



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Warszawa, 10 czerwca 2025 r.

DOZIK-6.610.3.2022.AMar

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

DECYZJA nr DOZIK-2/2025

I.

Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r., poz. 1616) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za **praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów** zachowania Grupy OLX sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu polegające na:

1. wprowadzaniu konsumentów w błąd co do zakresu uprawnionych do zamieszczania opinii w serwisie Olx.pl i zasad zamieszczania opinii w ww. serwisie przez posługiwanie się w opisie oceny pojęciem „kupujących”, co może sugerować, że jedynym kryterium uprawniającym do wystawienia opinii jest dokonanie zakupu, podczas gdy:

- 1) do wystawienia opinii uprawnione są także osoby, które nie dokonały zakupu, a wyłącznie kontaktowały się ze sprzedającymi lub wyświetliły jego numer telefonu,
- 2) osoby uprawnione do wystawienia opinii nie mają takiego samego dostępu do ich zamieszczenia w odniesieniu do wszystkich zakupów ze względu na uzależnienie możliwości wystawienia oceny od otrzymania zaproszenia i oceny pozostałych sytuacji podlegających ocenie,

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 stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 1 sierpnia 2024 r.;



2. wprowadzeniu w błąd co do ocen uzyskanych przez użytkowników przez stosowanie algorytmu:

1) przypisującego wyższą wagę ocenom pozytywnym niż negatywnym

oraz

2) kwalifikującego jako oceny pozytywne oceny mieszczące się poniżej połowy w skali ocen,

co sugeruje, że oceny są wyższe niż w rzeczywistości, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, 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 stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 1 sierpnia 2024 r.

II.

Na podstawie art. 27 ust. 4 w związku z art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r., poz. 1616) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Grupę OLX sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (dalej również: „Przedsiębiorca”, „Spółka” lub „Olx”) obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez złożenie w serwisie Olx.pl (na dzień wydania decyzji dostępnym z poziomu strony internetowej www.olx.pl oraz aplikacji „Olx.pl”, dalej również: „serwis Olx.pl”, „Serwis”, „Platforma”) jednokrotnego oświadczenia o następującej treści (dalej: „oświadczenie nr 1”):

Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK 2/2025 w sprawie wprowadzania konsumentów w błąd co do systemu ocen w serwisie Olx.pl. Dowiedz się więcej.

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

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji nr DOZIK 2/2025 uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów wprowadzanie przez Grupę OLX sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu w błąd co do:

→ zakresu uprawnionych i zasad zamieszczania opinii w serwisie Olx.pl,

→ ocen uzyskanych przez jego użytkowników, które w części przypadków były zawyżone.

Ww. praktyki stanowiły nieuczciwe praktyki rynkowe.

Pełna treść decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 2/2025 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 Olx.pl.

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 będących użytkownikami serwisu Olx.pl.



Powyższe oświadczenia zostaną złożone w taki sposób, że:

- a) oświadczenia nr 1 i 2 będą dostępne i utrzymywane w serwisie Olx.pl przez okres co najmniej 2 miesięcy od dnia zamieszczenia informacji,
- b) oświadczenie nr 1 zostanie zamieszczone w górnej części strony głównej serwisu Olx.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 Olx.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 Olx.pl na adres poczty elektronicznej powiązany na dzień wysyłki ww. wiadomości z kontem w serwisie Olx.pl,
- f) wielkość czcionki użyta w oświadczeniach będzie odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej w serwisie Olx.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 Olx.pl, oświadczenia, o których mowa w pkt b) i c), zostaną zamieszczone na każdej innej stronie internetowej lub w każdej innej aplikacji zastępujących serwis Olx.pl,
- h) w przypadku zmiany nazwy Grupy OLX sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, 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. 27 ust. 4 w związku z art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Grupę OLX sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu środki usunięcia trwających skutków praktyk stwierdzonych w pkt I. rozstrzygnięcia decyzji, w postaci zamieszczenia na koncie prowadzonym przez Przedsiębiorcę na portalu społecznościowym Instagram: <https://www.instagram.com> (na moment wydawania niniejszej decyzji działającym pod nazwą „olxpolska”) oraz na portalu społecznościowym Facebook: www.facebook.com (na moment wydawania niniejszej decyzji działającym pod nazwą „OLX Polska”) komunikatu o następującej treści (dalej jako: Oświadczenie):

„DECYZJA PREZESA UOKiK OŚWIADCZENIE

Grupa OLX sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu oświadcza, że stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do:

1. zakresu uprawnionych i zasad zamieszczania opinii w serwisie Olx.pl,
2. ocen uzyskanych przez jego użytkowników, które w części przypadków były zawyżone.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że w latach 2021 - 2024 Grupa OLX Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu stosowała nieuczciwe praktyki rynkowe naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Stwierdził też, że Spółka zaprzestała ich stosowania w dniu 1 sierpnia 2024 r.



Oświadczenie jest wykonaniem decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DOZIK-2/2025 z dnia 10 czerwca 2025 r. dostępnej na uokik.gov.pl.”

w ten sposób, że ww. Oświadczenie powinno zostać opublikowane w formacie posta (dalej także jako: Post) widocznego w zakładce profilu „posty”, w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji i być utrzymywane przez okres 2 miesięcy od daty jego opublikowania, oraz powinno być:

- a) zamieszczone jako opis do posta (tzw. podpis) zawierającego jednocześnie grafikę o wymiarach zalecanych aktualnie przez platformę - na dzień wydania decyzji: 1080×1350 pikseli - o treści: „Decyzja Prezesa UOKiK Oświadczenie” pisanej czarnymi literami na białym tle, czcionką nie mniejszą niż 55 punktów, jak poniżej:

DECYZJA PREZESA UOKiK

Oświadczenie

- b) ww. grafika stanowić będzie zarazem okładkę Posta,
- c) drugą grafikę Posta stanowić będzie Oświadczenie pisane czarnymi literami na białym tle, czcionką nie mniejszą niż 34 punkty,
- d) Post powinien być zamieszczony z wykorzystaniem funkcjonalności przypięcia w górnej części profilu Przedsiębiorcy w serwisie Instagram,
- e) funkcjonalność dodawania komentarzy do Posta nie może zostać wyłączona,
- f) Oświadczenie powinno być napisane standardową, domyślną czcionką o wielkości zwyczajowo używanej do tworzenia komunikatów na wskazanym portalu społecznościowym,
- g) fragment Oświadczenia: „uokik.gov.pl” będzie stanowić hiperłącze odsyłające do wersji jawnej decyzji w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl, a jeżeli nie będzie możliwe umieszczenie hiperłącza, to zamiast ww. fragmentu zostanie zamieszczony adres linku,
- h) bezpośrednio po ww. fragmencie Oświadczenia - w nowym akapicie - zostaną dodane znaczniki internetowe w formie poniższych hasztagów: #UrządOchronyKonkurencjiiKonsumentów, #olxpolska, #UOKiK oraz #wprowadzeniewbłąd #nieuczciwepraktykirynekowe;



Dodatkowo Oświadczenie powinno zostać opublikowane także w biogramie użytkownika (na moment wydania decyzji działającym pod nazwą „Olx Polska” w serwisie Facebook oraz „olxpolska” w serwisie Instagram) w formie linka, który odsyłać będzie do Posta, w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji i być utrzymywane przez okres 2 miesięcy od daty jego opublikowania.

Jednocześnie Oświadczenie powinno zostać dodatkowo opublikowane w formacie relacji (tzw. stories), w terminie 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, przy uwzględnieniu poniższych wymogów:

- i) publikacja ww. relacji nastąpi poprzez udostępnienie Posta, z zachowaniem jego standardowej wielkości oraz białego tła Oświadczenia,
- j) publikacja ww. relacji będzie ponawiana kolejne 3 razy co 7 dni,
- k) Oświadczenie w formacie relacji powinno być wyświetlane co najmniej na 3 częściach (tzw. kafelkach), łącznie przez minimum 45 sekund,
- l) fragment Oświadczenia: „uokik.gov.pl” będzie stanowić hiperłącze odsyłające do wersji jawnej decyzji w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl, a jeżeli nie będzie możliwe umieszczenie hiperłącza, to zamiast ww. fragmentu zostanie zamieszczony adres linku,

Publikacja Oświadczenia w formacie Posta, pierwszej relacji oraz linka zawartego w biogramie profilu Przedsiębiorcy nastąpi:

- m) - w tym samym dniu roboczym w godzinach między 9:00 a 12:00,
- n) - publikacja kolejnych relacji nastąpi w godzinach między 9:00 a 12:00,
- o) - w przypadku zmiany nazwy Spółki, jej 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 dawnej i nowej nazwy,
- p) - w przypadku zmiany nazwy profilu Przedsiębiorcy w serwisie Instagram lub Facebook niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do profili Przedsiębiorcy funkcjonujących w czasie zamieszczenia przedmiotowych postów.

IV.

Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 w zw. z art. 106 ust. 7 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r., poz. 1616) **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Grupę OLX sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r., poz. 1616), w zakresie opisanym w pkt I. rozstrzygnięcia decyzji, karę pieniężną w wysokości 28 420 869 zł (słownie: dwadzieścia osiem milionów czterysta dwadzieścia tysięcy osiemset sześćdziesiąt 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 2024 r., poz. 1616) oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2024 r. poz. 572), w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża Grupę OLX sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu kosztami postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 134 zł (słownie: sto trzydzieści cztery złote) oraz zobowiązuje Grupę OLX sp. z o.o. z siedzibą**



w Poznaniu do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawnomocnienia się decyzji.

UZASADNIENIE

Uwagi wstępne

- [1] Przedmiotowa decyzja dotyczy systemu ocen konsumenckich stosowanego w serwisie Olx.pl dostępnym z poziomu strony internetowej www.olx.pl oraz aplikacji Olx.pl. Stwierdzone przez Prezesa Urzędu naruszenia dotyczą nieprawidłowości w systemie ocen. Z jednej strony ww. nieprawidłowości dotyczyły sposobu informowania o uprawnionych do zamieszczenia oceny (praktyka I.1). Treści dostępne na Platformie wskazywały, że kryterium uprawniającym do zamieszczenia oceny było dokonanie zakupu. Tymczasem mechanizm oceny uwzględniał głosy osób, które nigdy nie dokonały na platformie zakupu, a jednocześnie utrudniał zamieszczenie oceny osobom często kupującym w Serwisie. Uzasadnienie dla stwierdzenia ww. praktyki zawarto w pkt 10.4 uzasadnienia decyzji.
- [2] Z drugiej strony nieprawidłowości w systemie ocen polegały na nierzetelnie działającym mechanizmie, który ze względu na użyty algorytm i przyjęte nazwy ocen zawyżał część zamieszczanych w Serwisie ocen użytkowników (praktyka I.2). W rezultacie tych działań konsumenci nie mieli świadomości, że oceny pozytywne (np. „Nieźle. Większość kupujących jest dosyć zadowolona z tego ogłoszeniodawcy”) mieli również użytkownicy, którzy otrzymali mniej pozytywnych niż negatywnych ocen. W efekcie stosowanego mechanizmu konsumenci zamiast oceny „*Nie polecam. Większość kupujących nie jest zadowolona z tego ogłoszeniodawcy*” mogli widzieć ocenę „Nieźle. Większość kupujących jest dosyć zadowolona z tego ogłoszeniodawcy”, zamiast oceny „*Nieźle. Większość kupujących jest dosyć zadowolona z tego ogłoszeniodawcy*” ocenę „*Dobrze. Większość kupujących jest zadowolona z tego ogłoszeniodawcy*”, a zamiast oceny „*Dobrze. Większość kupujących jest zadowolona z tego ogłoszeniodawcy*” ocenę „*Rewelacyjnie. Większość kupujących jest wyjątkowo zadowolona z tego ogłoszeniodawcy*”. Uzasadnienie dla stwierdzenia ww. praktyki zawarto w pkt 10.5 uzasadnienia decyzji.
- [3] Postanowieniem z 11 maja 2022 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes Urzędu”) wszczął postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy Grupa OLX Sp. z o. o. z siedzibą w Poznaniu dopuściła się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone lub w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z warunkami i sposobem prezentowania oraz moderowania opinii i ocen konsumentów zamieszczanych w serwisie Olx.pl.
- Dowód: postanowienie Prezesa Urzędu z 11 maja 2022 r., k. 1.*
- [4] W toku postępowania wyjaśniającego ustalono, że Spółka mogła wprowadzać konsumentów w błąd co do zakresu uprawnionych do zamieszczania opinii w serwisie Olx.pl i zasad zamieszczania opinii w ww. serwisie Olx.pl oraz co do ocen uzyskanych przez jego użytkowników.
- [5] Na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego, 31 października 2023 r., Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 1616., dalej: „uokik” lub „ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów”).
- [6] Postanowieniami z 31 października 2023 r., 13 listopada 2023 r. oraz 15 maja 2025 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów określone dokumenty i materiały zgromadzone w trakcie postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego pod sygn. DOZIK-6.405.2.2022.AMar, w tym treści



Sposób korzystania z Serwisu	1 stycznia 2021 r.	1 stycznia 2022 r.	1 stycznia 2023 r.	1 stycznia 2024 r.
Przeglądarka internetowa z wykorzystaniem komputera	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
Przeglądarka internetowa z wykorzystaniem urządzenia mobilnego	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
Za pomocą aplikacji mobilnej	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]

Tabela 1 - opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Spółkę.

