupioną rzecz**. Za kartę podarunkową dziękuję, możecie ją sobie zabrać (zgłoszenie do Spółki z 9 września 2021 r., komórka K9 w tabeli stanowiącej zał. 1 do pisma Spółki z 4 kwietnia 2022 r., k. 158),

→ **Przykład nr 11:** K: (...) Dlaczego moje zamówienie zostało anulowane?

S: bardzo mi przykro z tego powodu, anulowanie tych zamówień to część regularnego procesu, który magazyn musiał wprowadzić ze względu na różne wyzwania logistyczne – anulują zamówienia, co do których wiedzą, że nie będą w stanie ich zrealizować. Robią to, ponieważ większość naszych klientów płaci za zamówienia za pomocą P24 lub BLIK i nie chcą blokować ich środków. Ten proces ma zastosowanie dla wszystkich zamówień realizowanych przez Amazon. Ilość kontaktów odnośnie Kindle to efekt popularności tego czytelnika.

K: To dlaczego w ofercie był Kindle, skoro na magazynie ich nie ma?

S: przykro mi, najwidoczniej magazyn nie nadążył nad aktualizacją stanów na stronie (...)

K: Proszę podać, który punkt warunków sprzedaży tak stanowi (...)

S: nie ma takiego punktu. (...)

K: Czyli Amazon robi sobie co chce z zamówieniami i klient nic nie może z tym zrobić? Pełna dowolność. (...) Mój pierwszy zakup i chyba ostatni. Nie jesteście wiarygodni. (...)

S: umowa kupna sprzedaży zachodzi w momencie wysyłki towaru z magazynu, a co za tym idzie magazyn miał prawo anulować zamówienie, ze względu który opisałam wyżej - przykro mi za niedogodności, jednak nie pracuje na magazynie i o tym nie decyduje. (...)

K: Umowa kupna sprzedaży zachodzi w momencie złożenia woli zakupu i zapłaty za towar. (...)

S: nie, w momencie wysyłki towaru z magazynu (...) przesyłam informacje na ten temat w naszym regulaminie: (...) (fragment czatu konsumenta ze Spółką z 12 grudnia 2021 r., komórka E11 w tabeli stanowiącej załącznik 1 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r., k. 962).

(81) Jak wynika z podanych wyżej przykładów, zamawiając produkty na Amazon.pl przez wybór przycisku „Kup teraz”, z czym wiąże się poniesienie opłaty, konsumenci w wielu



przypadkach mają przeświadczenie, że złożenie zamówienia na towar oraz jego opłacenie oznacza zawarcie umowy sprzedaży. Przeświadczenie to może występować u konsumentów niezależnie od tego, jakie produkty zamawiają na Platformie (np. produkty prezentowane jako dostępne, tymczasowo niedostępne czy produkty w przedsprzedaży). Wiedzę o tym, kiedy w rzeczywistości dochodzi do zawarcia umowy sprzedaży (moment wysyłki produktów z Amazon) konsumenci nabywają dopiero w razie nieprawidłowości w realizacji zamówienia, kiedy ich zamówienie jest anulowane. Zgłoszenia wskazują na niezadowolenie konsumentów z uwagi na anulowanie ich zamówień, co wiąże się dla nich z negatywnymi konsekwencjami (brak możliwości skorzystania z produktu, także w określonym czasie - np. z uwagi na zbliżającą się imprezę okolicznościową lub wyjazd - przykłady 5 i 8 powyżej). Okolicznością często podnoszoną przez konsumentów w zgłoszeniach jest to, że opłata za produkt jest pobierana już w momencie złożenia zamówienia (przykłady 1, 3, 4, 10, 11 powyżej).

6.2. Anulowanie zamówień na urządzenia Kindle

6.2.1. Anulowanie zamówień na urządzenia Kindle [xxx] (I tura)

- (82) Ostatnie trzy przywołane powyżej zgłoszenia obrazują problem z realizacją zamówień złożonych [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] na urządzenia Kindle. W oparciu o wyjaśnienia Spółki oraz zgłoszenia konsumentów Prezes Urzędu ustalił, że w dniach [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] Spółka anulowała [xxx] zamówienia na urządzenia Kindle. Ww. zamówienia zostały złożone w związku z promocją polegającą na obniżeniu ceny produktu o 110 zł (z 399,99 zł do 289,99 zł). W pierwszej kolejności konsumenci byli informowani o przedłużeniu terminu dostawy ww. urządzeń. Data dostawy była wydłużana [xxxxxxxxxxxxxxxx] w stosunku do pierwotnie deklarowanej przez Spółkę daty. Część z konsumentów było informowanych o przedłużeniu ww. terminu [xxxxxxxxxxxxxxxx]. Kolejnym krokiem było przekazanie konsumentom wiadomości o anulowaniu zamówień na Kindle. Większość konsumentów otrzymała ww. wiadomość [xx].
- (83) Ww. działania Spółki spotkały się z niezadowoleniem konsumentów, co potwierdzają liczne zgłoszenia. Wielu z nich kontaktowało się ze Spółką kilkakrotnie. Przebieg przykładowej korespondencji konsumenta ze Spółką obrazują poniższe fragmenty (pisownia oryginalna, pogrubienia oraz podkreślenia własne).

Dowód: pismo Spółki z 28 lutego 2022 r., str. 5-6, zał. 1 do pisma Spółki z 4 kwietnia 2022 r.

Przykład nr 12: Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx]

- K: (...) *Zakupiłam 25 sierpnia czytnik Kindle (...) do tej pory nie został wysłany. Chciałam zapytać czy cos poszło nie tak z transakcją czy czas oczekiwania jest taki długi ? Pierwszy raz robiłam zakupy na amazon. (...)*
- S: *Przykro mi, że jeszcze nie został wysłany. (...) Już sprawdzam (...) Wydaje mi się, że jest to spowodowane jakimś problemem w magazynie. (...) Płatność przeszła pozytywnie (...)* (zapis czatu z 4 września 2022 r., komórka C6 w tabeli stanowiącej zał. 1 do pisma Spółki z kwietnia 2022 r., k. 158)
- S: *przykro mi, z powodu opóźnienia wysyłki czytnika Kindle z Pani zamówienia (...). Wysłałam zgłoszenie tego problemu do naszego centrum logistycznego i poprosiłam o jak najszybszą wysyłkę zamówienia. (...). Kiedy zamówienie zostaje złożone, podajemy szacowaną datę dostawy. Nasze zapasy ulegają ciągłym zmianom w zależności od informacji, które dostajemy bezpośrednio od naszych dostawców.*

S: powinna pani dostac

K: i nie ma tego przedmiotu w anulowanych zamówieniach (zapis czatu z 10 grudnia 2021 r., komórka E68 w tabeli stanowiącej zał. 1 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r., k. 962)

Przykład nr 17: Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx]

→ K: Kontaktuję się w sprawie zamówienia (...) **Zostały mi zwrócone środki, a nie wyrażałem chęci anulowania zamówienia (...)** Czy można uzyskać informację w czym leży problem?

S: Nie posiadam informacji dlaczego zostało ono anulowane

K: W takim razie w jaki sposób mogę się tego dowiedzieć?

S: Dokładny powód nie jest znany (...) jednak na podstawie regulaminu do momentu wysłania towaru zamówienie może zostać anulowane, ponieważ dopiero z chwilą wysyłki następuje zawarcie umowy

K: Wszystko jasne. **Produkt był zakupiony akurat w dobrej promocji. No nic, dziękuję za pomoc** (zapis czatu z 10 grudnia 2021 r., komórka E134 w tabeli stanowiącej zał. 1 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r., k. 962)

Dowód: pismo Spółki z 28 lutego 2022 r., str. 5-6, k. 90-91; pismo Spółki z 7 kwietnia 2022 r., str. 2-4), zał. 1 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r., k. 962.

- (90) W zgłoszeniach do Spółki dotyczących zamówień na urządzenia Kindle złożone w promocji [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] konsumenci zgłaszali podobne problemy jak w przypadku I tury anulowania. Zgłoszenia te dotyczyły opóźnień w dostawie oraz anulowania zamówień. Konsumenci zwracali w nich uwagę na to, że produkty zostały anulowane, mimo że w momencie zamówienia były dostępne. Konsumenci podnosili, że towary były również dostępne na Platformie w chwili anulowania zamówień. Potwierdza to informacja przekazywana konsumentom przez Spółkę, zgodnie z którą „Prace nad usunięciem usterki ciągle trwają, dlatego w najbliższym czasie prosimy o nieskładanie ponownie zamówienia na anulowany przedmiot” (por. np. przykład 23 poniżej). Konsumenci wskazywali także na rozbieżności pomiędzy terminami dostawy prezentowanymi na Platformie a datami określonymi w potwierdzeniach mailowych oraz na szeroki przedział czasu podany przez Spółkę. Potwierdzają to następujące fragmenty korespondencji (pisownia oryginalna, pogrubienia własne):

Przykład nr 18: Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx]

→ K: Dzień dobry, zamówiłam czytnik Kindle i przy zakupie była podana informacja że biały będzie **dostarczony do 6 grudnia**, a na czarny (...) Jest dłuższy czas oczekiwania. **Zakupiłam biały, po czym wyświetliła się informacja że dostawa będzie 29 grudnia**

S: Już po złożeniu zamówienia tak ? (...)

K: tak (...)

S: Rozumiem (...) W związku z dużą ilością zamówień na ten oto produkt niestety wydłużył się czas wysyłki lecz myślę że w przeciągu tygodnia kindle już powinien być u Pani

K: Czy jest jakaś możliwość przyspieszenia wysyłki? **8 grudnia wylatuje z Polski. Myślałam że podany termin jest wiążący, skoro jest informacja że 6.12 będzie dostawa**

S: Rozumiem, jak najbardziej przekażę prośbę o przyspieszenie wysyłki do naszego działu logistyki (zapis czatu z 1 grudnia 2021 r., komórka D9 w tabeli stanowiącej załącznik 2 do pisma Spółki z 4 kwietnia 2022 r., k. 158),



→ **K: Dobry wieczór, czy udało się przyspieszyć wysyłkę mojego zamówienia? Przy zakupie był podany termin otrzymania zamówienia 6.12 a po zakupie zmieniło się na 3-29 grudnia. (...)**

S: już zerkam

K: 8 grudnia wylatuje za granice i prosłam o przyspieszenie wysyłki

S: Niestety w dalszym ciągu jest to 3.12-29.12

(...)

S: Może Pani zamówić ponownie i sprawdzimy, czy czasem nowe zamówienie nie ma szybszej daty dostawy (...) bo też się tak zdaża (zapis czatu z 2 grudnia 2021 r., komórka F9 w tabeli stanowiącej załącznik 2 do pisma Spółki z 4 kwietnia 2022 r., k. 158).

Przykład nr 19: Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx]

→ **K: Dlaczego czekam tak długo na realizację zamówienia (...) To miał być prezent mikołajkowy!**

S: według naszej strony, paczka powinna dojść 21.12, jednak jest to zaraz przed świętami, więc możliwe że dojdzie do jakichś opoznień (...) może pan anulować zamówienie i poszukać tego samego z lepszą opcją dostawy (...)

K: Prawie m-c od daty zamówienia. Amazon.de działa zdecydowanie szybciej, dlaczego? Przy zamówieniu nie było informacji o tak długim czasie realizacji, dlaczego?

S: niektóre zamówienia mają taki długo czas realizacji ze względu na dopiętność produktu, teraz przed świętami jest dużo zamówień, więc może dlatego

(...)

S: jakei jest pana życzenie? chce pan anulować zamówienie? (...) czy jednak poczekać (...)

K: Dobra, czekam. Ale przy następnych zakupach się zastanowiem, na teraz zawiodłem się na amazon.pl (...) u mnie jest ze średnia wysyłka powinna trwać 7-12 dni (zapis czatu z 1 grudnia 2021 r., komórka E20 w tabeli stanowiącej załącznik 1 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r., k. 962).

→ **Terminy dostaw określamy na podstawie poprzednich dostaw. Termin, w jakim otrzymujemy towar i możemy go wysłać, może się różnić w zależności od hurtowni lub dostawcy produktu. Na chwilę obecną zakładamy następującą przewidywaną datę dostawy: 21.12.21. Jeśli zamówienie będziemy mogli wysłać wcześniej, prześlemy automatyczną wiadomość e-mail z odpowiednią informacją (korespondencja mailowa Spółki, komórka F20 w tabeli stanowiącej załącznik 1 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r.)**

→ **Terminy dostaw określamy na podstawie poprzednich dostaw. Termin, w jakim otrzymujemy towar i możemy go wysłać, może się różnić w zależności od hurtowni lub dostawcy produktu. Na chwilę obecną zakładamy następującą przewidywaną datę dostawy: 21.12.21. Jeśli zamówienie będziemy mogli wysłać wcześniej, prześlemy automatyczną wiadomość e-mail z odpowiednią informacją (korespondencja mailowa Spółki, komórka F20 w tabeli stanowiącej załącznik 1 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r., k. 962)**

Przykład nr 20: Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx]

→ **K: Złożyłem zamówienie dwa dni temu i nadal czekam na potwierdzenie dostępności, a z tego co widzę produkt jest dostępny na stronie (tak samo jak był dostępny w momencie składania zamówienia). Proszę o informację kiedy mogę spodziewać się dostawy czytnika (korespondencja mailowa konsumenta z 24 listopada 2021 r., komórka D111 w tabeli stanowiącej załącznik 1 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r.),**



- Tak jak Pan wspomniał w wiadomości, Kindle jest już dostępny na stronie. Szacowana data dostawy to 27.11.2021 - 18.01.2022. Produkt zostanie wysłany najszybciej jak to możliwe (korespondencja mailowa Spółki z 24 listopada 2021 r., komórka F111 w tabeli stanowiącej załącznik 1 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r., k. 962)

Przykład nr 21: Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx]

- **K: Zamówiłem KINDLE**

K: I wysyłka szacowana to od 27 listopada do 15 stycznia (...) Dlaczego tak długo? (...) Potrzebuję na piątek tego produktu (...) Jest to prezent, który kupiłem specjalnie z wyprzedzeniem aby doszedł do tego czasu (...)

S: Rozumiem, natomiast data wysyłki jest szacowana na podstawie najbliższej możliwej dostawy, a produkt jest obecnie jeszcze niedostępny. (...)

K: 1,5 miesiąca na dostawę to jednak sporo (...) Nie było tam napisane, że produkt jest poza stanem (...) Nawet był na promocji black week (...) A z prime wysyłka w 2 dni (...) Czy jest Pani w stanie przyspieszyć cały proces

S: (...) Rozumiem (...), natomiast nie jestem w stanie przyspieszyć samej wysyłki. Kindle to dość chodliwy produkt i jego dostawy są realizowane cały czas. Nie chcę też udzielać nieprawidłowych informacji a propo dostawy, natomiast jak tylko pojawi się na magazynie to zostanie natychmiast wysłany.

K: A może być tak, że nagle anulujecie zamówienie? (...)

S: (...) Dlaczego mielibyśmy anulować zamówienie? W przypadku gdzie po prostu czekamy na dotowarowanie magazynu, nie anulujemy zamówień (...). Nam również zależy na szybkiej realizacji, natomiast tu jest kwestia, że data dostawy w przypadku Pańskiego zamówienia jest „szacowaną” datą, co znaczy, że będzie wysłane jak tylko towar się pojawi¹⁹. (...) (zapis czatu z 30 listopada 2021 r., komórka E17 w tabeli stanowiącej załącznik 1 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r., k. 962).

Przykład nr 22: Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx]

- **K: Dzień dobry, kiedy otrzymam maila z informacją o planowanym czasie dostarczenia zamówienia? Przy zamówieniu od wczoraj, widnieje informacja: "Wyślemy do Ciebie wiadomość e-mail, gdy data dostawy będzie znana." mimo, że produkt jest dostępny** (korespondencja mailowa konsumenta z 24 listopada 2021 r., komórka D50 w tabeli stanowiącej załącznik 1 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r.)

- **S: Dzień dobry, w opisie oferty widnieje informacja, iż przybliżona data dostawy to 1 grudnia. Oczywiście wysyłka może odbyć się szybciej. Prosimy o cierpliwość, wszelkie informacje odnośnie wysyłki i dostawy otrzyma Pani na adres e-mail** (korespondencja mailowa Spółki z 24 listopada 2021 r., komórka F50 w tabeli stanowiącej załącznik 1 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r., k. 962)

- **K: (...) 22 listopada zamówiłam kindle'a, nie była od razu podana informacja o dacie dostawy, napisałam więc maila z zapytaniem i odpowiedź jaką wówczas otrzymałam to 1 grudnia. Później dostałam maila z planowanym czasem dostawy między 27/11 a 18/01. Z jakiego powodu przybliżony czas dostawy jest tak szeroki? Produkt jest prezentem na święta i chciałabym, aby jednak dotarł w możliwie jak najszybszym** (korespondencja mailowa konsumenta z 5 grudnia 2021 r., komórka H50 w tabeli stanowiącej załącznik 1 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r., k. 962)

Przykład nr 23: Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx]

¹⁹ Zgodnie z materiałami przekazanymi przez Amazon, pomimo zapewnień Spółki zamówienie zostało anulowane 10 grudnia (wiersz 17 w tabeli stanowiącej załącznik 1 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r.).



K: Jesteście super zostawiliście mnie bez prezentu dla bliskich. Obracając moimi pieniędzmi od 25 listopada. Zabraliście mi czas na zakup prezentu (fragmenty czatu z 11 grudnia 2021 r., komórka G119 w tabeli stanowiącej zał. 1 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r., k. 962)

→ **K: Czyli teraz będzie mógł kupić po długim czasie oczekiwania czytnik po nowej cenie bez promocji (korespondencja e-mail konsumenta z 11 grudnia 2021 r., komórka K119 w tabeli stanowiącej zał. 1 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r., k. 962)**

→ **S: (...) Rozumiemy, że anulowanie zamówienia może być frustrujące i dlatego przyznaliśmy Ci jednorazowo kartę podarunkową w wysokości PLN 120 na następne zamówienie, w celu pokrycia różnicy w cenie czytnika (...) (korespondencja e-mail Spółki z 12 grudnia 2021 r., komórka M119 w tabeli stanowiącej zał. 1 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r., k. 962)**

Przykład nr 26 Zamówienie [xxxxxxxxxxxxxxxx]

→ **K: Piszę do Państwa ponieważ w aplikacji amazon zniknęło moje zamówienie które u Was zrealizowałem.**

(...)

S: widzę, że zamówienie zostało dzisiaj anulowane (...) proszę sprawdzić w anulowanych

K: Ale ja nic nie anulowałem

S: nie, to my anulowaliśmy to zamówienie

K: Dlaczego??

S: tego nie wiem, zamówienie zostało anulowane przez magazyn (...) nie ma żadnych informacji o przyczynach anulowania

K: Czyli zapłaciłem za produkt, czekam na niego 3 tydzień i dowiaduje się że nie otrzymam produktu bez podania przyczyny ?

S: zwrot pieniędzy został również zlecony (...) przypuszczam, że przyczyną mogła być błędnie podana cena. ten kindle kosztuje teraz 400zł

K: To była promocja black week

K: czuje się dość mocno pokrzywdzony, straciłem dużo czasu czekając na zamówienie

S: proszę dać mi chwilę na konsultację z przełożonym (...)

S: dodaliśmy do Pana konta bon promocyjny na kwotę 240zł (...) proszę zamówić czytniki ponownie (fragment czatu z 10 grudnia 2021 r., komórka G107 w tabeli stanowiącej zał. 1 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r., k. 962)

Przykład nr 27 Zamówienie [xxxxxxxxxxxxxxxx]

→ **K: Dzień dobry, Rozumiem że napotkaliście państwo problemy z czarnym kindlem, ale widzę że białe są dostępne w sklepie. Więc skoro białe są dostępne, a państwo nie daliście żadnej informacji od 25listopada (data zamówienia) to może jednak bardziej fair byłoby się zapytać o zmianę koloru produktu niż bez żadnego ostrzeżenia anulować zamówienie? Kupiłem produkt korzystając z promocji, data dostarczenia była do 15, a państwo anulujecie to zamówienie dziś, gdy promocja się skończyła a do 15 zostały trzy dni robocze. Uważam że to zachowanie jest niestosowne bo biorąc pod uwagę wydłużona datę zamówienia mieliście państwo świadomość o problemie wcześniej niż dzisiaj. Lepszą rekompensatą niż kupon rabatowy za 20zł byłaby propozycja wysłania innego koloru produktu w tamtej cenie**



- (98) Skalę anulowań zamówień przez Spółkę w przykładowych okresach w latach 2021-2023 r. obrazują poniższe tabele.

Tabela A

1. Okres	2. Liczba zamówień złożonych na Amazon.pl modelu sprzedaży detalicznej	3. Liczba oraz procent ²⁰ zamówień anulowanych ogółem spośród zamówień wskazanych w kolumnie 2	4. Liczba zamówień anulowanych z powodu „utknięcia” w magazynie spośród zamówień wskazanych w kolumnie 2
październik 2022 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]
listopad 2022 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]
grudzień 2022 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]

Tabela B

1. Okres	2. Liczba zamówień złożonych na Amazon.pl modelu sprzedaży detalicznej	3. Liczba oraz procent zamówień anulowanych ogółem spośród zamówień wskazanych w kolumnie 2	4. Liczba zamówień anulowanych z powodu „utknięcia” w magazynie spośród zamówień wskazanych w kolumnie 2
II kwartał 2021 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]
II kwartał 2022 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]
IV kwartał 2022 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]
I kwartał 2023 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]
II kwartał 2023 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]
III kwartał 2023 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]

Dowód: pismo Spółki z 13 lutego 2023 r. (k. 576-577 verte), z 8 maja 2023 r., str. 2-3, k. 621-verte-622, z 23 listopada 2023 r., str. 2-3, k. 851 verte-852 verte; 1 grudnia 2023 r., str. 2-3, k. 905 verte-906.

- (99) Na brak realizacji zamówień w związku z problemami z dostępnością produktów wskazują nie tylko zgłoszenia dotyczące urządzeń Kindle, ale także **innych produktów** (przykład 4 oraz przykłady poniżej - pisownia oryginalna, pogrubienia własne).

Przykład nr 28 Zamówienie [xxxxxxxxxxxxxxxx] (dot. czytnika kart)

→ *K: 15 listopada zamówiłem czytnik kart do komputera (...), długo nie miałem potwierdzonego terminu dostawy mailowo, bo na stronie w ciągu (...) więcej niż tygodnia miało to być. Zadzwoiłem (...), kazano mi się w cierpliwość uzbroić, znowu minął tydzień, dwa tygodnie, znowu zadzwoniłem, konsultant mi powiedział, że pewnie nie dotarło bo cena się (...) zmieniła (...), zasugerował, żebym anulował zamówienie, nowe zrobił, ja tak zrobiłem.*

Tydzień temu zamówiłem powtórnie produkt, na stronie była informacja, że 3 grudnia będzie dostarczony, a (...) nie mam nawet informacji, kiedy będzie dostarczony. (...) Jest to niepoważne, bo robię tak jak Państwo mówią, a nawet nie mam terminu dostawy potwierdzonego.

(...)

K: W dystrybucji niemieckiej (...) już tego produktu nie ma, jedynie jest w naszej, czyli u Państwa i w Amazon UK.

S: (...) Do momentu, aż przesyłka nie zostanie wysłana, to my nie wiemy (...) z jakiego magazynu ona wyjdzie. Widzę, że (...) nie zostało zrealizowane ani nie wysłane, nic się nie dzieje. (...)

²⁰ Procenty zostały podane w zaokrągleniu do pierwszego miejsca po przecinku.

Na stronie jest napisane, że jest tam dostępne 2 sztuki, ale (...) jak pisze dwie sztuki, to może już w ogóle (...) nie być.

K: Jak ja zamawiałem to było 5 sztuk. (...) W Niemczech było 10, w Wielkiej Brytanii było kilkanaście. Teraz jest tak, że u nas są 2. W Niemczech nie ma. (...) Tak nie można. To jest niepoważne. (...) Jak Państwo macie produkt, to co za problem wysłać? (rozmowa telefoniczna z 3 grudnia 2021 r. o numerze 407-3789819-1136351, załącznik 4 do pisma Spółki z 4 kwietnia 2022 r., k. 158)

→ **S: (...) skontaktowałam się z Panem , ponieważ otrzymałam informacje od działu realizacji zamówień, że Pana zamówienie zostanie anulowane.**

Przedmiot z zamówienia (...) - Akasa AK-ICR-14 USB 3.0 wewnętrzny czytnik kart nie jest w tym momencie dostępny w żadnym magazynie.

Ponieważ metoda płatności przy złożeniu tego zamówienie była karta kredytowa , karta ta nie została obciążona , była tylko autoryzowana i autoryzacji została zwolniona (korespondencja Spółki do konsumenta z 8 grudnia 2021 r., komórka F3 w tabeli stanowiącej załącznik 2 do pisma Spółki z 4 kwietnia 2022 r., k. 158)

Przykład nr 29 Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx] (dot. walizki)

→ **K: Dzień dobry jest po raz drugi anulowane już. Proszę o informację czy ja mogę zamówić ten produkt czy nie? (...) (korespondencja mailowa konsumenta z 8 lutego 2022 r., komórka I43 w tabeli stanowiącej załącznik 2 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r.)**

S: Przykro mi, po raz kolejny Pani zamówienie zostało anulowane. Nie znamy dokładnej przyczyny co mogło być powodem. Na stronie produktu widnieje informacja że dostępne są ostatnie sztuki. Może to świadczyć o tym, że produkt tak na prawdę się już wyczerpał mimo że taka informacja nie jest jeszcze zaktualizowana na stronie. Przepraszamy za niedogodności i dziękujemy za zrozumienie (korespondencja mailowa Spółki z 8 lutego 2022 r., komórka K43 w tabeli stanowiącej załącznik 2 do pisma Spółki z 17 stycznia 2023 r.)

Przykład nr 30 Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx] (dot. kapsulek do zmywarki)

→ **K: Chciałbym zapytać dlaczego zniknęło jedno zamówienie z mojego konta? (...)**

K: I nie ma o nim żadnej informacji?

S: Najmocniej Pana przepraszamy, mam informację że nasz magazyn dokonał złej inwentaryzacji przez co po zaktualizowaniu informacji przez nasze magazyny, nasz system automatycznie anulował takie zamówienia z powodu braku towaru. (...)

S: Jeszcze raz Pana bardzo przepraszamy, widzę że już dawno temu Pan to zamówił

K: (...) Oraz czemu nie dostałem żadnej informacji na adres email?

S: Jeśli chodzi o brak maila to niestety nie wiem dlaczego nie otrzymał Pan informacji z magazynu. Rozumiem też Pana sytuację i jeszcze raz chcemy za to bardzo przeprosić to nie są sytuację które się zdarzają (fragmentu czatu między konsumentem a Spółką z 20 października 2022 r., komórka D25 w okresie październik w tabeli stanowiącej załącznik 3 do pisma Spółki z 13 lutego 2023 r., k. 579)

S: (...) Niezwłocznie zająłem się tą sprawą dla Pana, sprawdziłem notatki systemowe odnośnie do powodu do anulowania zamówienia. Nasz magazyn dokonał złej inwentaryzacji, przez co produkty, których fizycznie nie posiadaliśmy, były nadal sprzedawane w naszej witrynie internetowej. W takim wypadku po zaktualizowaniu informacji przez nasze magazyny, nasz system automatycznie anulował takie zamówienia z powodu braku towaru. (...) (korespondencja mailowa Spółki z 20 października 2022 r., komórka D25 w okresie październik w tabeli stanowiącej załącznik 3 do pisma Spółki z 13 lutego 2023 r., k. 579)



Przykład nr 31 Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx] (dot. książek)

- K: *Dobry wieczór, mam problem z dwoma zamówieniami, w listopadzie zamowilem książeczki Usborne sound book wild animals w przedsprzedaży. Raz 4 książeczki i później 2 książeczki, od razu zapłaciłam. Teraz one zniknęły całkowicie z zamówień, nie wiem co się stało?*
- S: *Niestety, nie widzę ilości sztuk ponieważ zamówienia zostały anulowane, ze względu na problem związany z przetworzeniem zamówienia. Poniesione koszty zostaną zwrócone automatycznie na pierwotną metodę płatności. Przepraszamy za ewentualne niedogodności.*
- K: *Nie da się nic zrobić? Zależy mi na tych książkach, czekam na nie od początku listopada (...) A teraz cena jest dwa razy wyższa (...) Cały czas status był akualiiOwany przesyłki (...) Aż nagle zniknęła i pojawił się problem (...) Ostatecznie miała być 17 grudnia (...)*
- S: *Niestety, bardzo mi przykro. Dział logistyki je anulował. Prawdopodobnie ze względu na ograniczoną ilość. Nie ma możliwości aktywowania tych zamówień. (...)*
- K: *Tylko, że w ofercie są nadal dostępne (...)*
- S: *Tak, jednak w cenie wyższej (...)*
- K: *Słabo (...)*
- S: *Bardzo mi przykro ale ze względu na przedswiateczne atrakcyjne oferty cenowe może zdarzyć się że ilość artykułów może być ograniczona (...)*
- K: *Rozumiem, tylko to było na początku listopada czyli jeszcze długo przed świętami (...) Gdy kupowałam termin wysyłki był 17 listopada (...)*
- S: *Tak, rzeczywiście (...) Trudno ostatecznie powiedzieć, dlaczego zamówienia zostały anulowane. Nie mam podanego konkretnego powodu ze strony działu logistyki (...)* (zapis czatu z 3 grudnia 2021 r., komórka E11 w tabeli stanowiącej zał. 2 do pisma Spółki z 4 kwietnia 2022 r., k. 158)