- [12] W oparciu o wyjaśnienia Spółki, Prezes Urzędu ustalił liczbę użytkowników Platformy na dzień 6 września 2021 r., 6 września 2022 r., 6 września 2023 r., 6 września 2024 r.

Stan na dzień	Liczba użytkowników w Serwisie	Użytkownicy Serwisu będący konsumentami
6 września 2021 r.	[xxx]	[xxx]
6 września 2022 r.	[xxx]	[xxx]
6 września 2023 r.	[xxx]	[xxx]
6 września 2024 r.	[xxx]	[xxx]

Tabela 2 - opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Spółkę.

- [13] W oparciu o Regulamin (rozdział 2 ust. 6 obowiązujący do 13 marca 2024 r., rozdział 2 ust. 7 obowiązujący od 14 marca 2024 r.) Prezes Urzędu ustalił, że serwis Olx.pl służy m.in. do zamieszczania ogłoszeń. Ogłoszenia można zamieszczać w kilkunastu kategoriach (zał. nr 3 do Regulaminu). Serwis Olx.pl przewiduje możliwość kontaktu pomiędzy użytkownikami w celu omówienia szczegółów transakcji za pośrednictwem formularza kontaktowego umożliwiającego wysłanie prywatnej wiadomości tekstowej, a także udostępnia numer telefonu tak, aby użytkownicy mogli skontaktować się telefonicznie (o ile dany użytkownik zdecyduje się na podanie numeru kontaktowego - rozdział 4 ust. 2 Regulaminu).

Dowód: Regulamin serwisu Olx.pl stanowiący zał. 2 do pisma Spółki z 31 maja 2022 r., k. 30-167; zał. 1 do pisma Spółki z 30 października 2024 r., k. 1667 - 1673; Regulamin serwisu Olx stanowiący zał. 2 do pisma Spółki z 30 października 2024 r., k. 1674 - 1705; pismo Spółki z 20 września 2023 r., nb. 6; k. 592; pismo Spółki z 1 sierpnia 2024 r., k. 1011; pismo Spółki z 30 października 2024 r., nb. 10-12, k. 1666; protokół Prezesa Urzędu z 15 maja 2025 r., k. 1850.

2. Opinie w serwisie Olx.pl

- [14] Korzystając z Platformy, konsumenci mogą zapoznawać się z **opiniami na temat innych użytkowników oferujących przedmioty¹ w Serwisie**. Informacje dotyczące systemu opinii w serwisie Olx.pl znajdują się w Regulaminie (rozdział 13 „Oceny i opinie -beta” Regulaminu obowiązującego do dnia 19 lutego 2023 r. oraz rozdział 14 „Oceny i opinie - beta”² obowiązującego do 10 maja 2024 r.; rozdział 14a-14 b Regulaminu obowiązującego od dnia 11 maja 2024 r.) oraz

¹ Zgodnie z postanowieniami rozdziału 1 Regulaminu „przedmiot” stanowi towary lub usługi objęte ogłoszeniem w Serwisie.

² Zmianie uległ numer rozdziału.

w zakładce Centrum Pomocy w Serwisie. Dodawanie opinii jest możliwe od 2020 r. Spółka prezentuje je w Serwisie od listopada 2020 r.

- [15] Na potrzeby postępowania przyjęte zostało szerokie znaczenie określenia „opinie”. W ramach tej kategorii uwzględniane są oceny opisowe, oceny graficzne i oceny punktowe oraz słowne komentarze. Przez system ocen należy rozumieć mechanizm służący do obliczania i prezentowania w Serwisie ogólnych ocen użytkowników niezależnie od ich rodzaju (np. ocena graficzna, ocena opisowa, ocena punktowa).
- [16] W oparciu o wyjaśnienia i zrzuty ekranu przekazane przez Spółkę oraz materiały zamieszczone w Serwisie Prezes Urzędu ustalił, że w czerwcu 2024 r. Olx wprowadziła zmiany w zasadach wystawiania i prezentowania opinii w Serwisie. W celu zachowania jasności wyводу w dalszej części decyzji używane będą następujące sformułowania: „stary system ocen”, „poprzedni system ocen” oznaczające system ocen obowiązujący w dniu wszczęcia postępowania (por. więcej pkt 3 uzasadnienia decyzji) oraz „nowy system ocen” oznaczający system ocen wprowadzony w czerwcu 2024 r., a więc w trakcie trwania postępowania (por. pkt 5 uzasadnienia decyzji). Zasady obowiązujące w ww. systemach zostaną omówione oddzielnie.

Dowód: Regulamin serwisu Olx.pl stanowiący zał. 2 do pisma Spółki z 31 maja 2022 r., k. 30-167; pismo Spółki z 14 lipca 2022 r., nb. 13, k. 462 verte; pismo Spółki z 25 lipca 2024 r., k. 950; Regulamin serwisu Olx.pl stanowiący zał. 2 do pisma Spółki z 30 października 2024 r., k. 1674-1705; zał. 1 do pisma Spółki z 30 października 2024 r., k. 1667-1673; protokół Prezesa Urzędu z 15 maja 2025 r., k. 1850.

3. Poprzedni system ocen

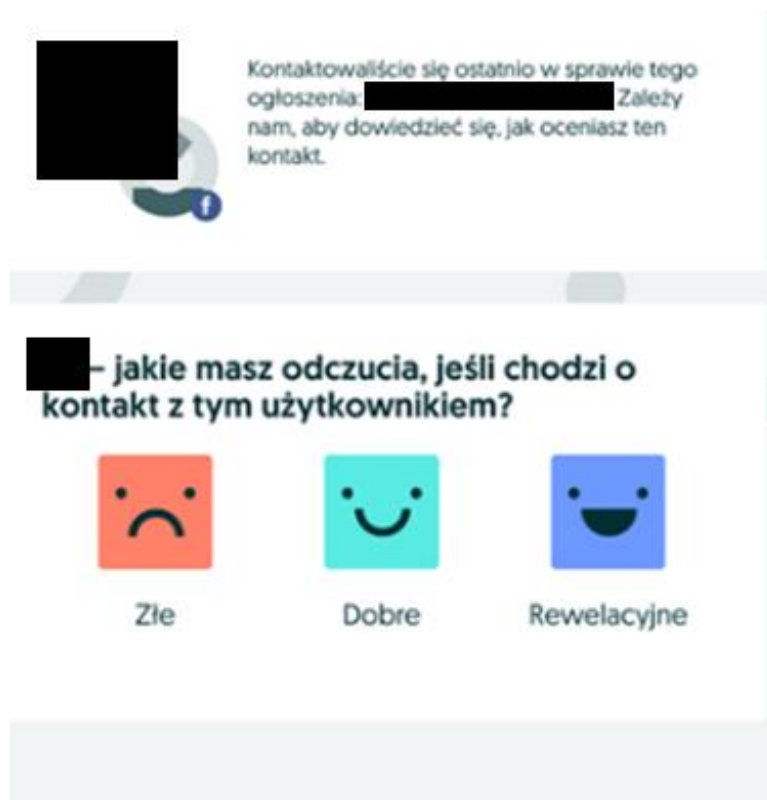
3.1. Przedmiot opinii

- [17] W oparciu o wyjaśnienia Spółki, Regulamin obowiązujący do 10 maja 2024 r. oraz artykuły w Centrum Pomocy Prezes Urzędu ustalił, że przedmiotem opinii w poprzednim systemie było „doświadczenie transakcyjne”. Oznacza to, że wystawiane przez użytkowników opinie mogły dotyczyć zarówno dokonanych transakcji, jak również etapu przedkontraktowego - np. czasu odpowiedzi użytkownika na zadane mu pytanie, zgodności produktu z opisem itp.
- [18] Zgodnie z ust. 2 zd. 2 rozdziału „Oceny i opinie - beta” Regulaminu obowiązującego do 10 maja 2024 r.:

→ *Poprzez doświadczenie transakcyjne rozumiane jest w szczególności: dostarczenie przez wystawiającego Ogłoszenie jasnego i rzetelnego opisu Przedmiotu, forma i sposób komunikacji pomiędzy Użytkownikami, responsywność, zaangażowanie, czas nadania lub dostarczenia zakupionego Przedmiotu, punktualność. Podstawą do wystawienia oceny jest podjęty pomiędzy Użytkownikami kontakt w dowolnej formie, nie zaś zawarcie Transakcji.*

- [19] Informacja dotycząca przedmiotu opinii została zamieszczona również w Centrum Pomocy. Wynikało z niej, że ocenie mogły podlegać następujące aspekty „doświadczenia transakcyjnego”:

- komunikacja z drugim użytkownikiem,
- stan przedmiotu (jeśli doszło do transakcji),
- zgodność otrzymanego przedmiotu z opisem podanym w ogłoszeniu (jeśli doszło do transakcji),
- transakcja z Przesyłką OLX (od momentu zakupu do potwierdzenia, że przedmiot jest zgodny z oferowanym w ogłoszeniu),
- spotkanie (jeśli doszło do transakcji i kupujący umówił się na odbiór osobisty) lub
- inne aspekty warte pokreślenia przez wystawiającego opinię.



Grafika 1 –zrzut ekranu przedstawiający stronę bezpośrednio poprzedzającą dodanie opinii w Serwisie (widok z wykorzystaniem komputera, zał. 6 do pisma Spółki z 31 maja 2022 r.).



Grafika 2 - grafika zamieszczona w Centrum Pomocy obrazująca możliwe warianty wystawienia oceny w aplikacji mobilnej Olx. Nad przyciskiem „Dalej” zamieszczone jest sformułowanie: „Przesuń aby ocenić” (protokół Prezesa Urzędu z 3 marca 2023 r.).



[25] Użytkownicy mogli wystawić **opinię po otrzymaniu od Olx zaproszenia**. Było ono przekazywane jednorazowo poprzez wiadomość e-mail lub powiadomienie push z prośbą o wystawienie opinii. Był to jedyny sposób wystawienia opinii.

[26] Treść wiadomości e-mail brzmiała następująco:

→ „Daj nam znać o swoich doświadczeniach z tym sprzedającym. Zdaje się, że kontaktowaliście się w sprawie tego ogłoszenia (tu: opis ogłoszenia). Poświęć minutę, aby ocenić swoje doświadczenia ze sprzedającym (tu: dane sprzedającego). Dzięki temu pomożesz innym kupować w bardziej świadomy sposób”.

[27] Pod tak sformułowanym komunikatem wyświetlano przycisk „Oceń swoje doświadczenia”.