Przykład nr 32 Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx] (dot. książki)

- K: *Dzień dobry, moje zamówienie (...) na przedmiot Heaven Official's Blessings: Tian Guan Ci Fu (Novel) Vol.4 zostało anulowane bez żadnego uprzedzenia i mojej wiedzy. Zamówienie złożone było w przedsprzedaży 8 września 2022, natomiast po premierze zamiast książki dostałam zwrot pieniędzy na konto. Status zamówienia kiedy uprzednio go sprawdzałam mówił o opóźnieniu wysyłki a nie anulacji. Chciałabym się dowiedzieć dlaczego moje zamówienie zostało anulowane. P.S Nie da się już dostać tego przedmiotu w takiej samej cenie albo chociaż podobnej dlatego zależy mi na wyjaśnieniu (korespondencja mailowa konsumenta z 17 października 2022 r., komórka D9 w okresie październik w tabeli stanowiącej załącznik 3 do pisma Spółki z 13 lutego 2023 r.)*

S: (...) *Przykro mi, że zamówienie o numerze (...) zostało anulowane. Przepraszam też za brak informacji o jego anulowaniu. Chciałabym poinformować, że do anulowania zamówienia doszło ze względu na błędny stan inwentarzu. W ramach rekompensaty za nieprzyjemne doświadczenie na Pani koncie pojawiła się karta podarunkowa w kwocie 20 zł. (...)* (korespondencja mailowa Spółki z 18 października 2022 r., komórka D9 w okresie październik w tabeli stanowiącej załącznik 3 do pisma Spółki z 13 lutego 2023 r., k. 579)

Przykład nr 33 Sygnał konsumenta do Urzędu (dot. książek)

- *W związku z trwającym śledztwem nad serwisem Amazon.pl chciałabym zgłosić swój przypadek złamania praw konsumenta przez tego sprzedawcę. W połowie zeszłego roku złożyłam zamówienie na 2 książki w opcji przedsprzedaży w owym*



sklepie cenach 143.28 i 144.64 z planowaną wysyłką pierwszego tomu datowaną na 5 sierpnia w dniu premiery książki. Takie same ceny były w danym momencie dostępne również w innych sklepach internetowych, jednakże w tym przypadku niestety wybrałem Amazon. Niestety jak się okazało obie książki zostały opóźnione przez producenta, przez co upewniałem się z konsultantami Amazon czy zamówienie zostanie wciąż zrealizowane i byłem zapewniony że preorder będzie zachowany. W okolicach dnia premiery niestety moje zamówienie zostało anulowane bez mojej zgody, mimo iż inne księgarnie utrzymywały swoje zamówienia w tej samej cenie. **Książkę byłem zmuszony zamówić na innej stronie z nową ceną**, gdyż promocyjna cena na preorder tych książek już się skończyła, więc musiałem zapłacić już ok 240zł. Jednocześnie upewniłem się z konsultantem, że taka sama sytuacja nie powtórzy się w sytuacji drugiego tomu i ponownie zostałem oszukany iż zamówienie będzie uhonorowane. Co więcej, wkrótce zauważyłem że książki wciąż były dostępne do zakupu mimo niepotwierdzonej nowej daty premiery z **zawyżoną ceną ponad 260zł** (zgłoszenie konsumenta do Urzędu z 8 lutego 2023 r. RPW/13213/2023, k. 1044)

Przykład nr 34 Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx] (dot. karmy dla kotów)

→ Po raz kolejny firma Amazon **anulowała moje zamówienie**. Zamówienie zostało złożone 27 lutego br., po przeszło miesiącu oczekiwania dostałem informację jak widać poniżej, że nie traktują klientów poważnie i po prostu anulują. Jest to kolejna taka sytuacja, a najgorsze jest to, że nie mogę wyciągnąć w stosunku do nich żadnych konsekwencji (zgłoszenie konsumenta do Urzędu z 30 marca 2023 r. RPW/28144/2023, k. 1058-1059).

(100) W oparciu o zgłoszenia konsumentów oraz wyjaśnienia Spółki Prezes Urzędu ustalił, że przyczyną anulowania produktów przez Amazon mogą być także przypadki określane przez Spółkę jako **błędy cenowe**. Świadczą o tym następujące przykłady 6-8 powyżej oraz następujące zgłoszenia konsumentów (podkreślenia i pogrubienia własne):

→ **Przykład nr 35²¹ (Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx])**

K: (...) dostałam maila, że moje zamówienie zostało anulowane. Nie zgadzam się. To nie jest zgodne z prawem. Nie wyraziłam na to zgody. Podana cena była promocyjna. Według mojej wiedzy jest to niedotrzymanie, niewykonanie zobowiązania. (Art. 471. KC). (...) Proszę o zrealizowanie zamówienia. (...) (korespondencja konsumenta do Spółki z 22 lipca 2022 r., zał. 1 do pisma Spółki z 28 lutego 2022 r., k. 96)

S: (...) nie mamy możliwości przywrócenia anulowanego zamówienia. (...) Co więcej na ten moment produkt z tego zamówienia jest niedostępny na naszej stronie. Nasze Warunki użytkowania wyraźnie określają, że umowa kupna między Kupującym a Amazon.pl zostaje zawarta dopiero po wysłaniu zamówionego produktu do Kupującego i potwierdzeniu wysłania go pocztą elektroniczną (potwierdzenie wysyłki). Potwierdzenie zamówienia informuje Kupującego, że Jej/ Jego zamówienie zostało otrzymane, jednak umowa kupna zostaje zawarta dopiero po potwierdzeniu wysyłki produktu. Do tego czasu zastrzegamy sobie prawo do odmowy przyjęcia zamówienia i potwierdzenia tej informacji poprzez anulowanie zamówienia.

²¹ Zgodnie z materiałami przekazanymi przez Spółkę zamówienie dotyczyło słuchawek (por. produkt 1 i 2 w tabeli poniżej, nb. 105).



(...)(korespondencja Spółki do konsumenta z 20 lipca 2022 r., zał. 1 do pisma Spółki z 28 lutego 2022 r., k. 96)

→ **Przykład nr 36²² (Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx])**

K: *Pomimo "gwarantowanej dostawy do czwartku" anulowaliście Państwo moje zamówienie z jakichś dla Państwa oczywistych błędów na stronie (??). Zawsze tak podchodzicie do realizacji zamówień? Jak coś u Was kupować? Zamówienie wykasowaliście z konta zamiatając temat pod dywan. Poważnie tak procedujecie zamówienia na Amazon.pl, najpierw gwarantując a później anulując i kasując?* (korespondencja konsumenta do Spółki z 20 lipca 2021 r., zał. 1 do pisma Spółki z 28 lutego 2022 r., k. 96)

S: (...) *bardzo mi przykro, że zamówienie (...) zostało anulowane. Anulowanie produktu wynikało z błędu w cenie produktu na naszej stronie Amazon.pl w chwili dokonania zakupu przez Pana. Pragniemy zapewnić, że Pana karty kredytowe ani debetowe nie zostały obciążone żadną kwotą. Aktualnie produkt (...) słuchawki douszne Bluetooth do muzyki i rozmów telefonicznych jest chwilowo niedostępny. Serdecznie przepraszamy za wszelkie niedogodności związane z tą sytuacją* (korespondencja Spółki do konsumenta z 20 lipca 2021 r., zał. 1 do pisma Spółki z 28 lutego 2022 r., k. 96)

K: Państwo ustalcie ceny w swoim sklepie, nie mnie oceniać co i czy jest błędem. Oczekuję realizacji zamówienia zgodnie z "gwarancją" z Państwa poniższej (pierwszej) wiadomości (korespondencja konsumenta do Spółki z 20 lipca 2021 r., zał. 1 do pisma Spółki z 28 lutego 2022 r., k. 96)

→ **Przykład nr 37²³ (Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx])**

K: *Witam, złożyłem zamówienie, lecz niestety Amazon mi je anulował. Pisałem już do supportu w związku z anulacją, lecz niestety zero odpowiedzi. Uważam, że jest to trochę nie w porządku, ponieważ anulowałem inne zamówienie na sprzęty budowlane, a sklep poprostu anuluje*

S: *Przykro mi, że Pana zamówienie zostało anulowane. Jest to spowodowane błędem w cenie na stronie. Zakupił Pan produkt za 119.64. a jego prawidłowa cena to 395 zł. Przepraszamy za niedogodności i zapraszamy do ponownego zakupu przedmiotu.* (...) (fragment czatu konsumenta ze Spółką z 10 sierpnia 2021 r., zał. 1 do pisma Spółki z 28 lutego 2022 r., k. 96)

Przykład nr 38 (Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx])

→ K: *Dzień dobry dostałem informacje że "zamówienie (...), ponieważ cena produktu 'Razer Deathadder V2 X Hyperspeed Mysz, Czarny, 5 x 5 x 15.52 cm' (...) zawierała oczywisty błąd w chwili dokonania przez Pana/Panią zakupu na stronie Amazon.pl." mimo to że w innym sklepie również była możliwość do zamówienia w takiej cenie, jednak zdecydowałem się zakupić u was ale zostało anulowane. Czy z tego powodu jest jakaś możliwość na otrzymanie jakiegos rabatu na nastepne zakupy u was ?*

S: (...) *Przykro mi, ale nie ma tutaj możliwości rabatu czy innej rekompensaty w związku z błędem cenowym na stronie*

²² Zgodnie z materiałami przekazanymi przez Spółkę zamówienie dotyczyło słuchawek (por. produkt 1 i 2 w tabeli poniżej, nb. 105).

²³ Zgodnie z materiałami przekazanymi przez Spółkę zamówienie dotyczyło zestawu pił (por. produkt 4 w tabeli poniżej, nb. 105).

K: Rozumiem, szkoda ze traktujecie tak statych klientów, wybiórczo w przypadku takich błędów wysyłając zamówione produkty czy dając kody rabatowe wybranym osobom.

S: Przykro mi bardzo, przedmiot ten został błędnie wystawiony i zastrzegamy sobie prawo do anulowania zamówień w przypadku oczywistych błędów cenowych wg naszego regulaminu, oczywiście staramy się, aby takie błędy nie zdarzały się często, nie posiadam wiedzy na temat bonów wystawianych innym osobom i nie wiem skąd takie informacje Pan posiada (...) (fragment czatu konsumenta ze Spółką z 30 stycznia 2024 r., komórka E2 w tabeli stanowiącej zał. 1 do pisma Spółki z 14 lutego 2024 r., k. 1244)

Przykład nr 39 (Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx])

→ *K: Chciałbym zapytać dlaczego moje zamówienie (...) Zostało anulowane (...) W wiadomości dostałem informacje, że ze względu na błąd cenowy (...) ale osoby, które zamowily to samo, kilka godzin po mnie, otrzymany produkt (...) więc to chyba nie jest błąd cenowy (...) Tylko nierowne traktowanie klienta*

S: Zamówienie zostało anulowane ze względu na błąd cenowy tak jak otrzymał Pan informację w mailu. System automatycznie anuluje zamówienia po "odkryciu" błędu cenowego. Zamówienia które nie były w zaawansowanej fazie wysyłkowej zostały anulowane. (...)

K: Osoby, które zamowily kilka godzin po mnie, już mają produkt w fazie wysyłki więc powinny być anulowane wszystkie zamówienia, które były po moim (...) na logice

S: (...) bardzo mi przykro, możliwe, że zostały wysłane z innych magazynów (...) Jak wspomniałam jest to błąd cenowy więc należy liczyć się z tym, że zamówienie może zostać anulowane. (...) dodatkowo zgodnie z regulaminem zastrzegamy sobie prawo do anulowania zamówienia przed jego realizacją. (...) (fragment czatu konsumenta ze Spółką z 31 stycznia 2024 r., komórka E6 w tabeli stanowiącej zał. 1 do pisma Spółki z 14 lutego 2024 r., k. 1244)

→ *S: Dziękuję za skontaktowanie się z serwisem Amazon.pl. Niestety jako dział obsługi Klienta nie mamy możliwości przywrócenia anulowanego zamówienia. Zastrzegamy sobie prawo do anulowania zamówienia przed jego realizacją. Poniżej wysyłam treść naszego regulaminu dotyczącą zamówień złożonych na naszej stronie:*

"Potwierdzenie Zamówienia stanowi oświadczenie, że wpłynęło do nas Twoje zamówienie, nie stanowi natomiast przyjęcia złożonej przez Ciebie oferty zakupu zamówionych produktów lub usług.

Przyjęcie Twojej oferty i zawarcie umowy sprzedaży zamówionego przez Ciebie produktu następuje dopiero z chwilą wysłania do Ciebie produktu oraz przestania Ci wiadomości e-mail lub umieszczenia powiadomienia w Centrum Powiadomień na stronie internetowej, z potwierdzeniem wysyłki produktu do Ciebie („Potwierdzenie Wysyłki”)." (korespondencja mailowa Spółki do konsumenta z 31 stycznia 2024 r., komórka F6 w tabeli stanowiącej zał. 1 do pisma Spółki z 14 lutego 2024 r., k. 1244)

Przykład nr 40 (Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx])

K: dzień dobry kontaktuje się w sprawie powyższych zamówień, widzę że zostały anulowane. (...) w mailu jest informacja o błędzie cenowym ale z tego co widzę to media expert sprzedawała myszki w tej cenie (...) napisali Państwo że można złożyć ewentualnie nowe zamówienie ale wycofali Państwo produkt ze sprzedaży?!



S: *Bardzo przepraszam za zaistniałą sytuację. Zamówienia zostały anulowane z powodu błędu cenowego, a produkt na stronie jest aktualnie niedostępny naprawdopodobniej dlatego, aby naprawić problem z ceną. **Może Pan monitorować stronę w oczekiwaniu na pojawienie się produktu lub zakupić w Media Expert.***

K: *tyle że w media expert już nie ma tych myszek ponieważ się sprzedały, została 1 sztuka z odbiorem os na drugim końcu Polski (fragment czatu konsumenta ze Spółką z 31 stycznia 2024 r., komórka E10 w tabeli stanowiącej zał. 1 do pisma Spółki z 14 lutego 2024 r.)*

S: *Kontaktował się Pan z nami na czacie w sprawie zamówienia nr [xxxxxxxxxxxxxxxx]. Poinformowałam Pana, że zamówienie zostało anulowane ze względu na błąd w cenie na stronie. **Aktualnie też produkt jest niedostępny do kupienia.** (korespondencja mailowa Spółki do konsumenta z 31 stycznia 2024 r., komórka F10 w tabeli stanowiącej zał. 1 do pisma Spółki z 14 lutego 2024 r., k. 1244)*

Przykład nr 41 (Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx])

K: *anulowano mi zamówienie na Razer Deathadder V2 X Hyperspeed Mysz, Czarny, 5 x 5 x 15.52 cm, a widzę że sporo osób otrzymało przedmiot nawet po zamowieniu go później niż ja czemu to jest jakas wybieranka a nie pro prostu anulowanie dla kazdego*

S: *Rozumiem Pana oburzenie natomiast był to błąd cenowy na stronie który zdążyliśmy wychwycić natomiast **klika zamówieni nie udało się nam anulować i zostały wysłane do klientów** (fragment czatu konsumenta ze Spółką z 31 stycznia 2024 r., komórka E14 w tabeli stanowiącej zał. 1 do pisma Spółki z 14 lutego 2024 r., k. 1244)*

Przykład nr 42 (Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx])

K: *Wczoraj kupiłem w promocyjnej cenie myszkę razer a dziś przyszło anulowanie zamówienia*

(...)

K: *co ciekawe mediaexpert dalej ma tą cenę a wy anulujecie że niby błąd cenowy W internecie aż chuczy od tej sprawy, podobno są tacy którym zamówienie poszło do wysyłki :-)*

S: *sprawdziłem w systemie i było zgłoszenie anulowania z powodu błędu cenowego (...) zgłoszenie widocznie zostało wysłane po jakimś czasie i nie każde zamówienie zostało anulowane*

K: *z tym bledem to troszku nie tak bo (...) <https://www.mediaexpert.pl/komputery-i-tablety/myszy-komputerowe/myszki-uniwersalne/mysz-razer-deathadder-v2-x-hyperspeed> i nikt nie wytyka że jest problem z ceną*

S: *oczywiście ma Pan prawo dokonać zakupu w innym serwisie*

K: *no niestety juz nie bo poszły sklepy bliżej miejsca z zamieszkania (...)*

S: *nasz regulamin zawiera wzmiankę o możliwości anulowania zamówienia z powodu błędu*

(...)

S: *dodałem 20 PLN na zakup produktów sprzedawanych i wysyłanych przez amazon (fragment czatu konsumenta ze Spółką z 30 stycznia 2024 r., komórka E16 w tabeli stanowiącej zał. 1 do pisma Spółki z 14 lutego 2024 r., k. 1244).*

Przykład nr 43 (Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx])

K: *(...) w dniu 29 stycznia 2024 r. dokonałem na portalu Amazon.pl (...) zakupu myszki komputerowej za 49,99 zł (...). Dzisiaj natomiast otrzymałem maila, w którym Amazon.pl poinformował mnie o anulowaniu mojego zamówienia ze względu na oczywisty błąd cenowy. Chciałbym w tym miejscu wskazać, że powołana przestanka*



błędów występujących w wysyłce produktów przez Amazon. Świadczą o tym następujące fragmenty zgłoszeń (pisownia oryginalna, pogrubienia i podkreślenia własne):

Przykład nr 44 Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx]

- *K: Dzień dobry proszę o informację co z wysyłką produktu. Była data konkretną określona na październik, a teraz nie wiadomo kiedy wysyłka. Proszę o informację (korespondencja mailowa konsumenta z 15 października 2022 r., komórka E15 w tabeli stanowiącej załącznik 3 do pisma Spółki z 13 lutego 2023 r.)*
- *S: Otrzymałem wiadomość z magazynu - z powodów logistycznych nie jesteśmy obecnie w stanie zrealizować tego zamówienia. W związku z tym otrzymaliśmy z Działu logistycznego informację, że jeśli nie chce Pan czekać dłużej na jego realizację, możemy je anulować i otrzyma Pan zwrot środków. Kiedy składa Pan zamówienie na naszej stronie, Amazon podaje szacowaną datę dostawy. Nasze zapasy ciągle się zmieniają w oparciu o informacje, które otrzymujemy bezpośrednio od naszych dostawców. Niestety czasami nieoczekiwane wahania w podaży sprawiają, że nie jesteśmy w stanie zrealizować zamówienia na czas. W bardzo rzadkich przypadkach mogą również wystąpić problemy z dostępnością zapasów lub problemy natury technicznej, które uniemożliwiają nam wysyłanie niektórych produktów pod określone adresy. Może to wynikać z lokalizacji pozostałego zapasu produktu oraz wszelkich specjalnych wymagań wysyłkowych (korespondencja mailowa Spółki z 18 października 2022 r., komórka H15 w tabeli stanowiącej załącznik 3 do pisma Spółki z 13 lutego 2023 r., k. 579)*

Przykład nr 45 Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx]

- *K: W sprawie tego zakupu już raz się kontaktowałem. Podobno w magazynie coś pomylili i paczka miała być dostarczona do dziś. Jednak nadal nie mam żadnej informacji aby to zostało nadane.*
- S: Rozumiem, w takim razie bym Panu zlecił natychmiastowy zwrot pieniędzy (...) wtedy mógł by Pan zamówić produkt jeszcze raz*
- K: Produkt mógłbym ale nie w takiej cenie (...) dlatego się kontaktuję i proszę o wysłanie produktu (...) skoro go oferujecie to nie widzę problemu żebyście mi go wysłali*
- S: Niestety aktualnie nie mamy możliwości wymiany*
- K: Ale produkt aktualnie jest dostępny za 181 złotych*
- S: Rozumiem widzę że tutaj był problem podczas przetwarzania tej przesyłki.*
- K: Tak bo to była okazja błyskawiczna w ramach prime day*
- K: Ok. W takim razie proszę o kontakt z magazynem i ponaglenie wysłania.*
- S: Jestem w ciągłym kontakcie z magazynem, i właśnie od magazynu jest odpowiedź że **niestety nie mamy możliwości wysłania produktu ponownie**. Bardzo rozumiem że jest Pan zdenerwowany chodź działam tutaj tylko w według skierowania*
- K: Nie rozumiem kompletnie. Przy ostatnim kontakcie zostałem poinformowany że towar otrzymam*
- S: Niestety nie możemy wysłać ponownie tego produktu dla Pana, mamy tylko możliwość zwrócić Panu pieniądze*
- K: No dobra to proszę dostarczyć bez wysyłania kurierem (...) albo zaproponować jakieś inne rozwiązanie (...) Zwrot pieniędzy kompletnie mnie nie satysfakcjonuje*
- S: Niestety na ten moment to jest jedyna opcja (...) mogę dalej obserwować tę sprawę i pana poinformować jak najszybciej kiedy będzie możliwe wysłanie produktu*
- K: Czyli zmusza mnie Pan do odstąpienia od umowy ? Mimo że nie chce?*

S: Nie do niczego Pana oczywiście nie zmuszam, jedynie oferuję Panu natychmiastowe rozwiązanie

K: A jakie jest nie natychmiastowe rozwiązanie?

S: Musi Pan wówczas poczekać aż będzie możliwe wysłanie nowego produktu

K: Ile czasu?

S: Na ten moment niestety nie mogę panu na to odpowiedzieć ale obiecuję że będę to monitorował i wtedy pana jako pierwszego poinformuję

K: rozumiem. Dziękuję za dobre intencje ale podsumujmy co ustaliliśmy (...) macie towar na stanie i jesteście gotowi go wysłać właściwie od ręki jeżeli złożył bym nowe zamówienie (...) ja za niego zapłaciłem (...) i odmawiacie wysłania mi towaru

S: Tak, niestety nasz magazyn aktualnie ma problem techniczny aby zrealizować nową zamówienie sposobem natychmiastowym (...) Dlatego oferujemy naszym klientom zwrot pieniędzy i zalecamy aby klient zamówił produkt ponownie (...) Ja już oczywiście się kontaktuję z naszym magazynem i postaram się jak najszybciej dowiedzieć kiedy będę mógł dla pana wysłać te zamówienie

K: Poproszę w takim sytuacji monitorować. Ja z zakupu nie rezygnuję. Czuje że amazon nie chce się przyznać do rezygnacji a już totalnie nie rozumiem problemu z wysyłką. Szczególnie że firma jest duża. No ale trudno. Ja jeszcze poczekam. (...) (fragment czatu między konsumentem a Spółką z 3 listopada 2022 r., komórka B6 w tabeli stanowiącej załącznik 1 do pisma Spółki z 13 lutego 2023 r. za okres listopad, k. 579)

Przykład nr 46 Sygnał konsumenta

→ Witam, w grudniu dokonałem zakupu produktu na stronie Amazon. W czasie zakupu informacja widniejąca na stronie mówiła, że produkt zostanie dostarczony do 08.01. Produkt nie został dostarczony ani nadany nawet dzisiaj. Po skorzystaniu z pomocy Amazon ustaliłem, że Amazon potrafi sprzedawać produkt, którego nie posiada i intencjonalnie wprowadzać kupujących w błąd na temat terminu dostawy. Konsultant twierdzi również, że są dostarczane informacje na temat zmian terminu dostawy, mimo, że nigdy takiej informacji nie otrzymałem oraz nie zgodziłem się na żadne zmiany po zawarciu umowy zakupu (zgłoszenie konsumenta do Urzędu z 11 stycznia 2023 r., RPW/2450/2023, k. 1038-1041)

→ S: Bardzo mi przykro. Rzeczywista szacowana data dostawy ustalana jest dopiero po złożeniu zamówienia: wpływa na nią wiele czynników, jak dostępność artykułu, adres dostawy, lokalizacja magazynu, czy dostępność firm kurierskich w danym terminie i rejonie.

K: Czyli państwa strona zwyczajnie kłamie? Bo moja lokalizacja jest w systemie i można ją nawet za pomocą przeglądarki i adresu IP określić.

S: Proszę też wziąć pod uwagę, że mógł się okazać brak tego produktu w magazynie i musieliśmy uzupełnić zapas. W przypadku tego zamówienia mówimy o szacunkowej dacie dostawy. Istnieją produkty które dostają gwarant dostawy w danym dniu i robimy wszystko by się w nim wyrobić (...)

K: Wysyłka miała dotrzeć do 8.01 zgodnie z tym co było na stronie. Dotrzeć, nie być nadana. A ona nie jest nawet nadana i jest 11 (...)

K: (...) I pani kolega mi pisze, że możliwe, że państwo go nawet nie mają

S: (...) widzę, że artykuł jest dostępny (fragment czatu między konsumentem a Spółką, załącznik do zgłoszenia konsumenta do Urzędu z 11 stycznia 2023 r., RPW/2450/2023, k. 1038-1041)

(118) Na podstawie wyjaśnień Spółki Prezes Urzędu ustalił, że opóźnienie w dostawie może wystąpić także na skutek innych okoliczności, takich jak: opóźnienie przewoźnika (por.

Tabela D:

1. Okres	2. Liczba zamówień złożonych na Amazon.pl modelu sprzedaży detalicznej	3. Liczba oraz procent zamówień zrealizowanych z opóźnieniem spośród zamówień, o których mowa w pkt 2	4. Liczba zamówień zrealizowanych z opóźnieniem, które były objęte Gwarancją Dostawy spośród zamówień, o których mowa w pkt 2	5. Liczba udzielonych rekompensat ogółem/liczba udzielonych rekompensat w przypadku Gwarancji Dostawy
maj 2022 r.	[xxx] ²⁹	[xxx]	[xxx]	[xxx]
październik 2022 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
listopad 2022 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
grudzień 2022 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]

Tabela E:

1. Okres	2. Liczba zamówień zrealizowanych w modelu sprzedaży detalicznej	3. Liczba oraz procent ³⁰ zamówień zrealizowanych z opóźnieniem spośród zamówień, o których mowa w pkt 2	4. Liczba zamówień zrealizowanych z opóźnieniem, które były objęte Gwarancją Dostawy spośród zamówień, o których mowa w pkt 2	5. Liczba udzielonych rekompensat ogółem/liczba udzielonych rekompensat w przypadku Gwarancji Dostawy
1 maja 2022 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
2-8 maja 2022 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
9-15 maja 2022 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
16-22 maja 2022 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
23-29 maja 2022 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
30-31 maja 2022 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]

Dowód: pisma Spółki z 7 października 2022 r., k. 364 verte - 365, 14 października 2022 r., k. 391 verte, k. pismo z 1 lutego 2023 r., k. 519, z 13 lutego 2023 r. (k. 576-576 verte), z 8 maja 2023 r., k. 621 verte-622, 23 listopada 2023 r., str. 2-3, k. 851 verte-852; 6 grudnia 2023 r., str. 6, k. 918 verte; 13 lutego 2024 r., str. 2, k. 1236 verte.

(127) W oparciu o dane liczbowe dotyczące anulowań oraz opóźnień w realizacji zamówień Prezes Urzędu ustalił, że po zsumowaniu ww. przypadków stopień nieprawidłowości w realizacji zamówień wynosił [xxxxxxxxxxxxx].

(128) Obrazuje to poniższe zestawienie.

Tabela F:

1. Okres	2. Liczba zamówień złożonych na Amazon.pl modelu sprzedaży detalicznej	3. Liczba oraz procent zamówień anulowanych spośród zamówień, o których mowa w pkt 2	4. Liczba oraz procent zamówień zrealizowanych z opóźnieniem spośród zamówień, o których mowa w pkt 2	5. Łączna liczba zamówień z nieprawidłowościami (suma z pkt 3 i 4)
II kwartał 2021 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
II kwartał 2022 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
IV kwartał 2022 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
I kwartał 2023 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
II kwartał 2023 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
III kwartał 2023 r.	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]

7.4. Skutki opóźnień

²⁹ Podana liczba przedstawia liczbę zamówień zrealizowanych w modelu sprzedaży detalicznej.

³⁰ Procenty zostały podane w zaokrągleniu do drugiego miejsca po przecinku.