[28] Powiadomienie push to wiadomość przekazywana użytkownikowi przez aplikację mobilną, zawierająca krótką wiadomość tekstową. Zawierała następujący komunikat:

→ „Jak przebiegła transakcja? Poświęć chwilkę, by przekazać opinię o (tu: dane sprzedającego).”

Dowód: pismo Spółki z 31 maja 2022 r., str. 3, 6-7, k. 19, 20 *verte*-21; pismo Spółki z 14 lipca 2022 r., nb. 35-36, k. 465 *verte*; pliki o nazwie 6(iii) i 6(a)iv stanowiące zał. do pisma Spółki z 14 lipca 2025 r., k. 485; protokół Prezesa Urzędu z 6 marca 2023 r., k. 505 (artykuł z Centrum Pomocy zatytułowany „Jak wystawić ocenę i ile mam na to czasu”); pismo Spółki z 2 listopada 2022 r., nb. 3-4, k. 494 *verte*; pismo Spółki z 1 sierpnia 2024 r., k. 1010 *verte*.

[29] Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki odczytanie powiadomienia i wyjście z niego bez wystawienia opinii powodowało, że użytkownik nie mógł wrócić do wiadomości. W przypadku braku odczytania powiadomienia push możliwość zapoznania się z nim zależała od modelu i producenta urządzenia mobilnego, z którego korzystał użytkownik. Możliwa była więc sytuacja, w której konsument, który zamknął powiadomienie bez jego odczytania, nie mógł zapoznać się z jego treścią.

[30] Potwierdzają to zarówno zgłoszenia użytkowników Serwisu kierowane do Spółki, jak i udzielone im odpowiedzi przez Olx:

Przykład 1

→ Użytkownik (dalej: „U”): *A po 2 ten wasz system ocen to jest porażka jak ja mam 50 ogłoszeń to nie spamiętam tak od razu komu mam wystawić negatywa ,a komu pozytywa ,i jak otworzy się wystaw ocenę chce wejść na olx sprawdzić ta osobę co z nią pisałem załatwiłem to już 2 raz nie można otworzyć tego żeby tej osobie ocenę wystawić i znika o ile wcześniej wigule nie kliknę usuń powiadomienia*

Spółka (dalej: „S”): *Niestety, ale nie mamy możliwości technicznej, aby przestać ponownie powiadomienie. Powiadomienia są jednorazowe i są wysyłane przez system.*

U: *To czemu nie zmienicie żeby każdy indywidualnie mógł wystawiać ocenę a nie powiadomienia wysyłacie dziennie otrzymuje ich kilkadziesiąt i nie jestem w stanie czytać ich wszystkich bo są w jednym pliku i trzeba rozwijać co do czego (...) (fragmenty zgłoszenia użytkownika do Spółki z 13 września 2023 r., komórki F1137 i F1138 w tabeli stanowiącej zał. A do pisma Spółki z 8 grudnia 2023 r., nazwa pliku „UOKIK Rating _Sep _2023” , k. 744).*



Przykład 2

- U: *Od dłuższego już czasu nie mogę zaopiniować żadnej transakcji. Otrzymuję powiadomienia na ekranie z prośbą o opinię, po kliknięciu przerzuca mnie do strony OLX ale nie ma opcji, tak jak kiedyś, na dokonanie oceny (wstawienie opinii)*
- S: (...) *powiadomienia są wysyłane w pełni automatycznie - nie ma możliwości, aby wysłać je jeszcze raz. Jeśli więc nie udało się wystawić oceny, gdy powiadomienie dotarło, to nie będzie to już możliwe. Doraźnie proszę spróbować usunąć aplikację i zainstalować ją na nowo - możliwe, że pomoże to uniknąć podobnej sytuacji w przyszłości. Podkreślę jednak, iż system ocen jest obecnie w fazie beta, co oznacza, że niektóre z jego funkcjonalności mogą nie działać prawidłowo lub być udostępnione dla wszystkich użytkowników.* (...) (korespondencja między użytkownikiem a Spółką dot. zgłoszenia użytkownika z 1 marca 2024 r., komórki F28 i G28 w tabeli stanowiącej zał. do pisma Spółki z 1 sierpnia 2024 r., folder „odpowiedź na pytanie 4a-c”, plik „UOKiK rating MAR 2024”, k. 1014).

- [31] Forma przestania zaproszenia (wiadomość e-mail lub powiadomienie push) zależała od kanału komunikacji, za pośrednictwem którego miała miejsce interakcja spełniająca kryterium uprawniające do wystawienia opinii (nb. 20 powyżej). Oznacza to, że jeśli ww. warunek został spełniony podczas korzystania z Serwisu przez przeglądarkę internetową³, konsument otrzymywał wówczas wiadomość e-mail z zaproszeniem. Jeśli natomiast konsument spełnił kryterium uprawniające do wystawienia opinii podczas korzystania z aplikacji na urządzeniu mobilnym, otrzymywał on wtedy powiadomienie push.
- [32] W celu wystawienia opinii konieczne było przejście do strony odwołującej się do użytkownika i ogłoszenia (jeśli było dostępne), któremu miała zostać wystawiona opinia. Następnym krokiem był wybór jednej z kategorii odczuć („Rewelacyjne”, „Dobre” albo „Złe”, nb. 24). Oceniając danego użytkownika, można było zamieścić komentarz pisemny. Ten krok był dobrowolny dla oceny „Dobre” i „Rewelacyjne”, natomiast obowiązkowy w przypadku wyboru oceny „Złe”. Wówczas komentarz musiał zawierać co najmniej 5 słów. Podczas wystawiania oceny użytkownik był ponadto pytany o to, czy zakupił produkt. Odpowiedź na to pytanie była fakultatywna.
- Dowód: pismo Spółki z 2 listopada 2022 r., nb. 5-8, k. 494 verte - 495; pismo Spółki z 28 kwietnia 2023 r., nb. 11-13, k. 566 verte; pismo Spółki z 31 maja 2022 r., nb. 29-34, k. 21 verte - 22; pismo Spółki z 23 października 2024 r., nb. 3-5, k. 1607 verte.*
- [33] Na podstawie wyjaśnień Spółki Prezes Urzędu ustalił, że w przypadku, w którym użytkownik kilka razy w danym tygodniu spełnił kryteria uprawniające go do wystawienia opinii (nb. 20), otrzymywał on **jedno zaproszenie do wystawienia opinii na tydzień** (zaproszenia wysyłane były co wtorek). O tym, w odniesieniu do którego doświadczenia zakupowego został przesłany link, decydowało kryterium czasu - Spółka przesyłała zaproszenie w odniesieniu do **ostatniego doświadczenia zakupowego**.
- [34] Jeżeli użytkownik odpowiedział na zaproszenie, tj. wystawił opinię na temat użytkownika wspomnianego w zaproszeniu, **mógł ocenić wówczas także pozostałych użytkowników, z którymi miał doświadczenia transakcyjne w danym tygodniu**. Robił to w ramach tzw. „łańcuszka”, tj. mechanizmu, który umożliwiał ocenę innych użytkowników (dopiero po ocenie poprzednich sytuacji podlegających ocenie, tj. ocenie użytkownika, z którym dokonał transakcji

³ Dotyczyło to zarówno korzystania z przeglądarki na komputerze, jak i na urządzeniu mobilnym (pismo Spółki z 28 kwietnia 2023 r., nb. 9-13).

lub z którym się skontaktował lub którego numer wyświetlił). Otrzymywał on wówczas poniższą informację.

The screenshot shows a thank-you message in Polish: "Dziękujemy za Twoją opinię!" (Thank you for your opinion!). Below it, a message says: "Dobrze wiedzieć, że Twoje doświadczenia były naprawdę świetne! Oceny takie, jak Twoja pomagają nam utrzymywać bezpieczeństwo na OLX." (It's good to know that your experiences were really great! Reviews like yours help us maintain safety on OLX.). A button labeled "Zakończ" (Finish) is centered below the message. A horizontal line separates this from a section titled "A co powiesz o tych użytkownikach?" (What do you say about these users?). This section contains two identical feedback cards. Each card features a blacked-out profile picture, the text "Ostatnio kontaktowałeś się również z [black box] Przeżkaż nam swoją opinię o tym użytkowniku." (You recently contacted [black box] Please share your opinion about this user.), and two buttons: "Pomiń" (Skip) and "Oceń współpracę" (Rate cooperation). A mouse cursor is visible over the "Oceń współpracę" button in the first card.

Grafika 3 - zrzut ekranu przedstawiający informację wyświetlaną po wystawieniu opinii (widok z wykorzystaniem komputera, fragment nagrania przekazanego przez Spółkę w załączniku 4 do pisma Spółki z 7 listopada 2022 r.).



Grafika 4 - zrzut ekranu przedstawiający informację wyświetlaną po wystawieniu opinii (widok z wykorzystaniem aplikacji mobilnej, fragment nagrania przekazanego przez Spółkę w załączniku 4 do pisma Spółki z 7 listopada 2022 r.).

- [35] Jeśli natomiast użytkownik nie odpowiedział na prośbę Olx o wystawienie opinii na temat danego sprzedającego, nie miał możliwości wystawienia opinii użytkownikom, z którymi doszło do poprzednich doświadczeń zakupowych przypadających na ten tydzień.

Dowód: pismo Spółki z 14 lipca 2022 r., nb. 35 oraz 38, k. 465 verte; pismo Spółki z 2 listopada 2022 r., nb. 9-10, k. 495;

- [36] W oparciu o analizę Serwisu oraz wyjaśnienia Przedsiębiorcy Prezes Urzędu ustalił, że użytkownik nie był informowany o opisanych powyżej zasadach w zaproszeniu do wystawienia oceny. Informacja taka nie została także zamieszczona w Regulaminie obowiązującym do 10 maja 2024 r.
- [37] Informacji o możliwości wystawienia oceny na zasadzie „łańcuszka” Spółka nie przekazywała także w odpowiedziach na zgłoszenia użytkowników, w których wskazywali oni na brak możliwości

wystawienia oceny w Serwisie. W ww. odpowiedziach Spółka informowała, że z uwagi na to, że system ocen znajduje się w „wersji produkcyjnej - beta” nie każdy użytkownik jest uprawniony do wystawienia oceny w Serwisie. Świadczą o tym cytaty poniżej. Jednocześnie w oparciu o wyjaśnienia Spółki Prezes Urzędu ustalił, że Spółka korzystała z „wersji produkcyjnej - beta” systemu przez cały okres obowiązywania starego systemu ocen.

Dowód: pismo Spółki z 28 listopada 2024 r., nb. 29, k. 1725.

Przykład 3

→ U: *Po żadnym z zakupów nie mogę wystawić oceny*

S: (...) **dziękuję za kontakt z naszym zespołem. System ocen znajduje się w wersji produkcyjnej - beta, co oznacza, że nie każdy użytkownik będzie mógł wystawić ocenę** (korespondencja między użytkownikiem a Spółką dot. zgłoszenia użytkownika z 1 stycznia 2024 r., komórki F12 i G12 w tabeli stanowiącej zał. do pisma Spółki z 1 sierpnia 2024 r., folder „odpowiedź na pytanie 4a-c”, plik „UOKiK rating JAN 2024”, k. 1014).

Przykład 4

→ U: *Nie mam możliwości wystawienia oceny sprzedawcy od którego zakupiłem towar*

→ S: (...) **z uwagi na to, że System Ocen znajduje się w wersji beta i wciąż podlega zmianom, zdaję sobie sprawę z tego, że nie wszystkie funkcjonalności mogą działać w pełni sprawnie. Pracujemy nad tym, aby finalna wersja systemu jak najlepiej odpowiadała na potrzeby użytkowników** (korespondencja między użytkownikiem a Spółką dot. zgłoszenia użytkownika z 1 stycznia 2024 r., komórki F41 i G41 w tabeli stanowiącej zał. do pisma Spółki z 1 sierpnia 2024 r., folder „odpowiedź na pytanie 4a-c”, plik „UOKiK rating JAN 2024”, k. 1014).

Przykład 5

→ U: *Witam chciałam ocenić osobę która wykonała profesjonalną usługę ponad 2tyg temu i się nie da wystawić oceny*

→ S: (...) **ocenę można wystawić za pomocą: przeglądarki na komputerze / telefonie - na adres e-mail powiązany z kontem OLX wyślemy wiadomość o tytule „Twoje ostatnie doświadczenia na OLX. Jak je oceniasz?”. W wiadomości należy kliknąć Oceń swoje doświadczenia. aplikacji - wyślemy powiadomienie dotyczące oceny (można będzie je znaleźć w centrum powiadomień). Ankieta umożliwiająca wystawienie oceny zostanie przesłana w ciągu 14 dni od nawiązania kontaktu. W przypadku Przesyłki OLX czas liczony jest od momentu kliknięcia Kup z przesyłką i wykonania płatności za przedmiot w ramach Płatności OLX.**

Prośba o ocenę jest wysyłana w pełni automatycznie, dlatego nie mamy możliwości przyspieszenia lub ponowienia tego procesu. System ocen znajduje się w wersji produkcyjnej - beta, co oznacza, że nie każdy użytkownik będzie mógł wystawić ocenę (...) (korespondencja między użytkownikiem a Spółką dot. zgłoszenia użytkownika z 1 stycznia 2024 r., komórki F29 oraz G29 w tabeli stanowiącej zał. do



pisma Spółki z 1 sierpnia 2024 r., folder „odpowiedź na pytanie 4a-c”, plik „UOKiK rating JAN 2024”, k. 1014).

Przykład 6

→ *Oceny można wystawiać tylko na wyraźnego maila od OLX a te są wysyłane losowo do transakcji co oznacza, że dana transakcja nie ma możliwości oceny (korespondencja mailowa z 26 sierpnia 2022 r. skierowana do Urzędu, RPW/53319/2022, k. 663-666).*

[38] Informacja o możliwości wystawienia oceny na zasadzie „łańcuszka” została natomiast zawarta w Centrum Pomocy Serwisu (artykuł „10 najczęściej zadawanych pytań⁴). W oparciu o informacje zamieszczone w Serwisie oraz wyjaśnienia Spółki Prezes Urzędu ustalił, że ww. informacja ta nie była uwzględniona od początku obowiązywania poprzedniego systemu ocen, co potwierdzają materiały utrwalone w toku postępowania w dniu 11 maja 2022 r. Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki Olx nie jest jednak w stanie określić daty, w której ww. informację dodano w Centrum Pomocy. Z materiałów utrwalonych przez Prezesa Urzędu wynika, iż nastąpiło to pomiędzy 11 maja 2022 r. a 6 marca 2023 r.

Dowód: protokół Prezesa Urzędu z 11 maja 2022 r., k. 2-4; 18 lipca 2022 r., k. 488-489 oraz 6 marca 2023 r., k. 505-507; pismo Spółki z 1 sierpnia 2024 r., k. 1010-1010 verte.

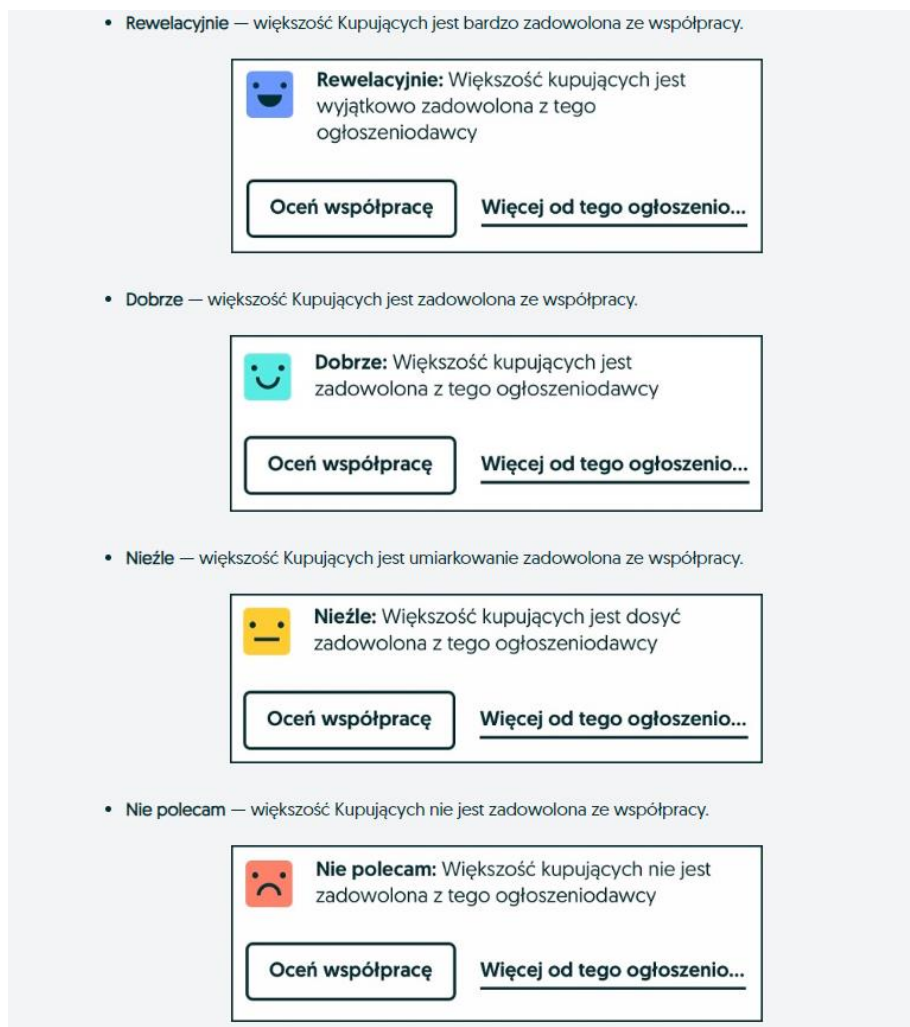
3.3. Sposób prezentowania opinii

Ocena graficzna i opisowa

[39] Na podstawie informacji zamieszczonych w Serwisie oraz wyjaśnień Olx Prezes Urzędu ustalił, że w poprzednim systemie Spółka prezentowała konsumentowi **ogólną ocenę użytkownika w postaci graficznej - „buzi”** (ocena graficzna) **oraz odpowiadającego jej opisu** (ocena opisowa, por. cztery kategorie ocen przedstawione na grafice poniżej). Choć Spółka umożliwiała użytkownikom wystawienie ocen w **trzech** kategoriach: „Złe”, „Dobre”, „Rewelacyjne”, nb. 24), to docelowo wyświetlała w Serwisie **cztery** kategorie ocen.

[40] W ramach jednej z **czterech** kategorii prezentowanych w serwisie użytkownik mógł otrzymać oceny pozytywne lub ocenę negatywną. Oceny pozytywne („Rewelacyjnie”, „Dobrze”, „Nieźle”) wskazywały, że „kupujący” są zadowoleni z danego sprzedającego („dosyć zadowoleni” - przypadku oceny „Nieźle”, „wyjątkowo zadowoleni” w przypadku „Rewelacyjnie”), natomiast ocena negatywna „Nie polecam” wskazywała na brak zadowolenia ze sprzedającego (por. grafika poniżej).

⁴ <https://pomoc.olx.pl/olxplhelp/s/article/faq-10-najcz%C4%99%C5%9Bciej-zadawanych-pyta%C5%84-V24-olx>, dostęp na 6 marca 2023 r.



Grafika 5 - skala ocen widoczna w Centrum Pomocy (fragment zrzutu ekranu stanowiącego załącznik do protokołu z 18 lipca 2022 r.).

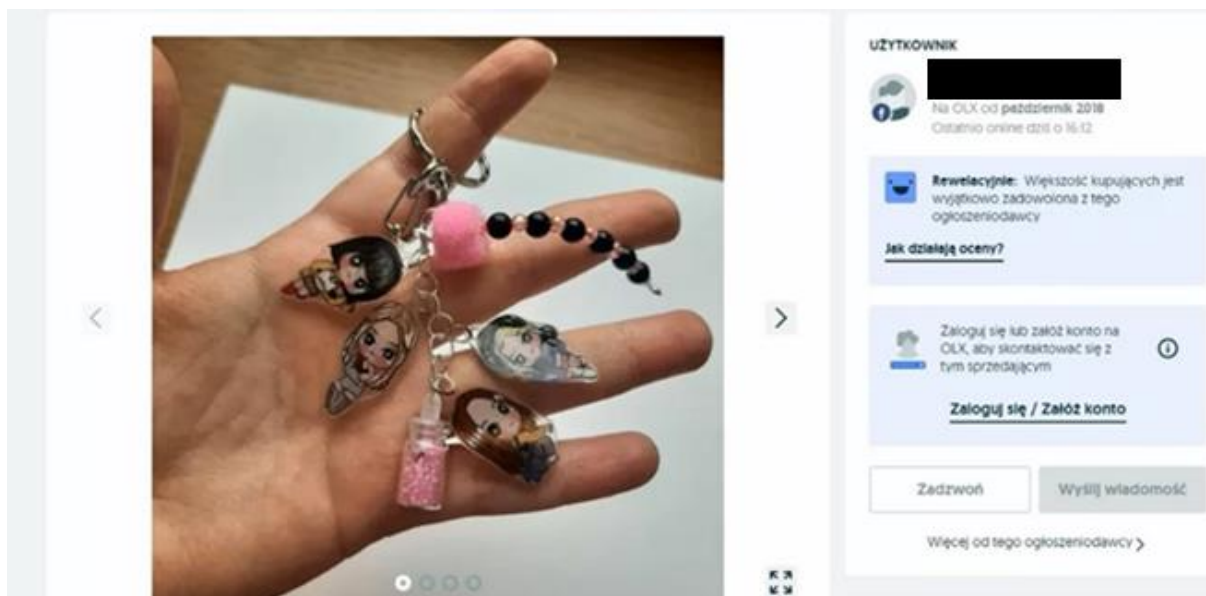
[41] Na podstawie wyjaśnień Olx Prezes Urzędu ustalił, że Spółka stosowała również inne od widocznych powyżej opisy ocen ogólnych użytkowników. Opis oceny wyrażonej przy pomocy graficznego znaku przedstawiającego żółtą buzię różnił się od komunikatu widocznego powyżej - zamiast określenia „Nieźle” stosowano sformułowanie „W miarę”, a w miejsce opisu: „Większość kupujących jest dosyć [podkreślenie Prezesa Urzędu] zadowolona z tego ogłoszeniodawcy” stosowano frazę: „Większość kupujących jest umiarkowanie [podkreślenie Prezesa Urzędu] zadowolona z tego ogłoszeniodawcy”. Sformułowanie to było stosowane przez Spółkę do lutego lub marca 2021 r. (w zależności od wersji Platformy).

[42] Użytkownik nie miał wglądu w to, jakie oceny cząstkowe składają się na ogólną ocenę sprzedającego. Nie mógł się także zapoznać z pisemnymi komentarzami dodanymi podczas wystawienia ocen cząstkowych. Ww. informacje były widoczne tylko dla użytkownika, którego dotyczyły dane oceny.

Dowód: protokół Prezesa Urzędu z 11 maja 2022 r., k. 2-4; 18 lipca 2022 r., k. 488-489 oraz 6 marca 2023 r., k. 505-507; 17 kwietnia 2023 r., k. 514515; 24 czerwca 2024 r., k. 913; pismo Spółki z 28 kwietnia 2023 r., nb. 17-18, k. 567; pismo Spółki z 31 maja 2022 r., str. 14, k. 24 verte; pismo Spółki z 20 września 2023 r., nb. 7, k. 592; zał. 2 do pisma Spółki z 20 września 2023 r., k. 597.



- [43] Ocena użytkownika była wyświetlana na stronie przedmiotu (por. poniższy zrzut ekranu). Ocena użytkownika była również wyświetlana na profilu użytkownika⁵.