(129) W oparciu o zgłoszenia konsumentów do Spółki Prezes Urzędu ustalił, że konsumentom zależy na dostarczeniu zamawianych produktów na czas. Ze względu na prezentowany w serwisie termin dostawy część konsumentów decyduje się skorzystać z **dostawy priorytetowej**. W tym celu konsumenci wykupują **usługę Prime** (wówczas nie ponoszą dodatkowych kosztów za ten rodzaj dostawy - nb. 65) lub **uiszczają większą kwotę za dostawę** niż w przypadku dostawy standardowej (nb. 59). Potwierdzają to następujące sygnały (pisownia oryginalna, pogrubienia własne):

Przykład nr 49 Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx]

→ K: *Dzień dobry. Zapłaciłem za Amazon Prime aby móc korzystać z przesyłek priorytetowych Prime. Mimo wyboru przesyłki priorytetowej paczka jeszcze do mnie nie dotarła a minął już tydzień od zamówienia. W takim razie jaki jest sens posiadania Amazon Prime?* (korespondencja mailowa konsumenta z 27 listopada 2022 r., komórka B19 w tabeli stanowiącej załącznik 1 do pisma Spółki z 13 lutego 2023 r. za okres listopad, k. 579)

Przykład nr 50 Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx]

→ K: *Czy otrzymam zwrot środków za przesyłkę ? Dopłaciłem do zamówienia żeby paczka dotarła dzisiaj, zaznaczyłem opcję "dostawa w sobotę"* (korespondencja mailowa konsumenta z 10 grudnia 2022 r. komórka B28 w tabeli stanowiącej załącznik 1 do pisma Spółki z 13 lutego 2023 r. za okres grudzień, k. 579)

Przykład nr 51 Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx]

→ K: *Czemu moja "PIORYTETOWA" (prime) przesyłka nie będzie dziś dostarczona ? (...) Tak działa prime w Polsce ?*
S: *Bardzo mi przykro, rzeczywiście mamy informację o opóźnieniu.*
K: *(...) Syn ma urodziny w sobotę , jak ta przesyłka nie dotrze to będę w baardzo złym chunorze już nie wspomnę o tym że jak to dojdzie to od razu zrobię zwrot .*
S: *Mogę Panu w ramach rekompensaty przedłużyć subskrybcję bezpłatnie o jeden miesiąc.*
K: *Mam roczny pakiet , mam to gdzieś.*
S: *Z tego co widzę, dostawa może być opóźniona o 1 do dwóch dni roboczych (...)* (fragment czatu między konsumentem a Spółką z 20 października 2022 r., komórka B3 w tabeli stanowiącej załącznik 1 do pisma Spółki z 13 lutego 2023 r. za okres październik, k. 579)

(130) Jak wynika z ostatniego zgłoszenia, terminowe dostarczenie przesyłki może być dla konsumentów kluczowe z uwagi na to, że zależy im na produkcie w danym czasie (np. z okazji zbliżających się świąt, urodzin itp.). Dostarczenie produktu po terminie może skutkować tym, że nie jest im on już potrzebny. Wiąże się to z koniecznością podjęcia dodatkowych czynności przez konsumenta takich jak np. zwrot produktu do Amazon. Świadczą o tym następujące zgłoszenia konsumentów dotyczące opóźnienia w dostawie (pisownia oryginalna, pogrubienia własne):

Przykład nr 52 Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx]

→ K: *Zamówiona karta pamięci miała dotrzeć 2 grudnia i do dzisiaj nie dotarła. Proszę o ponowną wysyłkę ! Miał być prezent na 6 grudnia a było wielkie rozczarowanie!* (korespondencja mailowa konsumenta z 8 grudnia 2022 r. komórka B36 w tabeli stanowiącej załącznik 1 do pisma Spółki z 13 lutego 2023 r. za okres grudzień, k. 579)



Przykład nr 53 Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx]

- *K: dzień dobry, chciałbym złożyć reklamację na swoje zamówienie (...) zamówienie powinno dotrzeć w poniedziałek, a do dzisiaj nie dotarło (...) co stanowi dla mnie problem bo jest to produkt którego potrzebuję i potrzebowałem w tym tygodniu*
S: bardzo mi przykro Panie Tomaszu, że towar do Pana nie dotarł (...) Niestety nie mamy opcji wymiany, proponuję zwrot kosztów.
S: Czy to rozwiązanie Panu odpowiada?
K: w porządku, poproszę
S: (...) Środki zostaną zaksięgowane na Pana koncie od 3-5 dni roboczych (fragment czatu między konsumentem a Spółką z 21 października 2022 r., komórka B12 w tabeli stanowiącej załącznik 1 do pisma Spółki z 13 lutego 2023 r. za okres październik, k. 579).

(131) Z kolei dostarczenie produktu przez Amazon, pomimo opóźnienia, może się wiązać dla konsumenta z **dodatkowymi uciążliwościami**. Po pierwsze, w przypadku opóźnienia konsument musi czekać do upływu określonego terminu na podjęcie przez Spółkę działań - np. ponownej wysyłki produktu (jeśli taka opcja jest możliwa) lub zwrotu środków pieniężnych za zamówienie. Po drugie, jeśli konsumentowi zależy na pierwszej z opcji, konieczne może być podjęcie przez niego dodatkowych czynności takich jak: weryfikacja karty płatniczej wymagająca dodania danych karty płatniczej do konta w serwisie. W oparciu o zgłoszenia konsumentów Prezes Urzędu ustalił, że pomimo opóźnienia, części konsumentów zależy na otrzymaniu produktu (np. z uwagi na to, że cena produktu wzrosła). Jednak opcja ponownej wysyłki przez Spółkę nie zawsze jest dostępna. W takim przypadku konsument może zamówić produkt ponownie. Na jego prośbę Amazon może wyrównać wówczas różnicę w cenie za produkt. Powyższe potwierdzają następujące zgłoszenia konsumentów (pisownia oryginalna, pogrubienia własne):

Przykład nr 54 Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx]

- *K: Dzień dobry moja przesyłka spóźnia się już od kilku dni, gdy sprawdzałem tracking paczki pokazuje mi że wyjechała ona z Niemiec i do tej pory nie dotarła do żadnego punktu w Polsce albo innego paczkomatu*
S: (...) Musimy poczekać do jutra rana. Będziemy mogli uznać przesyłkę za zaginioną
K: W takim razie kiedy mogłbym jej się spodziewać ponieważ pisało że będzie w dniach 18/21.11 a nadal nie ma żadnej informacji
K: jeśli zostanie ona uznana za zaginioną co wtedy dostane zwrot pieniędzy czy paczka zostanie wysłana na nowo?
S: Widzę informacje o opóźnieniu 2 dni robocze. Czyli dziś powinna być dotrzeć. Stąd jutrzejsza data jako termin ostateczny dla zwrotu środków lub wymiany
S: Raczej zwrot środków, ale można na przykład jako kartę podarunkową (...) Jest na koncie w ciągu 3h (...) I można ponownie zamówić to samo
K: (...) Chciałbym dostać zamówioną przesyłkę z tym samym artykułem a w ostateczności jeśli nie będzie możliwość wysłania jej proszę o zwrot pieniędzy na konto
S: To na pewno jest możliwe. Natomiast ponowna wysyłka to tak zwane zlecenie wymiany. Jest ono możliwe tylko na adres prywatny, nie do Paczkomatu. Aby zlecić ponowną wysyłkę na adres prywatny, musi być dodana do konta aktualna karta płatnicza
K: w jakim celu mam dodawać swoją kartę płatniczą? Zamawiałem daną paczkę na inny adres niż zamieszkuje

S: Jeśli tę wysyłkę uznamy za zagubioną, nie wznowimy jej niestety. Natomiast system tak został napisany, że ponowna wysyłka z magazynu może być tylko na adres prywatny lub firmy, ale nie Paczkomat. (...) A aby ten adres potwierdzić, używamy karty

K: jasne a jeśli dostane zwrot na konto amazon może z niego zapłacić za ponową przesyłkę z artykułem? (...) i nie muszę dodawać żadnych kart płatniczych do konta?

S: Tak, dokładnie (fragment czatu między konsumentem a Spółką z 21 listopada 2022 r., komórka B27 w tabeli stanowiącej załącznik 1 do pisma Spółki z 13 lutego 2023 r., za okres listopad, k. 579)

Przykład nr 55 Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx]

→ K: (...) pisze w sprawie zamówienia (...) miało być pierwotnie u mnie dzisiaj, a widzę, że nie zostało jeszcze wysłane (...) zamówienie jest z 29. listopada

S: Z tego co widzę zamówienie jest z 29.11 ale jego szacunkowa data dostawy jest na dziś, faktycznie nie widzę również w systemie aby kurier z poczty polskiej odebrał paczkę z magazynu ale ze względu jeszcze na naszej zasady muszę Pana poprosić jeszcze o chwilę cierpliwości ponieważ może się to zmienić (...) Taką datą dla nas w której będziemy mogli podjąć dalsze działania jest 14.11, jeśli do tego dnia sytuacja się nie zmieni proszę o ponowny kontakt z naszą obsługą klienta wtedy chętnie ustalimy wspólnie rekompensatę :)

K: 14.12.2022, do tego czasu mam tkwić w zawieszaniu i zostać bez prezentu? tylko ze względu na kilka zapisów w zasadach? (...) poinformowaliście mnie że dostawa będzie na dziś, gdzie na dzień dzisiejszy paczka nie została nawet nadana (...) to już chyba wystarczający powód aby zareagować

S: Tak i nie, wynika to z pewnych zasad jak najbardziej i w systemie mam ustawioną datę w której będę mógł podjąć działania przed tą datą ponieważ nie mam po prostu takiej opcji takiej mocy sprawczej. Wysyłka figuruje jako wysłana ale nie odebrał jej jeszcze kurier datą którą Pan otrzymał jest tylko szacunkową datą (...) Na tą chwilę przesyłka może dotrzeć jeszcze do Pana po szacunkowej dacie dostawy i **prosił bym ponownie o cierpliwość** (fragment czatu między konsumentem a Spółką z 9 grudnia 2022 r., komórka B18 w tabeli stanowiącej załącznik 1 do pisma Spółki z 13 lutego 2023 r. za okres grudzień, k. 579)

Przykład nr 56 Zamówienie nr [xxxxxxxxxxxxxxxx]

→ K: Chciałam dowiedzieć się gdzie w tej chwili jest moja paczka.

S: Mam informację, że przesyłka może się pojawić do 5 grudnia (...) 7 grudnia, przepraszam

K: A gdzie w tej chwili jest?

S: jest jeszcze w punkcie Amazon (...) Zapewniam Panią, że jeżeli do 7 grudnia się nie pojawi, zwrócę Pani koszty za to zamówienie

K: Ale mi zależy żeby dotarła paczka 😊

S: Dobrze, w takim razie, jeżeli doda Pani kartę do konta postaram się zrobić wymianę. Nie zawsze jest taka możliwość, więc poinformowałam Panią najpierw o zwrocie kosztów

K: Rozumiem. Poczekam do 7 może paczka dotrze. (...) Czy w przypadku takich opoznien, paczki zazwyczaj docierają?

S: zazwyczaj tak

K: Jak będzie wyglądała ewentualna wymiana?

S: Wygeneruję dla Pani zlecenie wymiany. Dostanie Pani grzecznościową etykietę zwrotną, na wypadek gdyby produkt został dostarczony. Prosiłam Panią o dodanie



- (142) W przedmiotowym stanie faktycznym działania Spółki wywołują skutki wobec konsumentów zamieszkałych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, dlatego zastosowanie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uzasadnione.
- (143) W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, ponieważ wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy zarejestrowali się lub zdecydują się na rejestrację w Serwisie Amazon.pl oraz zakup produktów od Spółki, co wiąże się z zawarciem umowy ze Spółką.
- (144) Korzystanie z platform sprzedażowych cieszy się coraz większym zainteresowaniem konsumentów. Konsumenty wybierają zakupy na platformie, gdyż z jednej strony umożliwia im to dostęp do wielu różnych ofert w jednym miejscu, z drugiej darzą dostawców rozpoznawalnych platform zaufaniem.
- (145) Działania przedsiębiorcy analizowane w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzedzającego wydanie decyzji nie dotyczą zatem interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, którzy zawarli lub zawrą umowę ze Spółką.
- (146) Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się także w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. Naruszenie zbiorowych interesów konsumenta należy tu analizować nie tylko w kontekście naruszenia interesów strictly ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), ale również pozaekonomicznych, w tym zaufania konsumentów do przedsiębiorców działających na rynku usług e-commerce.
- (147) Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Spółkę interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Spółki ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez nią praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

10. Naruszenie zakazu określonego w art. 24 uokik

- (148) Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik).
- (149) W związku z powyższym dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:
1. kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
 2. działanie to jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami;
 3. działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

10.1 Status przedsiębiorcy

- (150) Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo



przedsiębiorców (Dz. U. z 2024 r. poz. 236, dalej: „upp”). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą, której definicja została określona w art. 3 upp, jako zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły.

- (151) Amazon EU SARL z siedzibą w Luksemburgu jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Handlu i Spółek w Luksemburgu. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. sprzedaż detaliczna prowadzona przez internet. Spółka jest jednym ze sprzedawców na Amazon.pl. Nie ulega wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.
- (152) Jak wskazano w nb. 57 i 61, z oświadczenia Spółki wynika, że informacje o dostępności i dacie dostawy produktów oferowanych w modelu sprzedaży detalicznej stanowią część jej oferty sprzedażowej. Prezentując przedmioty na Amazon.pl, Spółka korzysta z Platformy udostępnianej przez Amazon Europe Core SARL z siedzibą w Luksemburgu. W ocenie Prezesa Urzędu nie wyklucza to odpowiedzialności Spółki za stosowane przez nią procedury sprzedażowe. Wykorzystując funkcje zapewniane przez właściciela Serwisu, sprzedawca musi liczyć się z wiążącymi się z tym konsekwencjami. Jeśli zatem korzysta z platformy zapewniającej określone przyciski lub funkcjonalności (np. przycisk „Kup teraz”) oferowane przez niego warunki sprzedaży powinny być do nich dostosowane.

10.2. Sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami

- (153) Zgodnie z art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 845, dalej jako: „upnpr”) zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Jak stanowi art. 4 ust. 2 upnpr, za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk.
- (154) W myśl art. 5 ust. 1 upnpr praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.
- (155) Zgodnie z ust. 2 pkt 1 oraz 3 pkt 1 ww. przepisu wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji. Może ono dotyczyć np. istnienia produktu, jego rodzaju lub dostępności.
- (156) Jak stanowi art. 5 ust. 4 upnpr, przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji.
- (157) Zgodnie z art. 6 ust. 1 upnpr zaniechanie wprowadzające w błąd ma miejsce wtedy, gdy przedsiębiorca pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.
- (158) W myśl art. 6 ust. 3 pkt 1 upnpr wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu. Jak wynika z powyższego, możliwość wprowadzenia w błąd ma miejsce wtedy, gdy przedsiębiorca pomija informacje istotne dla podjęcia przez konsumenta racjonalnej decyzji rynkowej. Brak przekazania ww. informacji przez przedsiębiorcę powoduje, że przeciętny konsument może wyrobić sobie mylne wyobrażenie o warunkach proponowanej umowy, które ostatecznie nie znajduje



odzwierciedlenia w rzeczywistym stanie rzeczy. W rezultacie mylnego przekonania konsument może zaś podjąć określoną decyzję ekonomiczną, przy czym istotne jest, że nie miałyby to miejsca, gdyby nie nieuczciwe działanie przedsiębiorcy.

- (159) Zgodnie z art. 6 ust. 5 upnpr przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez zaniechanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji.
- (160) Kwalifikacja działania przedsiębiorcy jako nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 5 ust. 1 oraz 6 ust. 1 upnpr wymaga zatem **wykazania zaistnienia dwóch przestępstw: (a) wprowadzenia w błąd i (b) podjęcia lub możliwości podjęcia przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.**
- (161) Zarówno w przypadku wprowadzenia w błąd przez działanie (por. art. 5 upnpr), jak i zaniechanie (art. 6 upnpr) dla stwierdzenia występowania praktyki rynkowej nie będzie przy tym miało znaczenia, czy faktycznie doszło do zniekształcenia procesu decyzyjnego konsumenta. Wprowadzenie w błąd skutkuje przede wszystkim zniekształceniem lub możliwością zniekształcenia procesu decyzyjnego konsumenta przez wytworzenie u niego mylnego przekonania co do charakteru i warunków transakcji, w którą się angażuje.