Grafiki 6 i 7 - zrzuty ekranu przedstawiające przykładową stronę produktu wystawionego w Serwisie, na której znajduje się informacja o ocenie użytkownika (widok z wykorzystaniem komputera - dla użytkownika niezalogowanego - załącznik do protokołu z 18 lipca 2022 r.).

- [44] W opisie ogólnej oceny użytkownika była mowa o opiniach wystawianych przez „kupujących”. Definicja „kupującego” została zawarta w rozdziale 1 Regulaminu obowiązującego do 10 maja 2024 r.:

→ „Kupujący - Użytkownik dokonujący ze Sprzedającym Transakcji z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu.”

- [45] Zgodnie natomiast z definicją zamieszczoną w rozdziale 1 Regulaminu obowiązującego do 10 maja 2024 r.:

→ „Transakcja - każda umowa zawierana pomiędzy Użytkownikami lub Użytkownikiem a Gościem, dotycząca Przedmiotu.

⁵ Ocena użytkownika była wyświetlana na profilu użytkownika w przypadku wejścia na Platformę za pomocą urządzenia mobilnego (przez aplikację lub stronę internetową). Ocena użytkownika nie była natomiast wyświetlana na jego profilu w przypadku wejścia na Platformę z wykorzystaniem komputera (wyjaśnienia Spółki zawarte w piśmie z 14 lipca 2022 r., nb. 34, tabela).

Dowód: Regulamin serwisu Olx.pl stanowiący zał. 2 do pisma Spółki z 31 maja 2022 r., k. 30-167; Regulamin serwisu Olx.pl stanowiący zał. 2 do pisma Spółki z 30 października 2024 r., k. 1674-1705; zał. 1 do pisma Spółki z 30 października 2024 r., k. 1667-1673; protokół Prezesa Urzędu z 15 maja 2025 r., k. 1850.

Odesłanie do Centrum Pomocy („Jak działają oceny”)

[46] Pod oceną graficzną i oceną opisową widoczne było sformułowanie „Jak działają oceny?”. Klikając w nie, konsument był odsyłany na stronę internetową zamieszczoną w Centrum Pomocy Serwisu - „FAQ – 10 najczęściej zadawanych pytań”⁶ (zrzut ekranu poniżej). Na stronie tej zostało zawartych 10 pytań wraz z odpowiedziami udzielonymi przez Spółkę.

OLX Centrum Pomocy

Szukaj w Centrum Pomocy

Dodaj ogłoszenie

SYSTEM OCEN > INFORMACJE OGÓLNE

FAQ — 10 najczęściej zadawanych pytań

1. Dlaczego powstał system ocen
2. Co mogę ocenić
3. Kto może wystawić ocenę
4. Jak mogę wystawić ocenę
5. Czy mogę zmienić swoją ocenę
6. Gdzie sprawdzę, czy mam jakieś oceny
7. Na jakiej podstawie wystawiane są oceny
8. Co w przypadku, gdy nie zgadzam się z otrzymaną oceną
9. W których kategoriach oceny są widoczne
10. Na jakich urządzeniach mogę wystawić ocenę

1. Dlaczego powstał system ocen

do góry

Uruchomiliśmy system ocen OLX, ponieważ:

- wzmacnia bezpieczeństwo serwisu i buduje zaufanie między kupującymi i sprzedającymi,
- ułatwia podjęcie decyzji o nawiązaniu kontaktu ze sprzedającym lub o zakupie, podsumowując wcześniejsze doświadczenia transakcyjne innych osób,
- jest odpowiedzią na potrzeby zgłaszane przez Użytkowników.

2. Co mogę ocenić

do góry

Możesz ocenić **całe doświadczenie zakupowe**, biorąc pod uwagę następujące aspekty:

- jakość ogłoszenia, w tym jasny i przejrzysty opis, zdjęcia oraz istotne szczegóły transakcji,
- komunikacja ze Sprzedającym,
- stan przedmiotu (jeśli doszło do transakcji),
- zgodność otrzymanego przedmiotu z opisem w ogłoszeniu (jeśli doszło do transakcji),
- zakup z Przesyłką OLX (od momentu, gdy Sprzedający potwierdzi sprzedaż),
- spotkanie (jeśli doszło do transakcji i umówiłeś się na odbiór osobisty).

Możesz ocenić także inne aspekty, które uznasz za warte podkreślenia.

3. Kto może wystawić ocenę

do góry

Ocenę może wystawić tylko Kupujący, jeśli nawiązał kontakt ze Sprzedającym, podjął próbę nawiązania kontaktu lub jeśli kliknął na ogłoszeniu **Kup z Przesyłką** (Sprzedający musi potwierdzić sprzedaż, aby wystawienie oceny było możliwe).

Powiązane Artykuły

- Omnibus — FAQ 201
- Promocja na zakup pakietów Premium w kategorii Muzyka i Edukacja, [obowiązuje w dniach 11.01 od godz. 9:00 do 31.01.2021 r...] 23
- Regulamin Akcji Promocyjnej "Urodziny Użytkownika OLX-edycja trzecia" 45
- Zniżki na wszystkie Pakiety Ogłoszeń i Megapakiety w Komputerach. Sprawdź! [obowiązuje w dniach 25.03 od godz. 12:00 do 30...] 12
- Walentynkowe -50% na OLX. Tylko do niedzieli! 26

Grafika 8 - zrzut ekranu przedstawiający fragment strony „FAQ – 10 najczęściej zadawanych pytań” (por. nagranie 1 stanowiące załącznik do protokołu z 6 marca 2023 r.).

⁶ <https://bolt.my.site.com/olxplhelp/s/article/faq-10-najcz%C4%99%C5%9Bciej-zadawanych-pyta%C5%84-V24-olx>. Stan na 6 marca 2023 r.

[47] W ww. artykule Spółka prezentowała zasady dotyczące systemu ocen. Spółka informowała konsumentów m.in. o tym, dlaczego stworzyła system ocen. Artykuł zawierał odpowiedzi na następujące pytania:

- Dlaczego powstał system ocen?
- Co mogę ocenić?
- Kto może wystawić ocenę?
- Jak mogę wystawić ocenę?
- Czy mogę zmienić swoją ocenę?
- Gdzie sprawdzę, czy mam jakieś oceny?
- Na jakiej podstawie wystawiane są oceny?
- Co w przypadku, gdy nie zgadzam się z otrzymaną oceną?
- W których kategoriach oceny są widoczne?
- Na jakich urządzeniach mogę wystawić ocenę?

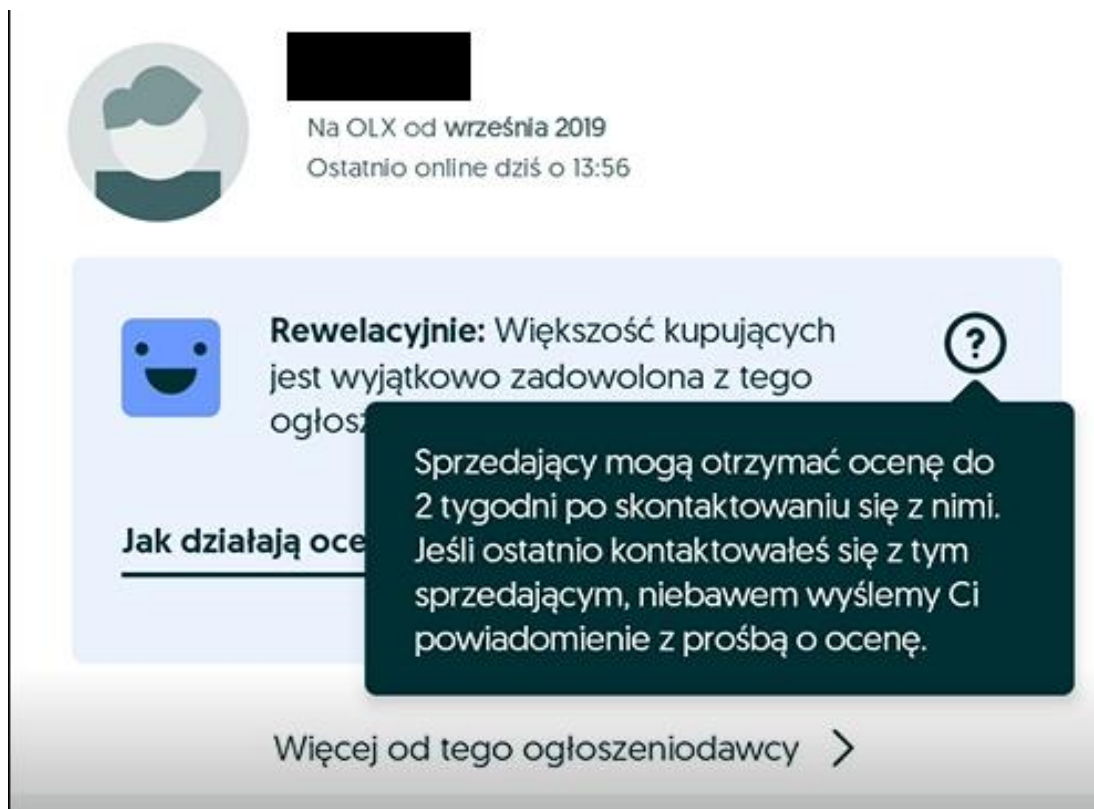
[48] Większość pytań została sformułowana w sposób wskazujący na to, że artykuł ten jest zaadresowany przede wszystkim do użytkowników wystawiających oceny w Serwisie. Jednocześnie artykuł był obszerny i zapoznanie się z nim wiązało się z poświęceniem przez użytkownika czasu.

Dodatkowe informacje dla części użytkowników Serwisu

[49] Dodatkowym elementem widocznym na stronie produktu, dostępnym dla **użytkownika zalogowanego**⁷, była ikona znaku zapytania umieszczona przy opisie oceny użytkownika. Po kliknięciu na nią wyświetlana była następująca informacja:

- „Sprzedający mogą otrzymać ocenę do 2 tygodni po skontaktowaniu się z nimi. Jeśli ostatnio kontaktowałeś się z tym sprzedającym, niebawem wyślemy Ci e-mail z prośbą o ocenę”.

⁷ Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki (pismo Spółki z 1 sierpnia 2024 r., k. 1010) dodatkowy komunikat nie był wyświetlany niezalogowanym użytkownikom. Jednakże, w oparciu o materiały elektroniczne utrwalone na Platformie, Prezes Urzędu ustalił, że taka możliwość istniała w przypadku użytkownika niezalogowanego korzystającego z aplikacji mobilnej OLX.pl zainstalowanej na telefonie z systemem operacyjnym iOS (protokół Prezesa Urzędu z 31 sierpnia 2022 r. oraz 24 października 2023 r., k. 492-494 oraz 600-603).



Grafika 9 - informacja o ocenie użytkownika widoczna na stronie przedmiotu wystawionego w Serwisie (widok dla użytkownika zalogowanego w aplikacji w systemie Android - zrzut z nagrania stanowiącego załącznik 3 do pisma Spółki z 7 listopada 2022 r.).

[50] W oparciu o wyjaśnienia Spółki Prezes Urzędu ustalił, że okres, w którym Spółka wyświetlała użytkownikom zalogowanym ww. informację różnił się w zależności od sposobu korzystania z Serwisu. W większości przypadków dodatkowy komunikat był wyświetlany od lutego 2022 r. do lutego 2023 r. Szczegółowe zestawienie w tym zakresie zostało zamieszczone poniżej.

Sposób korzystania z serwisu Olx.pl	Komputer	Urządzenie mobilne z systemem Android		Urządzenie mobilne z systemem IOS	
		Widok mobilny	Aplikacja mobilna	Widok mobilny	Aplikacja mobilna
Użytkownik zalogowany	od 2 lutego 2022 r. do lutego 2023 r. ⁸	od 2 lutego 2022 r. do 13 lutego 2023 r.	Od 7 lutego 2022 r. do 3 czerwca 2024 r.	Od 2 lutego 2022 r. do 13 lutego 2023 r.	Od 6 kwietnia 2022 r. do 24 lutego 2023 r.

Tabela 3 -opracowanie własne w oparciu o dane przekazane przez Spółkę.


Dowód: por. zał. 3 do pisma Spółki z 7 listopada 2022 r., k. 500; pismo Spółki z 1 sierpnia 2024 r., k. 1010.

⁸ Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki (pismo Spółki z 1 sierpnia 2024 r., k. 1010) OLX nie był w stanie wskazać konkretnej daty, w której zaprzestano prezentacji komunikatu. Spółka przypuszcza, że nastąpiło to w lutym 2023 r.

Dowód: pismo Spółki z 31 maja 2022 r., str. 10-12, k. 22 verte - 23 verte.

 **Nie polecam:** Większość kupujących nie jest zadowolona z tego ogłoszeniodawcy

1.7 / 10

 **Nieźle:** Większość kupujących jest dosyć zadowolona z tego ogłoszeniodawcy

3.3 / 10

 **Dobrze:** Większość kupujących jest zadowolona z tego ogłoszeniodawcy

6.7 / 10

 **Rewelacyjnie:** Większość kupujących jest wyjątkowo zadowolona z tego ogłoszeniodawcy

10 / 10

Grafiki 10-13 - informacje na temat ocen prezentowane użytkownikom, których ocena dotyczyła (nie były widoczne dla pozostałych użytkowników Serwisu) - fragmenty zał. 8 do pisma Spółki z 31 maja 2022 r.

[xxx]

Diagram 2 - opracowanie własne.

- [76] W kolejnym kroku (nb. 55 - etap [xxx]) przedział [xxx] zostawał liniowo przeskalowany na przedział (0; 10), a potem podzielony na kwartyle (cztery równe przedziały).
- [77] Następnie (nb. 56 - etap [xxx]) kwartyle były zamieniane na tzw. ocenę jakościową, czyli ocenę opisową. Pierwszy kwartył był zamieniany na jakościową ocenę negatywną (czerwona buzia „Nie polecam (...)”, punkty [xxxxxxx]¹³), drugi na pozytywną (żółta buzia, „Nieźle (...)”, punkty [xxxxxxx]¹⁴), trzeci (niebieska buzia „Dobrze (...)”, punkty [xxxxx]¹⁵) i czwarty (grantowa buzia, „Rewelacyjnie (...)” punkty [xxxxxxxxxxxx]) na pozytywne. Efekt ww. zabiegów prezentuje diagram 3.

[xxx]

Diagram 3 - opracowanie własne.

¹³ [xxx].

¹⁴ [xxx].

¹⁵ [xxx].

[xxx]	[xxx]
[xxx]	[xxx]
[xxx]	[xxx]
[xxx]	[xxx]
[xxx]	[xxx]

Tabela 16 - opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Spółkę.

Dowód: Zał. 5 do pisma Spółki z 28 listopada 2024 r., k. 1737 - 1747.

Przykład 9

[98] Zgodnie ze zgłoszeniem przekazanym przez użytkownika [xxxxxxx] wśród ocen cząstkowych wystawionych na jego temat znalazła się opinia, która pochodziła od osoby, z którą użytkownik nie zawarł transakcji (oznaczona kolorem czerwonym).

→ U: *Dzień dobry. Chciałabym zgłosić iż otrzymałam złą ocenę od osoby, która nic u mnie nie zakupiła tylko zapytała o cenę produktu (...)* (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 1 czerwca 2023 r., zgłoszenie Lp.5_13064666, zał. A do pisma Spółki z 8 grudnia 2023 r., folder „Czerwiec 2023”, k. 744).

[xxx]	[xxx]
-------	-------

Tabela 17 - opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Spółkę.

[99] Opinia ta została wystawiona w dniu 30 maja 2023 r. Na skutek zgłoszenia opinia ta została usunięta przez Spółkę w dniu 5 czerwca 2023 r.

[100] Poniżej przedstawiono dane liczbowe dla ww. użytkownika aktualne na dzień zamknięcia starego systemu ocen Olx. Wynika z nich, że ocena zgłoszona przez użytkownika jako pochodząca od osoby, która nie zakupiła przedmiotu (oznaczona powyżej kolorem czerwonym), nie była wliczana do oceny ogólnej.

Zbiorcza informacja o ocenach:

Użytkownik	Liczba przyznanych ocen „Złe”	Liczba przyznanych ocen „Dobre”	Liczba przyznanych ocen „Rewelacyjne”	Łączna liczba ocen cząstkowych	Ocena liczbowo otrzymana w wyniku algorytmu Olx (widoczna jedynie przez użytkownika, którego ocena dotyczy)
[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]

Tabela 18 - opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Spółkę.

Treść ocen:

Użytkownik	Ocena	Pismny komentarz
[xxx]	[xxx]	[xxx]
	[xxx]	[xxx]
	[xxx]	[xxx]

Tabela 19 - opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Spółkę.

Dowód: Zał. 5 do pisma Spółki z 28 listopada 2024 r., k. 1737 - 1747.



Przykład 10

[101] Zgodnie ze zgłoszeniem przekazanym przez użytkownika [xxxxxxxxxxxx] wśród ocen cząstkowych wystawionych na jego temat znalazła się opinia, która pochodziła od osoby, z którą użytkownik nie zawarł transakcji (oznaczona kolorem czerwonym).

→ U: (...) *dostałam negatywną ocenę od użytkownika, z którym nie doszło do transakcji. Umówiłam się na odbiór osobisty, jednak pan zrezygnował, o czym napisałam dopiero po moim zapytaniu czy będzie w umówionym miejscu o danej porze. Nie zgadzam się z taką oceną, nie miałam wpływu na to, że pan się rozmyślił, a więc do transakcji w ogóle nie doszło* (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 1 stycznia 2024 r., komórka F16 w tabeli stanowiącej zał. do pisma Spółki z 1 sierpnia 2024 r., folder „odpowiedź na pytanie 4a-c”, plik „UOKiK rating JAN 2024”, k. 1014).

[xxx]	[xxx]
-------	-------

Tabela 20 - opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Spółkę.

[102] Opinia ta została wystawiona w dniu 12 grudnia 2023 r. Na skutek zgłoszenia opinia ta została usunięta przez Spółkę w dniu 2 stycznia 2024 r.

[103] Poniżej przedstawiono dane liczbowe dla ww. użytkownika aktualne na dzień zamknięcia starego systemu ocen Olx. Wynika z nich, że ocena zgłoszona przez użytkownika jako pochodząca od osoby, która nie zakupiła przedmiotu (oznaczona powyżej kolorem czerwonym), nie była wliczana do oceny ogólnej.

Zbiorcza informacja o ocenach:

Użytkownik	Liczba przyznanych ocen „Złe”	Liczba przyznanych ocen „Dobre”	Liczba przyznanych ocen „Rewelacyjne”	Łączna liczba ocen cząstkowych	Ocena liczbowo otrzymana w wyniku algorytmu Olx (widoczna jedynie przez użytkownika, którego ocena dotyczy)
[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]

Tabela 21 - opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Spółkę.

Treść ocen:

Użytkownik	Ocena	Pisemny komentarz
[xxx]	[xxx]	[xxx]
	[xxx]	[xxx]
	[xxx]	[xxx]
	[xxx]	[xxx]
	[xxx]	[xxx]
	[xxx]	[xxx]
	[xxx]	[xxx]

Tabela 22 - opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Spółkę.

Dowód: Zał. 5 do pisma Spółki z 28 listopada 2024 r., k. 1737 - 1747.

[104] W oparciu o zgłoszenia skierowane do Olx oraz do Urzędu ustalono, że użytkownicy często nie zdawali sobie sprawy z tego, że ocena może być wystawiona przez osobę, która nie dokonała zakupu i orientowali się, że jest to możliwe dopiero po wystawieniu im oceny przez osobę, która nie zawarła z nimi transakcji. W zgłoszeniach użytkownicy **wyrażali zdziwienie i niezadowolenie**



z tego, że ocena może być wystawiona niezależnie od zakupu. Podkreślali także, że jest to rozwiązanie niesprawiedliwe, o czym świadczą poniższe cytaty (przykłady 11 - 22, pisownia oryginalna, pogrubienia własne). Część opinii zakwestionowanych w zgłoszeniach do Spółki była usuwana przez Olx (por. przykłady 9-10 powyżej).

Przykład 11

→ U: (...) *jak mogę otrzymać komentarz negatywny od kogoś kto nic ode mnie nie kupił tylko na podstawie jego twierdzeń jest to nie uczciwe z jego strony chce żeby komentarz został usunięty* (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 1 stycznia 2021 r., komórka D6 w tabeli stanowiącej zał. do pisma Spółki z 1 sierpnia 2024 r., folder „odpowiedź na pytanie 4a-c”, plik „UOKiK rating January 2021”, k. 1014).

Przykład 12

→ U: *Dostałem negatywna ocenę sprzedaży od użytkownika który wogole nie kupił u mnie przedmiotu a swoją frustrację wylał na komentarz w którym napisał że ja nie odpowiadam na wiadomości gdzie w ogłoszeniu jest jasno napisane że kontakt tylko przez telefon proszę o usunięcie tej oceny oraz proszę wdrożyć coś w stylu odpowiedź na komentarz* (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 2 stycznia 2021 r., komórka D19 w tabeli stanowiącej zał. do pisma Spółki z 1 sierpnia 2024 r., folder „odpowiedź na pytanie 4a-c”, plik „UOKiK rating January 2021”, k. 1014).

Przykład 13

→ U: (...) *Dostałam ocenę od innego użytkownika olx. Ale on u mnie nic nie kupił. Uważam że to jest nie sprawiedliwie i trochy oszustwo (...)* (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 1 marca 2021 r., komórka D9 w tabeli stanowiącej zał. do pisma Spółki z 1 sierpnia 2024 r., folder „odpowiedź na pytanie 4a-c”, plik „UOKiK rating March 2021”, k. 1014).

Przykład 14

→ U: (...) *Jak ktoś może ocenić mnie lub przedmiot z ogłoszenia, jeśli nawet go nie kupił (użytkownik [xxxxxxxxxxxxx], wiadomość e-mail z 3 stycznia 2022 r., zał. 1 do pisma Spółki z 3 czerwca 2022 r., k. 234),*

Przykład 15

→ U: (...) *Grupa OLX w swoich dokumentach i działaniu czynnie pomaga w tworzeniu tzw hejtu na swoich stronach internetowych. Od niedawna powstał system ocen sprzedających. Oceny te są wyrażone w gradacjach i ikonkach charakteryzujących osoby sprzedające. Nie ma natomiast opisów osób niezadowolonych i wystawiających oceny. Wystawiać oceny może każdy (...) osoby, która nic nie zakupiła od sprzedającego lub osoba, która rozmawiała jedynie przez telefon ze sprzedającym lub nawet nie mogła się do niego dodzwonić. W sumie więc każdy (...)*

→ U: *W moim przypadku otrzymałem dwie negatywne oceny od osób, które były nie zadowolone z mojej odpowiedzi : jedna przez to, że odmówiłem sprzedaży w formie opłaty po otrzymaniu przedmiotu (cena przedmiotu 20 zł), druga osoba wystawiła komentarz negatywny za odmowę sprzedaży tylko jednej z 5 płyt jakie wystawiłem*



na sprzedaż jako zestaw. (...). Te oceny negatywne w formie jedynie ikonki znajdują się przy każdej mojej aukcji. Ponieważ nie jest widoczny opis „przewinienia”, więc są one na równi traktowane np. z ocenami za oszustwa czy kradzieże. Są one w tej grafice równoważne. (...) Jedną z ocen dała osoba, która nie zakupiła ode mnie niczego, lecz ona przynajmniej miała konto na OLX. (...) (korespondencja mailowa z 10 lutego 2022 r., RPW/8822/2022, k. 660-662.).