10.2.1. Model przeciętnego konsumenta

- (162) Z uwagi na to, że upnpr odwołuje się do pojęcia przeciętnego konsumenta, należy wskazać, że zgodnie z art. 2 pkt 8 tej ustawy przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak: wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.
- (163) Grupę osób korzystających z Amazon.pl tworzą osoby korzystające z Serwisu za pośrednictwem strony internetowej www.amazon.pl lub aplikacji „Zakupy na Amazon”. Działaniami Serwisu mogą być dotknięci mieszkańcy całego kraju. Są to osoby posiadające pewne umiejętności obsługi smartfonów, komputerów, potrafiące korzystać z platform zakupowych oraz płatności elektronicznych. Platformy handlowe oraz sklepy internetowe służą konsumentom do zakupu różnych przedmiotów, w tym codziennego użytku. W celu najlepszego wyboru konsumenci porównują oferty różnych sprzedawców (przykłady 40, 42, 43). Kryteria, które biorą pod uwagę, to cena produktu, jego dostępność, koszty czy termin dostawy.
- (164) Pomimo dysponowania pewnym zakresem umiejętności w zakresie korzystania z internetu i różnego rodzaju aplikacji mobilnych, przeciętny konsument może nie posiadać specjalistycznej wiedzy co do specyfiki działania serwisów internetowych, w tym w szczególności procedur wewnętrznych przedsiębiorcy (np. znajomość procesów logistycznych związanych z wysyłką produktu, sposób określania dostępności i daty dostawy produktów). W związku z tym konsumenci nie mają możliwości zweryfikowania prawdziwości wszystkich informacji prezentowanych im na platformie.
- (165) Ponadto przeciętny konsument działa w zaufaniu do przedsiębiorcy. Ma prawo oczekiwać od niego, że dany serwis zaprojektowany zostanie w uczciwy sposób, a zawarte w nim informacje będą prawdziwe. Zapoznając się z określoną informacją, przeciętny konsument ma prawo sądzić, że jest ona prawdziwa i kompletna. Ma prawo oczekiwać, że informacje w serwisie będą uwzględniać przebieg procesu zakupowego i zostaną przedstawione przed



zawarciem umowy, a informacje o przysługujących mu uprawnieniach i ich warunkach nie będą ukryte.

- (166) Przeciętny konsument ma prawo przypuszczać, że oferowane przez serwis opcje są w nim jasno i czytelnie oznaczone i odzwierciedlają warunki umowy. Nie ma obowiązku podejmowania dodatkowych działań w zakresie sprawdzania każdej z informacji przekazywanych w serwisie.
- (167) Poziom ostrożności konsumenta powinien korespondować z charakterem danej czynności. Jak wskazał Sąd Apelacyjny w sprawie VII AGa 828/19, istotnym czynnikiem wpływającym na poziom ostrożności przeciętnego konsumenta jest występowanie daleko idących obowiązków finansowych. W sytuacji, gdy umowa należy do powszechnie zawieranych i takich konsekwencji nie wywołuje: „trudno przy zawieraniu tego typu umowy wymagać nawet od ostrożnego konsumenta szczegółowej analizy regulaminu świadczenia usług, zwłaszcza że już w samej reklamie jest zawarta zasadnicza cecha nabywanej usługi”.
- (168) Przeciętny konsument ma zatem prawo oczekiwać, że informacje podawane na platformie nie będą wprowadzały w błąd (np. informacje o dostępności czy dacie lub rodzaju dostawy produktów), a oferowane usługi i funkcje będą realizować zakładane cele (np. zawarcie umowy sprzedaży przez wybranie funkcji „Kup teraz”). Takich samych standardów przeciętny konsument ma prawo oczekiwać w przypadku przekazywania przez przedsiębiorcę informacji poza platformą (np. w potwierdzeniu złożenia zamówienia). Od przeciętnego konsumenta nie można ponadto wymagać, aby był na tyle zapobiegliwy, żeby utrzymywać informacje przedstawiane mu na platformie (np. podczas składania zamówienia).

10.2.2. Sprzeczność z prawem praktyki określonej w pkt I.1 decyzji

- (169) Praktyka, o której mowa w pkt I.1 decyzji, polega 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”. Nazwy przycisków wskazują na to, że ich zatwierdzenie oznacza zakup produktów. Jednakże, zgodnie z warunkami sprzedaży Amazon EU SARL, do zawarcia umowy sprzedaży dochodzi w momencie potwierdzenia konsumentowi wysłania produktów.
- (170) Sprzeczność z prawem ww. praktyki Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia przez Spółkę art. 5 ust. 1 oraz ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

10.2.2.1. Wprowadzenie w błąd

- (171) Jak ustalił Prezes Urzędu, podczas korzystania z Serwisu konsumentowi wyświetlane są przyciski zawierające sformułowania: „Kup teraz” oraz „Przejdź do finalizacji zakupu”. Przycisk „Kup teraz” jest prezentowany zarówno w szczegółach oferty, jak też w „Podsumowaniu zakupu” na etapie „Finalizacji zakupu”³⁶. Drugi z nich jest wyświetlany w Koszyku.
- (172) W ocenie Prezesa Urzędu takie sformułowania sugerują konsumentowi, że zamawiając produkty od Przedsiębiorcy, zawiera on umowę sprzedaży. Wskazują, że złożenie zamówienia jest równoznaczne z zakupem przedmiotu, a do transakcji dochodzi od razu („Kup teraz”).

³⁶ Jak wskazano w nb. 30, w trakcie prowadzonego postępowania Spółka zmieniła nazwę omawianego z etapu z „Kasy” na „Finalizację zakupu”. Oprócz ww. zmiany nie wprowadzono istotnych modyfikacji.

- (173) Tymczasem, jak stanowi art. 5 Warunków Sprzedaży, **złożenie zamówienia przez kliknięcie w przycisk „Kup teraz” jest traktowane przez Spółkę jako złożenie oferty przez konsumenta**. Do zawarcia umowy sprzedaży dochodzi w momencie potwierdzenia wysyłki produktów do konsumenta. To zatem, czy zamówienie zostanie zrealizowane, zależy od decyzji Spółki. Przedsiębiorca może anulować zamówienie i nie jest zobowiązany do wykonania świadczenia na rzecz konsumenta.
- (174) W ocenie Prezesa Urzędu sformułowania oznaczające przyciski prezentowane na Platformie „Przejdź do finalizacji zakupu”, „Kup teraz” **są zatem nieprawdziwe**, gdyż zamówienie produktu nie jest równoważne z zakupem. Transakcja sprzedaży nie odbywa się „teraz”, ale w momencie potwierdzenia wysyłki przedmiotów przez Spółkę. Dopiero wtedy dochodzi do „finalizacji zakupu”. Oznacza to, że Spółka **wprowadza konsumentów w błąd co do momentu zawarcia umowy sprzedaży z Przedsiębiorcą**.
- (175) Należy zauważyć, że ww. sformułowania przyciągają uwagę konsumentów, gdyż są zamieszczone w **jaskrawych kolorach (żółty, pomarańczowy)**. Są zatem szczególnie widoczne na tle innych informacji w Serwisie. Udostępniane przyciski („Kup teraz”, „Przejdź do finalizacji zakupu”) **są jasne i zrozumiałe**. Nie ma zatem podstaw, by budziły wątpliwości konsumentów. Jak wskazano powyżej, konsumenci mają prawo polegać na informacjach udzielanych im w serwisie (nb. 165).
- (176) Okolicznością, która dodatkowo utwierdza w przekonaniu o zakupie produktu w momencie złożenia zamówienia na platformie, **jest pobranie od konsumenta płatności lub nałożenie blokady autoryzacyjnej, co następuje w większości przypadków** (kiedy zamówienie dotyczy produktu prezentowanego jako dostępny w serwisie, nb. 48). Okoliczność ta jest dla konsumentów istotna i jest podnoszona przez nich w zgłoszeniach kierowanych do Spółki i Urzędu (przykłady 1, 3, 4, 10, 11, 13, 23).
- (177) W toku postępowania Spółka podniosła, że informacja o zawarciu umowy sprzedaży z Amazon w momencie wystania produktu i potwierdzenia jego wysyłki jest zamieszczona w „Warunkach sprzedaży”. Składając zamówienie, konsument wyraża zgodę na ww. warunki i ma do nich dostęp podczas procesu zakupowego. Informacja o momencie zawarcia umowy sprzedaży jest także przekazywana w podsumowaniu zamówienia na etapie „Finalizacji zakupu” oraz w potwierdzeniu zamówienia przekazywanym w wiadomości e-mail.
- (178) W ocenie Prezesa Urzędu ww. okoliczności **nie wykluczają wprowadzenia w błąd konsumenta**. Wbrew twierdzeniom Spółki ww. informacje nie są przekazywane w sposób wyraźny, czytelny i jednoznaczny. Wręcz przeciwnie, w porównaniu do przyciągających uwagę kolorowych przycisków, **zastrzeżenie** na etapie „Finalizacji zakupu” jest **mało widoczne na skutek użycia niewielkiej, szarej czcionki na białym tle**. Po drugie, jest ono zamieszczone na dole strony, a zapoznanie się z nim, w zależności od wykorzystywanego sprzętu i ustawień rozdzielczości, może wymagać od konsumenta **przewinięcia ekranu w dół** (nb. 40). Jednocześnie na tym etapie przycisk „Kup teraz” jest prezentowany konsumentowi podwójnie (przy korzystaniu z komputera - z boku oraz na dole; przy korzystaniu z aplikacji - na górze oraz na dole - por. zrzuty 7-11). Niezależnie od powyższego zastrzeżenie o momencie zawarcia umowy pojawia się dopiero **na ostatnim etapie procesu zakupowego na Platformie**. Przycisk „Kup teraz” jest natomiast umieszczony już na etapie prezentowania szczegółów wybranego produktu.
- (179) Jak wskazują zgłoszenia konsumentów, wprowadzenie w błąd dotyczy zarówno tych konsumentów, którzy zamówili produkt prezentowany na Platformie jako „dostępny” (por. np. zgłoszenia dotyczące anulowania zamówień na Kindle - nb. 85- przykłady 13, 14;



danych odnośnie do tego, kiedy towar będzie w magazynie i kiedy go opuści. Inaczej konsument traktuje natomiast informację taką jak: „Dostępny” czy „Liczba dostępnych sztuk (...)”. Zapasy zostaną niedługo uzupełnione”. W takich przypadkach konsument odczytuje dane dosłownie i jest przekonany o ich rzetelności i prawdziwości.

- (206) Należy także pamiętać, że konsument nie jest w stanie zweryfikować, czy podawane mu informacje są zgodne z rzeczywistością. Nie zna procedur wewnętrznych Przedsiębiorcy i nie ma kompleksowej wiedzy na temat czynników mających wpływ na datę dostawy czy procesy przetwarzania przesyłek. Konsument ogranicza się zatem do wykonania czynności, na które ma wpływ, a które Spółka w jasny sposób mu komunikuje, tj. np. składa zamówienie w okresie podanym przez Spółkę (np. „Zamów w ciągu 2 godz. 38 min”, pkt b) powyżej).
- (207) Szczególnego stopnia pewności co do dotrzymania terminu prezentowanego przez Spółkę konsument może oczekiwać w przypadku, w którym **produkt jest prezentowany jako dostępny, a termin dostawy jest wyświetlany wraz z licznikiem czasu**. Informacja „Zamów w ciągu (...)” - np. „Zamów w ciągu 2 godz. 38 min” powoduje u konsumenta presję czasową, aby złożyć zamówienie jak najszybciej. Konsument ma prawo traktować ją jako obietnicę, że jeśli zamówi produkt we wskazanym w Serwisie czasie, zostanie mu on dostarczony w podanym terminie. Zresztą, zgodnie z wyjaśnieniami Spółki, produkty oznaczone w ten sposób są objęte tzw. Gwarancją Dostawy (więcej o Gwarancji Dostawy w uzasadnieniu praktyki, o której mowa w pkt I.3 decyzji).
- (208) Ww. działanie należy potraktować jako nieuczciwe, noszące cechy tzw. **„dark patterns”**³⁸, o których mowa w raporcie OECD z października 2022 r. Jak wskazuje się w doktrynie, jednym z rodzajów „dark patterns” są praktyki przedsiębiorców **wykorzystujące presję oddziałyującą na konsumenta w celu podjęcia przez niego określonej decyzji**. Praktyki te mogą przybierać formę np. informowania konsumenta o ograniczonym czasie do zakupu produktu³⁹. W tym wypadku wywoływana przez Przedsiębiorcę presja nie ma uzasadnienia, gdyż termin wysyłki i tak stanowi termin szacunkowy, a zatem nawet wykonanie przez konsumenta sugerowanych czynności (tj. złożenie zamówienia w określonym czasie) nie musi skutkować oczekiwanym rezultatem (tj. otrzymaniem produktu w czasie wskazanym na Platformie).
- (209) W związku z powyższym, w ocenie Prezesa Urzędu, konsumenci są wprowadzani w błąd co do dostępności i terminów dostawy przedstawianych na Platformie.

³⁸ Według roboczej definicji Komitetu OECD do spraw Strategii Konsumentckiej są to „praktyki biznesowe, wykorzystujące elementy architektury cyfrowej umożliwiającej konsumentom wybór, zwłaszcza interfejsy stron internetowych, które wpływają negatywnie na autonomię konsumentów, podejmowanie przez nich decyzji lub dokonywanie wyboru. Często praktyki te mają manipulacyjny charakter i mogą powodować pośrednio lub bezpośrednio szkodę po stronie konsumenta”; definicja *dark patterns* została zawarta w raporcie „Dark commercial patterns. OECD digital economy papers” opublikowanym w październiku 2022 r., s. 8.

³⁹ Według Brytyjskiego Urzędu Konkurencji i Rynków (CMA) jednym z rodzajów *dark patterns* są praktyki wykorzystujące presję oddziałyującą na konsumenta w celu podjęcia przez niego określonej decyzji (tzw. „Choice pressure”). Zaliczają się do nich praktyki wykorzystujące informacje o popularności produktów i usług lub wykorzystujące uczucie strachu przed utratą szansy na zakup („Scarcity and popularity claims”). W ramach ww. praktyk przedsiębiorca informuje konsumentów o ograniczeniach w dostępności produktów, ograniczonym czasie do zakupu produktu lub dużym zainteresowaniu tym produktem. Por. str. 22 oraz 26 w publikacji CMA „Online Choice Architecture. How digital design can harm competition and consumers. Discussion Paper”. Kwiecień 2022. Podobną klasyfikację *dark patterns* stosuje OECD. Jako ich podtyp wymienia tzw. „Urgency”, a więc praktyki tworzące u konsumenta pilną potrzebę podjęcia określonej decyzji, np. zakupu produktu. Do tego rodzaju praktyk OECD zalicza m.in. informacje o małej liczbie dostępnych produktów oraz limity czasowe. Por. str. 11 oraz 53 w publikacji OECD „Dark Commercial Patterns” OECD Digital Economy Papers”. Październik 2022.