Przykład 16

- U: (...) dostałem negatywną opinie od użytkownika OLX. Ocena jest negatywna bo nie zgodziłem się na podaną cenę i odmówiłem wysyłki telefonu przez OLX. **Jak mogę otrzymać negatywa jeśli transakcja nie została przeprowadzona????** (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 1 stycznia 2023 r., zgłoszenie Lp.21_9797452, zał. A do pisma Spółki z 8 grudnia 2023 r., folder „Styczeń 2023”, k. 744).

Przykład 17

- U: (...) Otrzymałam teraz negatywną ocenę na olx i nie mam takiego użytkownika pod nazwą paweł któremu coś sprzedawałam i jest nie zadowolony z towaru (...). Czy mogli by Państwo zweryfikować od kogo mam tę opinie bo niestety nie mogę nawet wejść w nią aby podejrzeć za co zostawło mi tak wystawione. (...) (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 1 marca 2023 r., zgłoszenie Lp.11_12128534, zał.A do pisma Spółki z 8 grudnia 2023 r., folder „Marzec 2023”, k. 744).

Przykład 18

- U: **Nie może być sytuacji ,w której ktoś wystawia ocenę ,nie kupując przedmiotu, nie było transakcji ,a jest ocena jak to możliwe, albo ocena która nie ma racjonalnego wytłumaczenia , jakieś frustracje klienta który sam nie wie co chce kupić ?**

U: Czyli jest to ,**źle zrobione** ,że ktoś kto nie nabył przedmiotu ,może ocenić jakość przedmiotu. (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 2 września 2023 r., komórki D148, F148 w tabeli stanowiącej zał. A do pisma Spółki z 8 grudnia 2023 r., nazwa pliku „UOKIK Rating _Sep _2023” , k. 744).

Przykład 19

- U: (...), użytkownik (...) wystawił mi negatywną, bezsensowną w treści ocenę. Nie wiem na jakiej podstawie **bo niczego mu nie sprzedawałam ani on mi, jedynie pisaliśmy a propos wystawionej przeze mnie gitary. Konwersacja przebiegała w neutralnym tonie, użytkownik był trochę nachalny bo nie podobała mu się moja cena za instrument. Proszę o usunięcie tej oceny ponieważ facet jest ewidentnie dziwny i szuka zaczepki a Wy jako portal powinniście lepiej weryfikować treść oceny bo "b b bbb b bb b b b" nie znaczy nic i nie wiadomo o co chodzi.** (...) (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 1 września 2023 r., komórka D30 w tabeli stanowiącej zał. A do pisma Spółki z 8 grudnia 2023 r., nazwa pliku „UOKIK Rating _Sep_2023” , k. 744).



Przykład 20

- U: (...) *Dostałem niestusnie negatywna ocenę w której zostałem pomówiony co jest w regulaminie olx zakazane. Pani pomówiła mnie o zawyżanie cen oraz o niemita obsługę. Dziwne jest to że wymieniliśmy po jednej wiadomości i dostała ona możliwość oceny mojej obsługi. Według Pani cena jest zawyżona bo na (...) da się kupić taniej. Idąc takim tokiem rozumowania osoba sprzedająca cokolwiek 100 zł drożej niż można dostać w innym sklepie zawyża cenę. (...)* (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 1 marca 2024 r., komórka F15 w tabeli stanowiącej zał. do pisma Spółki z 1 sierpnia 2024 r., folder „odpowiedź na pytanie 4a-c”, plik „UOKiK rating MAR 2024”, k. 1014).

Przykład 21

- U: (...) *otrzymałem dwie oceny negatywne tylko dlatego, że nie odpowiedziałem na jakieś dodatkowe pytanie dotyczące sprzedawanego przedmiotu. Po prostu nie zauważyłem tych pytań bo jestem zajęty pracą, nie handluje na olx tylko sprzedaje jakieś przedmioty niepotrzebne z domu, dlatego podaje telefon i każdy może zadzwonić i zapytać. Dodam, że te dwie oceny wystawiły osoby, które nic ode mnie nie kupiły !!! Jestem na olx od wielu lat i sprzedałem już różne zbędne rzeczy ale za te sprzedane nie otrzymałem żadnych ocen. Teraz wygląda na to że większość czyli dwie osoby nie jest zadowolona z tego sprzedającego - bo jest taka skrzywiona buźka ??? Ta średnia jest bardzo niesprawiedliwa i krzywdząca dla mnie. Wygląda to jak bym był jakimś oszustem. (...)*(zgłoszenie użytkownika do Spółki z 1 marca 2024 r., komórka F19 w tabeli stanowiącej zał. do pisma Spółki z 1 sierpnia 2024 r., folder „odpowiedź na pytanie 4a-c”, plik „UOKiK rating MAR 2024”, k. 1014).

Przykład 22

- U: (...) *otrzymałem ocenę negatywną od osoby która u mnie nic nie zakupiła, nie mam zakupu od żadnej Asi, więc proszę o usunięcie tego komentarza. Wszystkie moje opinie są pozytywne i jest to dla mnie krzywdzące* (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 1 marca 2024 r., komórka F35 w tabeli stanowiącej zał. do pisma Spółki z 1 sierpnia 2024 r., folder „odpowiedź na pytanie 4a-c”, plik „UOKiK rating MAR 2024”, k. 1014).

[105] Na podstawie zgłoszeń użytkowników kierowanych do Spółki i Urzędu ustalono, że sformułowanie „kupujący” było utożsamiane przez konsumentów z osobami, które zakupiły przedmiot. W ocenie użytkowników Platformy w jego zakres nie powinny natomiast wchodzić na przykład osoby, które kontaktują się w sprawie zakupu (tzw. „pytający” - por. przykład 29 lub „potencjalni kupujący” - por. przykład 25). W korespondencji do Spółki użytkownicy wskazywali wprost na wprowadzanie przez Olx w błąd pozostałych użytkowników Serwisu. Świadczą o tym następujące zgłoszenia (pisownia oryginalna, pogrubienia i podkreślenia własne):

Przykład 23

- U: (...) *Wnosze o usunięcie oceny negatywnej użytkowniczkki prywatny ponieważ jest to ocena Kupujących a ta Pani nie dokonała zakupu u mnie tej kurtki. Nie mogło się tak stać gdyż pomimo braku aktywacji opcji negocjacji ceny zaoferowała mi za nią 200 zł przy cenie 320 zł. Zwróciłem więc jej uwagę na niestosowność takiego zachowania za co otrzymałem właśnie ten komentarz. Powtarzam nie od kupującego, który zaciemnia obraz mojej oceny w serwisie, gdyż kupujący są zadowoleni z oferowanych przeze mnie rzeczy i obsługi. (...)*

U: (...) Po raz kolejny zwracam uwagę, że widnieje przy komentarzu na moim profilu i przy ocenie widocznej dla wszystkich informacja o Kupujących(!). Użytkownik prywatną nie dokonał u mnie zakupu zatem umieszczenie wśród ocen kupujących wprowadza w błąd. Ponownie zatem wnoszę o usunięcie tego komentarza bo nie jest od osoby, która dokonała zakupu. Mogą Państwo to zweryfikować w korespondencji z tym użytkownikiem (...) (fragmenty zgłoszenia użytkownika do Spółki z 1 stycznia 2021 r., komórki D7 i E7 w tabeli stanowiącej zał. do pisma Spółki z 1 sierpnia 2024 r., folder „odpowiedź na pytanie 4a-c”, plik „UOKiK rating January 2021”, k. 1014).

Przykład 24

- U: (...) chciałam Państwu uswiadomić, jak bardzo nietrafionym pomysłem jest możliwość dodania opinii użytkowników, którzy niczego ode mnie nie kupowali. Z początkiem grudnia chorowałam i kontakt ze mną był utrudniony. Sprzedaję na Olx od dawna i zawsze kupujący są zadowoleni ze współpracy. W tej chwili mam dwie negatywne opinie, gdyż nie odbierałam telefonu. Ci użytkownicy nie kupili niczego ode mnie, co zatem oceniają? W dodatku treść ocen nie jest widoczna, więc potencjalni kupujący mogą myśleć, że kogoś oszukałam, co nigdy nie miało miejsca. Koszmaryny pomysł! (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 1 stycznia 2021 r., komórka D12 w tabeli stanowiącej zał. do pisma Spółki z 1 sierpnia 2024 r., folder „odpowiedź na pytanie 4a-c”, plik „UOKiK rating January 2021”, k. 1014).

Przykład 25

- U: (...) Uważam, że sposób postępowania OLX w sprawie ocen jest conajmniej nietrafiony i może być przedmiotem badania przez UOKiK. Píše Pani: „W ramach naszego serwisu udostępniamy możliwość wystawienia subiektywnej oceny drugiego Użytkownika. Podstawą do wystawienia oceny jest nawiązany kontakt pomiędzy Użytkownikami, nie zaś zawarcie transakcji.”

U: Dlaczego zatem w sekcji "otrzymane oceny" (...) używacie określeń - „jak oceniają Cie kupujący”, albo „większość kupujących jest w miarę zadowolona z tego ogłoszeniodawcy”? Użytkownik (...) który wystawił mi negatywną opinię, a w naszym kontakcie występował jako sprzedający - dlaczego ma zatem wpływ na moją ocenę jako kupujący - abstrahując od faktu, że nie doszło do, żadnej transakcji - przecież takie postępowanie z Państwa strony wprowadza innych potencjalnych kupujących u mnie w błąd? W takim kształcie powinniśmy funkcje ocen nazwać "kącik subiektywnych ocen - każdy o każdym - wyżyj się jeśli potrzebujesz".

U: (...) I taki użytkownik (występujący w tym momencie jako sprzedający) wystawia mi ocenę, a ta ma wpływ na ocenę mnie jako sprzedawcy (kiedy w tej sytuacji występowałam jako potencjalny kupujący)? Przecież to jawna, przepraszam, głupota (...) (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 1 marca 2021 r., komórka D7 w tabeli stanowiącej zał. do pisma Spółki z 1 sierpnia 2024 r., folder „odpowiedź na pytanie 4a-c”, plik „UOKiK rating March 2021”, k. 1014).

Przykład 26

- U: Serwis www.olx.pl wprowadza klientów swoich oraz potencjalnych moich w błąd podając informację, że wystawione oceny pochodzą od moich kupujących co



jest nieprawdą. Oceny pochodzą od kupujących, sprzedających oraz osób z którymi transakcji nie zawarłem” (korespondencja mailowa z 28 stycznia 2022 r., RPW/5225/2022, , k. 656-659).

Przykład 27

→ U: (...) proszę o wyjaśnienie **dlaczego osoba która nic odemnie nie kupiła nawet nie widnieje w mojej historii korespondencji wystawiła ocenę treści nie odpisuje na wiadomości co spowodowało zaniznienie mojej wiarygodności** . Nie przypominam sobie abym unikał odpowiedzi na pytania a ocena nie powinna być wystawiana przez faktycznie kupujących którzy mogą wypowiedzieć się na temat sprzedanego przedmiotu . (...)

U: (...) jedyna opcja jest możliwość przestania zrzutu oceny tej osoby . Ja nie mam w historii korespondencji z taką Panią i zaciekawiony dlaczego w historii pojawiła się ocena która wyraźnie sugeruje że nie zakupiła przedmiotu tylko wystawiła ocenę na podstawie jakiejś wymiany lub braku wymiany informacji . **Chyba nie na tym rzecz polega oczywiście oceny wystawione przez kupujących są jak najbardziej zasadne ale nie oceny jakiejś osoby postronnej z którą nawet nie posiadam w historii korespondencji bo sam to próbowałem zweryfikować zaciekawiony nie zwracając do tej pory uwagi że takowe wogole istnieją** . (...) (fragmenty zgłoszenia użytkownika do Spółki z 5 września 2023 r., komórki D388 i F388 w tabeli stanowiącej zał. A do pisma Spółki z 8 grudnia 2023 r., nazwa pliku „UOKIK Rating _Sep _2023” , k. 744).