- (210) Na możliwość wprowadzenia w błąd konsumenta nie wpływa fakt, iż informacja o szacunkowym charakterze dostępności i terminów dostaw wynika z „Warunków Sprzedaży Amazon”. Jak wskazano powyżej, konsumenci mają prawo polegać na informacjach udzielanych im w Serwisie (nb. 165). Wskazywane przez Spółkę informacje są jasne i precyzyjne (dokładność co do liczby dostępnych sztuk, co do konkretnej daty), co może wzmacniać przekonanie konsumenta o ich prawdziwości.
- (211) Informacja o tym, że ww. informacje są orientacyjne **nie jest wprost przekazywana konsumentom** na etapie zamówienia produktu. Wyjątek stanowi zamówienie produktu w przedsprzedaży. W tym przypadku na stronie szczegółowej produktów zawarta jest informacja o dacie premiery produktu. Na etapie „Finalizacji zakupu” konsument jest natomiast informowany, że podany przez Spółkę termin dostawy jest szacunkowy (nb. 75, zrzuty ekranu 25-26).
- (212) Za właściwe przekazanie informacji o szacunkowym charakterze terminów dostawy nie można uznać informacji zawartych w artykułach „Dostawy” oraz „Warunki gwarancji planowanej daty dostawy” (w takim brzmieniu od 13 grudnia 2022 r.). Informacje te są dla konsumentów ukryte, gdyż są prezentowane dopiero po kliknięciu przez konsumenta w odnośnik „Szczegóły” (nb. 66, zrzuty ekranu 23-24) znajdujący się na etapie „Finalizacji zamówienia”. Ponadto budzą one wątpliwości pod kątem jasności i transparentności (więcej por. w uzasadnieniu do praktyki, o której mowa w pkt I.3. decyzji).

10.2.3.2. Wpływ na decyzję przeciętnego konsumenta

- (213) Zdaniem Prezesa Urzędu praktyka Spółki może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta **decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął**. Jak wskazują zgłoszenia (nb. 90 - przykłady 18, 20-22), konsumenci zwracają uwagę na termin dostawy i dostępność produktów na Platformie. W celu przyspieszenia dostawy decydują się na wykupienie opcji Prime lub poniesienie jednorazowej opłaty za dostawę priorytetową (przykłady 49-51). O istotności ww. informacji świadczy ponadto uwzględnienie jej w filtrach w Serwisie (nb. 27).
- (214) Składając zamówienie, konsumenci liczą na to, że wybrany przez nich produkt bez zbędnej zwłoki zostanie do nich wysłany i im przekazany. W konsekwencji, **gdyby konsument wiedział, że informacje o jego dostępności i dacie dostawy mogą nie pokrywać się z rzeczywistością**, a co za tym idzie realizacja zamówienia może być opóźniona lub wcale się nie odbyć, **mógłby nie podjąć decyzji o zakupie w Serwisie**. Konsument mógłby zdecydować się na zakup u innego przedsiębiorcy, w szczególności takiego, gdzie będzie mieć pewność co do terminu, w którym otrzyma produkt. Co więcej, gdyby konsument zdawał sobie sprawę z możliwego opóźnienia, mógłby wykazać się większą ostrożnością i zdecydować się na zakup wprawdzie innego produktu, ale oferowanego z wcześniejszym terminem dostawy.

10.2.3.3. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

- (215) Opisana praktyka godzi w **zbiorowe interesy konsumentów**. Działanie Spółki godzi w interes nieokreślonego kręgu konsumentów kupujących przedmioty od Spółki. Złożenie zamówienia na produkt, który - wbrew twierdzeniom Spółki - nie jest dostępny, może powodować opóźnienie w jego wysyłce, a co za tym idzie, w dostawie. Do przekroczenia daty dostawy może także dojść na skutek błędnego określenia czasu przetwarzania zamówienia, w tym wysyłki. Ponadto, jeśli produkt jest niedostępny i nie zostanie uzupełniony przez określony czas, zamówienie konsumenta może nie być wcale zrealizowane (anulowanie zamówienia).



za dostawę. Wynika to z artykułu Centrum Pomocy pt. „Warunki gwarancji planowanej daty dostawy” (wcześniej: „Warunki gwarancji w przypadku dostawy gwarantowanej”).

- (223) Ww. informację należy uznać za **istotną** dla konsumenta, gdyż wpływa na jego sytuację ekonomiczną. O istotności ww. informacji może również świadczyć fakt, iż zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 8 upk informacja o terminie spełnienia świadczenia (w tym przypadku o terminie dostawy produktu) jest zaliczana do informacji, które przedsiębiorca musi przekazać najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.
- (224) Nie zdając sobie sprawy z objęcia zamówienia Gwarancją Dostawy, konsument może nie zgłosić się po zwrot środków i ich nie otrzymać. Równie istotne dla konsumenta są warunki świadczonej przez Spółkę usługi. To na ich podstawie konsument może określić, czy i na jakich zasadach zostanie objęty Gwarancją Dostawy, a zatem wpływają one na przysługujące konsumentowi uprawnienia.
- (225) Przykładowo, jak wynika z „Warunków gwarancji w przypadku dostawy gwarantowanej” oraz „Warunków gwarancji planowanej daty dostawy”, objęcie gwarancją jest uzależnione od opłacenia zamówienia za pomocą wybranej przez niego metody. Ponadto, gwarancja nie obowiązuje, jeśli podczas zamawiania wybrana opcja dostawy nie jest dostępna z dowolnego powodu (na przykład godziny dostawy właśnie minęły lub zmieniła się dostępność przedmiotu).
- (226) Z „Warunków gwarancji w przypadku dostawy gwarantowanej (obowiązujących po 13 grudnia 2022 r.) wynika ponadto, że gwarancja nie dotyczy zamówień, w których data dostawy nie jest znana w momencie składania zamówienia (np. ze względu na tymczasowy brak towaru, przedsprzedaż).
- (227) Podsumowując, objęcie Gwarancją Dostawy, jej warunki i uprawnienia z nią związane należy uznać za **istotne dla podjęcia decyzji dotyczącej umowy**.
- (228) Jak zostało wskazane w Wytycznych dotyczących wykładni i stosowania dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym⁴⁰, pojęcie „decyzji dotyczącej umowy” powinno się traktować szeroko. Należy zatem przyjąć, że pojęcie decyzji dotyczącej transakcji odnosi się nie tylko do decyzji podejmowanych na etapie zawierania umowy, ale także do tych podejmowanych przed i po zakupie.
- (229) W omawianej sprawie ww. informacje są **istotne dla podjęcia decyzji o zamówieniu produktu, tj. na etapie przedkontraktowym**. Przed 13 grudnia 2022 r. wybór produktu prezentowanego w sposób, o którym mowa w pkt a) powyżej (termin dostawy prezentowany z licznikiem czasu, nb. 195), był dla konsumenta bardziej opłacalny niż w sposób, o którym mowa w pkt b)-c) (nb. 195). Także po ww. dacie dla konsumenta ma znaczenie, czy wybierze produkt objęty Gwarancją Dostawy (prezentowany w sposób, o który mowa w pkt a) -c)) czy też nieobjęty ww. usługą - np. produkt tymczasowo niedostępny, produkt w przedsprzedaży). Zarówno przed, jak i po 13 grudnia 2022 r. konsument mógł i może ponadto porównywać uprawnienia związane z dostawą u różnych przedsiębiorców (np. na Amazon.pl i na innej platformie handlowej). Świadomość uprawnień wynikających z Gwarancji Dostawy wpływa także na decyzje podejmowane przez konsumentów **na etapie**

⁴⁰ Zawiadomienie Komisji. Wytyczne dotyczące wykładni i stosowania dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym, C/2021/9320, str. 31-32.

wykonywania umowy. Jeśli nastąpiło opóźnienie w dostawie, konsument może skierować do Spółki odpowiednie zgłoszenie i uzyskać zwrot kosztów dostawy.

- (230) Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że zarówno przed, jak i po 13 grudnia 2022 r. konsumenci nie byli i nie są informowani o ww. kwestiach w jasny, jednoznaczny sposób oraz we właściwym czasie.

10.2.4.1.1. Informacje przekazywane konsumentom przed zamówieniem produktu

Moment przekazywania informacji

- (231) W ocenie Prezesa Urzędu konsumenci powinni być informowani o objęciu dostawy Gwarancją Dostawy już w **szczegółach produktu**. To wtedy konsument zapoznaje się z informacjami takimi jak: cena, dostępność produktu oraz termin jego dostawy (nb. 28). Poinformowanie we właściwym czasie umożliwi zorientowanie się, czy dany produkt można zamówić z Gwarancją Dostawy, a co za tym idzie, porównanie go z innymi produktami prezentowanymi w Serwisie, w innych sklepach lub na innych platformach.
- (232) Ww. warunek nie jest spełniony w omawianym stanie faktycznym. O objęciu zamówienia gwarancją konsument może dowiedzieć się dopiero w „Podsumowaniu zamówienia” na etapie „Finalizacji zakupu”, a więc po uzupełnieniu sposobu dostawy oraz metody płatności. Przy terminie dostawy załączony jest wówczas odnośnik „Data dostawy: (...) Złóż zamówienie w ciągu (...) (Szczegóły)” (nb. 66), kierujący do artykułu w Centrum Pomocy. Uzyskanie tej informacji może być dla konsumenta utrudnione z uwagi na jej ukrycie (nb. 237).
- (233) Przed 13 grudnia 2022 r. artykuł ten nosił nazwę „Gwarancje Dostawy”. **Dopiero po zapoznaniu się z nim** konsument mógł zatem domyślić się, że jego zamówienie może być objęte „Gwarancją Dostawy”. Aby zapoznać się natomiast ze szczegółowymi warunkami gwarancji konsument musiał wybrać kolejny odnośnik: „Więcej informacji znajdziesz w Warunkach gwarancji w przypadku dostawy gwarantowanej”.
- (234) Tytuł pierwszego z ww. artykułów uległ zmianie 13 grudnia 2022 r. Obecnie artykuł ten nosi nazwę „Dostawy”. W artykule tym jest mowa o **planowanej** dacie dostawy. Znajduje się w nim odnośnik do artykułu „Warunki gwarancji planowanej daty dostawy”. W przeciwieństwie zatem do stanu sprzed zmian konsument może mieć dodatkową trudność w zorientowaniu się, że jego zamówienie jest objęte Gwarancją Dostawy nawet na etapie zapoznania się z pierwszym z ww. artykułów Centrum Pomocy. Sformułowanie „planowany” konsument może rozumieć jako przeciwstawne do sformułowania „gwarantowany”. Informację o Gwarancji dostawy dla zamawianego produktu **może więc pozyskać dopiero, zapoznając się z drugim w kolejności artykułem** Centrum Pomocy.
- (235) Ponadto, jak zostało ustalone w nb. 74, mogą zdarzać się przypadki, w których pomimo objęciem zamówienia Gwarancją Dostawy konsumentom nie jest prezentowany odnośnik „Szczegóły”. Wówczas konsument w ogóle nie jest w stanie zorientować się, iż dostawa produktu jest gwarantowana.
- (236) Podsumowując, w ocenie Prezesa Urzędu, zarówno przed jak i po 13 grudnia 2022 r. **tak istotne informacje powinny być przekazane konsumentom na wcześniejszym etapie.**

Sposób przekazywania informacji



- (237) Niezależnie od powyższego, zgodnie z art. 6 ust. 1 upnr, informacja o objęciu zamówienia Gwarancją Dostawy powinna być **jasna i jednoznaczna**. Tymczasem, hasło „Szczegóły” nie wskazuje jasno, że zamawiając produkt, konsument nabywa jakiegokolwiek uprawnienie. W konsekwencji konsument może nie zdecydować się na zapoznanie się z treścią odesłania i nie być świadomy, że korzysta z Gwarancji Dostawy.
- (238) Nawet jednak jeśli konsument zapozna się z informacjami zawartymi pod odnośnikiem „Szczegóły”, **nie uzyskuje on od Spółki jasnej i jednoznacznej informacji**, czy i na jakich zasadach jego dostawa będzie gwarantowana.
- (239) Z jednej strony artykuł „Dostawa” objaśnia, że sformułowanie „Zamów w ciągu x” określa przedział czasu, w którym zamówienie powinno być złożone, aby przesyłka została dostarczona w podanym terminie. Jednocześnie jednak konsument jest informowany, że w nielicznych przypadkach może się zdarzyć, że zanim złoży zamówienie, nastąpi zmiana wskazywanej daty dostawy. Przyczyny takiej sytuacji związane są ze zmianami w zapasach lub z ograniczonymi zdolnościami transportowymi. Potwierdzona data dostawy jest podana w wiadomości e-mail z potwierdzeniem złożenia zamówienia. W rezultacie **do momentu złożenia zamówienia konsument nie wie** zatem, czy produkt zostanie dostarczony z Gwarancją Dostawy. Przed 13 grudnia 2022 r. podobne zastrzeżenie konsument mógł znaleźć w artykule „Gwarancje dostawy”.
- (240) Ponadto artykuł „Warunki gwarancji planowanej daty dostawy” zawiera wiele postanowień określających przypadki, w których Gwarancja Dostawy jest wyłączona (nb. 72-73). Podobnie było w obowiązującym przed 13 grudnia 2022 r. artykule „Warunki gwarancji w przypadku dostawy gwarantowanej”. Dodatkowo znajdowało się w nim zastrzeżenie, zgodnie z którym realizacja Gwarancji Dostawy zależała od arbitralnej decyzji Spółki (pkt 6, nb. 73), co oznaczało, że konsument nie mógł być pewny co do przyznania mu Gwarancji Dostawy nawet na późniejszych etapach realizacji zamówienia.

10.2.4.1.2. Informacje przekazywane konsumentom po zamówieniu produktu

- (241) Jak wskazano w nb. 43, Spółka potwierdza złożenie zamówienia przez konsumenta w Serwisie oraz w wiadomości e-mail. W obydwóch przypadkach konsument otrzymuje informację o tym, że termin dostawy jest „orientacyjny” lub „szacowany”. W ww. potwierdzeniach **brak natomiast informacji, że zamówienie konsumenta zostało objęte „Gwarancją Dostawy”** oraz nie są przedstawione jej warunki. Takie informacje nie są też zawarte w potwierdzeniu o wysyłce produktu, które jest kierowane w wiadomości e-mail.
- (242) Warto zauważyć, że konsument często kupujący w internecie może nie pamiętać dokładnych warunków dostawy w związku z konkretnym zamówieniem. Konsument darzy Sprzedawcę zaufaniem i ewentualne wątpliwości rozstrzyga przez zapoznanie się z potwierdzeniem zamówienia. Nie należy wymagać od niego, aby utrwał informacje zamieszczone na platformie podczas składania zamówienia.
- (243) Jednocześnie w omawianym przypadku zweryfikowanie, czy dane zamówienie było objęte Gwarancją Dostawy może być dla konsumenta **utrudnione**. Jego ewentualnych wątpliwości nie rozstrzygnie samo zapoznanie się z „Warunkami Sprzedaży Amazon”. Znajdzie on tam jedynie informację, że co do zasady prezentowane w Serwisie daty dostaw mają charakter szacunkowy - „chyba że w opcjach wysyłki wyraźnie zaznaczono inaczej”. Warunki Gwarancji Dostawy konsument znajdzie natomiast jedynie w Centrum Pomocy Platformy. Jak natomiast wskazano w nb. 239-241, w artykułach Centrum Pomocy poświęconych dostawie zawarto wiele zasad i wyłączeń, a co za tym idzie, ustalenie, czy dane zamówienie



11. Środki usunięcia trwających skutków naruszenia (pkt II oraz III rozstrzygnięcia decyzji)

- (250) Zgodnie z art. 26 ust. 2 uokik w decyzji stwierdzającej stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. W myśl art. 26 ust. 4 uokik środki, o których mowa w ust. 2, powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków.
- (251) W omawianej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o zastosowaniu środków usunięcia trwających skutków stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w punkcie I rozstrzygnięcia decyzji, tj. przez zamieszczenie informacji o stosowanych przez Spółkę praktykach w serwisie Amazon.pl (dostępnym na stronie internetowej www.amazon.pl oraz w aplikacji mobilnej „Zakupy na Amazon”) oraz za pomocą wiadomości e-mail, które zostaną wysłane użytkownikom serwisu Amazon.pl na adres poczty elektronicznej powiązany z kontem w serwisie. Oświadczenia te powinny zostać przekazane konsumentom najpóźniej w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji. Informacja o stosowaniu przez Spółkę praktyk powinna ponadto zostać umieszczona na profilach mediów społecznościowych Facebook, Instagram oraz Twitter prowadzonych w języku polskim.
- (252) Informacja o wydaniu decyzji zostanie przekazana szerokiemu kręgowi odbiorców, co umożliwi zapoznanie się z treścią decyzji Prezesa Urzędu wszystkim uczestnikom rynku, zarówno konsumentom jak i przedsiębiorcom oraz pozwoli na pozyskanie informacji nie tylko o tym, jakie praktyki zostały zakwestionowane, ale także jakie motywy stoją za rozstrzygnięciem Prezesa Urzędu.
- (253) Spółka powinna poinformować konsumentów o swoich nieuczciwych praktykach, co spełni również funkcję edukacyjną. Dzięki zaprezentowanemu oświadczeniu wiedza o rozstrzygnięciu będzie mogła dotrzeć do konsumentów, a także innych przedsiębiorców działających w branży (w tym innych niż Spółka sprzedawców wystawiających przedmioty w Serwisie). Powyższy środek może mieć więc również znaczenie prewencyjne, zniechęcając przedsiębiorcę, któremu zarzucono stosowanie zakwestionowanej w sentencji decyzji praktyki oraz innych przedsiębiorców do stosowania podobnego rodzaju praktyk.
- (254) Określenie parametrów technicznych wysłanej informacji i publikowanego oświadczenia ma za zadanie zapewnić jego widoczność i czytelność na stronie internetowej Spółki oraz na profilach Amazon w mediach społecznościowych.
- (255) Zakres nałożonego na Spółkę obowiązku jest proporcjonalny do jej możliwości i wagi stwierdzonego naruszenia. Jest to obowiązek, którego realizacja nie będzie dla Spółki uciążliwa, a jednocześnie przyczyni się do zrealizowania funkcji edukacyjnej decyzji.
- (256) Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II oraz III rozstrzygnięcia decyzji.

12. Nałożenie przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej (pkt IV rozstrzygnięcia decyzji)

- (257) Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art.



- (263) Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa, stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia uokik daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej. Przy wymiarze kary Prezes Urzędu bierze pod uwagę, czy w danej sprawie naruszenie zostało dokonane umyślnie czy też nieumyślnie.
- (264) Zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego. Dokonując oceny strony podmiotowej praktyk Spółki wskazanych w pkt I.1, 1.2 oraz 1.3 rozstrzygnięcia decyzji, Prezes Urzędu zważył przede wszystkim, czy miała ona zamiar ich stosowania czy też praktyka ta była jedynie skutkiem niezachowania przez nią ostrożności wymaganej w danych okolicznościach.
- (265) Zdaniem Prezesa Urzędu ogół okoliczności sprawy każe przyjąć, że praktyki spowodowane były niezachowaniem przez Spółkę należytego stopnia ostrożności oraz niedołożeniem wystarczających starań w dostosowaniu swojej działalności do obowiązujących regulacji prawnych.
- (266) Spółka, jako profesjonalista, powinna była zachować podwyższoną staranność jeszcze przed podjęciem przez Prezesa Urzędu jakichkolwiek działań. Będąc przedsiębiorcą, Amazon ma obowiązek posiadania wiedzy na temat obowiązujących norm prawnych oraz zapewniania zgodności swoich praktyk z prawami konsumenta.
- (267) W świetle powyższego należy stwierdzić, że stosując zarzucane praktyki, Spółka działała co najmniej nieumyślnie, co w konsekwencji skutkuje wypełnieniem przesłanki z art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, umożliwiającej nałożenie kary pieniężnej.
- (268) Ustalając wysokość kar pieniężnych, Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.
- (269) Ustalenie wysokości kary w przedmiotowej sprawie w odniesieniu do każdej z praktyk wskazanych w pkt I rozstrzygnięcia decyzji miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej, Prezes Urzędu każdorazowo w pierwszej kolejności dokonywał oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalał kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie - w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary - dokonywał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

12.1. Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji



[XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX].

- (299) W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności przesadzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [xxx] obrotu Spółki osiągniętego ogółem w 2023 r., tj. [xxx].
- (300) Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu **okoliczności obciążających i łagodzących**.
- (301) Na podstawie zgromadzonego w toku postępowania materiału dowodowego za okoliczność obciążającą Prezes Urzędu uznał **znaczny zasięg terytorialny naruszenia i jego skutków**.
- (302) Jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego, praktyka Spółki objęta swoim zasięgiem konsumentów korzystających z usług Spółki **na terytorium całego kraju**.
- (303) Z uwagi na powyższe kwotę bazową uzasadnia zwiększyć o [xxx].
- (304) Jako okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uwzględnił współpracę z Amazon w toku prowadzonego postępowania ([xxx]) oraz to, że Spółka udzieliła części konsumentom rekompensat w związku z opóźnieniem zamówień ([xxx]).
- (305) Prezes Urzędu wzięt pod uwagę chęć współpracy po stronie Spółki. W toku postępowania Spółka udzielała dodatkowych wyjaśnień i przekazywała materiały w trybie roboczym, co przyczyniło się do jego sprawnego przeprowadzenia.
- (306) Ponadto Prezes Urzędu uwzględnił udzielenie przez Spółkę rekompensat w związku z częścią anulowanych zamówień. [XX] Spółka w związku z opóźnieniami oraz anulacjami zamówień Spółka przyznała konsumentom rekompensaty [XXX
XXXXXX].
- (307) W związku z powyższym, z uwagi na okoliczności łagodzące, kwotę bazową uzasadnia zmniejszyć o [xxx].
- (308) W sprawie nie wystąpiły inne okoliczności łagodzące lub obciążające. W związku z tym ustaloną kwotę bazową uzasadnia zmniejszyć o [xxx].
- (309) Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **17 372 804 zł** po zaokrągleniu. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi [xxx] obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2023 r. czyli [xxx] % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na Przedsiębiorcę.
- (310) W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- (311) W tym miejscu szczególną uwagę warto zwrócić na funkcję prewencyjną wymierzonej przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej. Jak wynika z orzecznictwa sądowego: „Należy poza tym mieć na uwadze, że kara wymierzana za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów winna być realnie dolegliwa dla przedsiębiorcy, by osiągnęła zamierzony przez ustawodawcę



cel⁵⁰. Skuteczna kara to kara, która pozostaje dla przedsiębiorcy dotkliwa. Aby natomiast zachować ten wymóg (...) przy ocenie jej wysokości nie można kierować się nieokreślonymi „obiektywnymi kryteriami”, ale potencjałem ekonomicznym przedsiębiorcy”⁵¹.

- (333) Wobec powyższego, wymierzenie kary w podanej wyżej wysokości należy uznać za uzasadnione. Nałożenie kary w ww. wysokości przyczyni się bowiem do zachowania należytych standardów przez przedsiębiorców działających na rynku, a w konsekwencji sprawi, iż konsumenci będą mogli poczuć się na nim bezpieczniejsi.
- (334) W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów uokik o ochronie konkurencji i konsumentów.
- (335) Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

13. Koszty postępowania (pkt V rozstrzygnięcie decyzji)

- (336) Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.
- (337) Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów uokik, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.
- (338) W sprawach nieuregulowanych w uokik do postępowań przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy kpa (art. 83 uokik). Zgodnie z art. 263 § 1 kpa, do kosztów postępowania zalicza się m.in. koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Organ administracji publicznej może zaliczyć do kosztów postępowania także inne koszty bezpośrednio związane z rozstrzygnięciem sprawy (art. 263 § 2 kpa).
- (339) Zgodnie z art. 264 § 1 kpa jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.
- (340) W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu w pkt I rozstrzygnięcia decyzji stwierdził, że Spółka naruszyła przepisy uokik w zakresie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.
- (341) Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania oraz podmiotami współpracującymi ze Spółką. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Spółkę kosztami postępowania w wysokości 223 zł.

⁵⁰ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie - V Wydział Cywilny z dnia 15 lutego 2013 r., sygn. VI ACa 1113/12, Legalis, nr 776792.

⁵¹ Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (XVII Wydział Sądu Okręgowego w Warszawie) z dnia 15 grudnia 2021 r., sygn. XVII AmA 37/20.

(342) Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

14. Pouczenie

(343) Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tj. Dz.U. z 2023 r. poz. 1550 ze zm.) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

(344) Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2023 r., poz. 1144 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

(345) W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt V rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 81 ust. 5 tej ustawy w związku z 479³² § 1 i § 2 Kodeksu postępowania cywilnego, przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

(346) Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, zażalenie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

(347) Zgodnie z art. 103 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki (art. 103 ust. 2 ww. ustawy).

(348) Zgodnie z art. 105 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

(349) Stosownie do treści art. 117 § 1 Kodeksu postępowania cywilnego, strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.

(350) Jednocześnie art. 117 § 3 Kodeksu postępowania cywilnego stanowi, że osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaze, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.



(351) Zgodnie z art. 117 § 4 zd. 1 Kodeksu postępowania cywilnego, wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Załączniki:

1. Spis treści
2. Wersja jawna decyzji

Otrzymują:

1. 1. Amazon EU SARL

reprezentowana przez

[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

2. a/a

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Zastępca Dyrektora Departamentu Ochrony Zbiorowych
Interesów Konsumentów
Katarzyna Araczevska



Załącznik 1 Struktura uzasadnienia decyzji

Spis treści

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny.....	9
1. Sprzedawca Amazon EU SARL.....	9
2. Proces zakupowy na Amazon.pl	10
2.1. Katalog produktów	10
2.2. Szczegóły produktu	13
2.3. Zamówienie produktu	15
2.4. Finalizacja zakupu (wcześniej: „Kasa”).....	16
2.5. Potwierdzenia dla konsumentów.....	22
2.6. Opłacenie zamówienia na Amazon.pl	25
3. Moment zawarcia umowy sprzedaży na Amazon.pl.....	26
4. Dostępność produktów na Amazon.pl	27
5. Dostawa produktów na Amazon.pl.....	30
5.1. Sposób prezentacji terminów dostawy na Amazon.pl.....	31
5.2. Warianty dostawy na Amazon.pl	32
5.2.1. Gwarancja Dostawy	32
5.2.1.1. Rekompensata za opóźnienie - Gwarancja Dostawy	32
5.2.1.2. Informacja o Gwarancji Dostawy	33
5.2.1.2 a) Stan przed 13 grudnia 2022 r.	34
5.2.1.2 b) Stan po 13 grudnia 2022 r.	34
5.2.2. Dostawa w przedsprzedaży	37
5.3. Potwierdzenie informacji o terminie dostawy	39
6. Nieprawidłowości w realizacji zamówień przez Spółkę	40
6.1. Zgłoszenia konsumentów dotyczące momentu zawarcia umowy sprzedaży	40
6.2. Anulowanie zamówień na urządzenia Kindle	45
6.2.1. Anulowanie zamówień na urządzenia Kindle [xxx] (I tura)	45
6.2.2. Anulowanie zamówień na urządzenia Kindle [xxx] (II tura)	47
6.2.3. Przyczyny i skutki anulowania zamówień	52
6.2.4. Bony rabatowe za anulowane zamówienia	55
6.3. Anulowanie zamówień na inne produkty niż Kindle	55
6.3.1. Bony rabatowe za anulowanie zamówień na inne produkty niż Kindle	65
6.4. Działania podjęte przez Spółkę w związku z anulowaniem zamówień.....	66
7. Opóźnienia w dostawie	66
7.1. Przyczyny opóźnień	66
7.2. Terminy prezentowane w Serwisie	70
7.3. Skala opóźnień.....	71
7.4. Skutki opóźnień.....	72
7.5. Rekompensaty za opóźnienia	76
7.6. Działania podjęte przez Spółkę w zw. z opóźnieniami.....	78
8. Obrót Spółki	78
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje	79



9. Naruszenie interesu publicznego	79
10. Naruszenie zakazu określonego w art. 24 uokik	80
10.1 Status przedsiębiorcy	80
10.2. Sprzecznosc zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami.....	81
10.2.1. Model przeciętnego konsumenta	82
10.2.2. Sprzecznosc z prawem praktyki określonej w pkt I.1 decyzji	83
10.2.2.1. Wprowadzenie w bład.....	83
10.2.2.2. Wplyw na decyzję przeciętnego konsumenta.....	85
10.2.2.3. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.....	86
10.2.3. Sprzecznosc z prawem praktyki określonej w pkt I.2 decyzji	86
10.2.3.1. Wprowadzenie w bład.....	87
10.2.3.2. Wplyw na decyzję przeciętnego konsumenta.....	90
10.2.3.3. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.....	90
10.2.4. Sprzecznosc z prawem praktyki określonej w pkt I.3 decyzji	91
10.2.4.1. Wprowadzenie w bład.....	91
10.2.4.1.1. Informacje przekazywane konsumentom przed zamówieniem produktu	93
10.2.4.1.2. Informacje przekazywane konsumentom po zamówieniu produktu	94
10.2.4.2. Wplyw na decyzję przeciętnego konsumenta.....	95
10.2.4.3. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.....	95
11. Środki usunięcia trwających skutków naruszenia (pkt II oraz III rozstrzygnięcia decyzji)	96
12. Nałożenie przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej (pkt IV rozstrzygnięcia decyzji)	96
12.1. Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji.....	98
12.2. Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji.....	101
12.3. Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt I.3 rozstrzygnięcia decyzji.....	103
13. Koszty postępowania (pkt V rozstrzygnięcie decyzji).....	105
14. Pouczenie	106