Przykład 28

→ U: OLX, kiedy wyłączycie możliwość oceniania sprzedających przez osoby które nie zrealizowały żadnej transakcji? Tabuny **pseudo-kupujących** którzy będą uporczywie dzwonić i targować się o 5 zł, mimo że w ogłoszeniu jest wyraźna informacja o tym że kontakt wyłącznie przez OLX, przewijają się przez platformę. I nie będąc w stanie uzyskać swoich 5 zł wystawiają negatywne komentarze. Zakładając konto w OLX nigdzie nie jestem zobowiązany do odbierania telefonu czy też odpisywania na sma. W rewanżu tacy "negocjatorzy" wystawiają negatywne komentarze. System absurdalny

S: (...) zależy nam na tym, aby wynik zawsze był sprawiedliwy. W przypadku, gdy użytkownik ma tylko jedną ocenę, na jego koncie nie pokazujemy od razu najniższego lub najwyższego wyniku - wynik nie jest średnią matematyczną. Jest zainspirowany koncepcją NPS (ang. Net Promoter System), która opiera się na bilansie różnych rodzajów ocen kupujących, a nie matematycznej średniej, stosowanej w innych, popularnych modelach systemu ocen (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 6 września 2023 r., komórki D415, F418 w tabeli stanowiącej zał. A do pisma Spółki z 8 grudnia 2023 r., nazwa pliku „UOKIK Rating _Sep _2023” , k. 744).

Przykład 29

→ U: Dzień dobry, chcę złożyć reklamację na opinie **pytającego /nie kupującego**. Opinia z dnia 27 lutego 2024 przez (...) wystawiona na podstawie ceny przedmioty. Pytający zakupił gdzieś podobny przedmiot za 25 zł i miał do mnie pretensje ze mam za wysoką cenę choć nie miał na celu kupienia mojego przedmiotu (zgłoszenie

użytkownika do Spółki z 1 marca 2024 r., komórka F26 w tabeli stanowiącej zał. do pisma Spółki z 1 sierpnia 2024 r., folder „odpowiedź na pytanie 4a-c”, plik „UOKiK rating MAR 2024”, k. 744).

- [106] Jak wynika z przykładów 23-29, użytkownicy negatywnie odnosili się do sposobu prezentacji ocen w serwisie Olx.pl. Użytkownicy wskazywali, że osoby zainteresowane zakupem widzą jedynie ogólną ocenę sprzedawcy i nie wiedzą, jakie oceny się na nie składają. Nie znają ich treści oraz nie wiedzą, czy zostały wystawione przez osoby, które zakupiły produkt czy też nie.
- [107] W zgłoszeniach kierowanych do Spółki i Urzędu część użytkowników podnosiła także, że oceny na ich temat zostały wystawione nie tylko przez osoby, które nie dokonały zakupu, ale także przez osoby, które **nawet nie kontaktowały się z nimi**. Użytkownicy wyrażali swoje zdziwienie i niezadowolenie takim rozwiązaniem. Podnosili m.in., że ocena została wystawiona pomimo tego, że nie odbyli rozmowy telefonicznej czy pisemnej konwersacji z osobą zainteresowaną zakupem. Świadczą o tym następujące zgłoszenia (pisownia oryginalna, pogrubienia własne):

Przykład 30

- U: *Na jakiej podstawie ktoś, zupełnie obca osoba, która (...) nie dodzwoniła się do mnie może mnie oceniać??? Jakim prawem osoba, która nie zakupiła u mnie nic może wypisywać w żaden sposób nie sprawdzone i jednostronne paszkwile nie poparte faktami?* (pismo z 2 stycznia 2022 r., RPW 1458/2022 P, k. 653-654),

Przykład 31

- U: *Witam, dostałam negatywną opinię od użytkownika, z którym się nawet nie kontaktowałam. Ani telefonicznie ani na olx nie mam wiadomości od tego Pana. (użytkownik [xxxxxx], wiadomość e-mail z 20 stycznia 2022 r., zał. 1 do pisma Spółki z 3 czerwca 2022 r., k. 283),*

Przykład 32

- U: *Dostałem negatywną ocenę od jakiegoś <<fejka>> że tak to ujmę. Nie miałem z tą osobą żadnego kontaktu, nie robiliśmy żadnych transakcji. Nie kupowałem nic u mnie ani ja u niego (użytkownik [xxx], wiadomość e-mail z 30 stycznia 2022 r., zał. 1 do pisma Spółki z 3 czerwca 2022 r., k. 297),*

Przykład 33

- U: *(...) dostałem negatywną ocenę od kogoś, ale w ostatnim czasie nikt się ze mną nie kontaktował, w sprawie żadnego ogłoszenia. Być może z podobnym ogłoszeniem konkurencja tylko wybrała numer żeby mieć możliwość wystawienia opinii. (...) (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 1 stycznia 2023 r., zgłoszenie Lp.3_09813346, zał. 1 do pisma Spółki z 8 grudnia 2023 r., folder „Styczeń 2023”, k. 744).*

Przykład 34

- U: *opinia która została dodana do innego ogłoszenia pojawia się we wszystkich ogłoszeniach*



U: *Nie posiadam korespondencji z tymi użytkownikami ponieważ nie prowadzili oni zemną żadnych rozmów i nie kupowali u mnie żadnego produktu lecz wystawili mi negatywne opinie co wpłynęło bardzo negatywnie na moją sprzedaż (fragmenty zgłoszenia użytkownika do Spółki z 2 stycznia 2023 r., zgłoszenie Lp.24_09817814, zał. A do pisma Spółki z 8 grudnia 2023 r., folder „Styczeń 2023”, k. 744).*

Przykład 35

→ U: *(...) otrzymałem negatywny komentarz. Nie miałem kontaktu z tą osobą, prowadzimy sprzedaż na bieżąco i odbieramy w miarę możliwości wszystkie telefony, prawdopodobnie komentarz wystawiony przez konkurencję (...)* (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 1 marca 2023 r., zgłoszenie Lp.2_12127157, zał. 1 do pisma Spółki z 8 grudnia 2023 r., folder „Marzec 2023”, k. 744).

Przykład 36

→ U: *(...) Ja z tymi osobami nie prowadziłem żadnej konwersacji dlatego jest dla mnie dziwne ze wystawili mi jakąkolwiek opinie tym bardziej negatywna. Nic im nie sprzedałem i nie miałem z nimi żadnego kontaktu. W załączniku przesyłam screen z wiadomości (...)* (fragmenty zgłoszenia użytkownika do Spółki z 3 września 2023 r., komórki F182 w tabeli stanowiącej zał. A do pisma Spółki z 8 grudnia 2023 r., nazwa pliku „Załącznik 2 UOKIK Rating _Sep _2023” , k. 744).

Przykład 37

→ U: *Nie zgadzam się z wystawioną oceną. (...) Przejrzałam wszystkie wiadomości i z tym Panem nie miałam przyjemności korespondencji, więc nie rozumiem skąd możliwość opiniowania? (...)* (fragmenty zgłoszenia użytkownika do Spółki z 22 września 2023 r., komórki D2533 w tabeli stanowiącej zał. A do pisma Spółki z 8 grudnia 2023 r., nazwa pliku „UOKIK Rating _Sep _2023” , k. 744).

Przykład 38

→ U: *(...) W dniu 24.08.2022 otrzymałem bardzo negatywną ocenę, mimo że ta osoba nic ode mnie nie kupiła. Byłem bardzo zajęty pracą i obowiązkami domowymi, dlatego nie mogłem odbierać telefonów. Wystawiam na sprzedaż moje stare przedmioty w bardzo konkurencyjnej cenie, poniżej większości innych podobnych ofert. Uważam, że fakt, że nie odebrałem telefonu nie jest żadnym powodem do wystawienia mi najniższej oceny. Proszę o usunięcie tej niewłaściwej oceny*

U: *(...) Przesyłam zdjęcie z negatywną oceną. Nie widzę wiadomości na ten dzień (o ile wiem, olx nie przechowuje takich starych wiadomości). Z moich zakupów w sierpniu 2022 nie widzę, żeby [xxx] cokolwiek ode mnie kupowała. Oznacza to, że ocena nie odzwierciedla właściwie jakości tego, co sprzedałem, ani mnie jako sprzedawcy* (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 1 września 2023 r., komórki D61, F61 w tabeli stanowiącej zał. A do pisma Spółki z 8 grudnia 2023 r., nazwa pliku „UOKIK Rating _Sep _2023” , k. 744).



Przykład 39

- U: Nie zgadzam się z negatywną oceną od użytkownika [xxx] z dnia 11 lipca 2023r. **Ta osoba nigdy się ze mną nie kontaktowała przez wiadomości Olx, ani przez sms, ani przez żaden inny komunikator!** Proszę o weryfikację sprawy i wykasowanie negatywnej oceny (...) (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 11 września 2023 r., komórka D1001 w tabeli stanowiącej zał. A do pisma Spółki z 8 grudnia 2023 r., nazwa pliku „UOKIK Rating _Sep _2023” , k. 744).

Przykład 40

- U: Witam nie miałem **żadnego kontaktu** z tym gościem a wystawił mi złośliwie negatywna opinię Proszę o jej usunięcie (...) (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 19 września 2023 r., komórka D1991 w tabeli stanowiącej zał. A do pisma Spółki z 8 grudnia 2023 r., nazwa pliku „UOKIK Rating _Sep _2023” , k. 744).

Przykład 41

- U: Dzień dobry, 13 września otrzymałam ocenę od użytkownika, z którym **w ogóle nie korespondowałam i nie otrzymałam nawet wiadomości od tej osoby**, że chciałyby coś u mnie kupić. Proszę o usunięcie oceny (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 19 września 2023 r., komórka D2047 w tabeli stanowiącej zał. A do pisma Spółki z 8 grudnia 2023 r., nazwa pliku „UOKIK Rating _Sep _2023” , k. 744).

Przykład 42

- U: *Otrzymałem ocenę od osoby, z którą nie miałem kontaktu. Ocena wprawdzie jest pozytywny ale w bardzo niskiej skali. Nie zgadzam się z opiniowaniem bez przebiegu transakcji, Wnioskuje na podstawie wiadomości. Transakcje przeprowadziłem jedną i użytkownik miał innego nicka. Uważam, że wydanie opinii narusza moje dobre imię i jest niezgodna z prawdą* (zgłoszenie użytkownika do Spółki z 20 września 2023 r., komórka D2307 w tabeli stanowiącej zał. A do pisma Spółki z 8 grudnia 2023 r., nazwa pliku „UOKIK Rating _Sep _2023” , k. 744).

Przykład 43

- U: *Dostałem negatywną ocenę od użytkownika [xxx], a nawet nie wiem czego dotyczyła. Proszę o weryfikację*

U: Nie prowadziłem korespondencji z użytkownikiem [xxx] w ramach OLX jak również poprzez telefon. Nie pamiętam, aby ktokolwiek o takim imieniu do mnie dzwonił lub wysyłał smsy. Nawet nie wiem jakiego przedmiotu dotyczy ta ocena (fragmenty zgłoszenia użytkownika do Spółki z 1 stycznia 2024 r., komórka G37 oraz F37 w tabeli stanowiącej zał. do pisma Spółki z 1 sierpnia 2024 r., folder „odpowiedź na pytanie 4a-c”, plik „UOKiK rating JAN 2024”, k. 1014).



Dowód: pismo Spółki z 3 czerwca 2022 r., k. 293; pismo Spółki z 1 grudnia 2023 r., k. 694 verte; pismo Spółki z 25 lipca 2024 r., k. 1009; pismo Spółki z 30 października 2024 r., nb. 5, k. 1665 verte.

5. Nowy system ocen

- [109] W oparciu o wyjaśnienia, zrzuty ekranu przekazane przez Spółkę oraz treści widoczne w Serwisie utrwalone w toku postępowania Prezes Urzędu ustalił, że poprzedni system ocen w serwisie Olx.pl został zastąpiony nowym. Rozpoczęcie zbierania ocen w nowym systemie nastąpiło w dniu 3 czerwca 2024 r. W tym dniu Spółka rozpoczęła też wyświetlanie ocen z nowego systemu. Do 31 lipca 2024 r. oceny te były prezentowane w Serwisie łącznie z ocenami pochodzącymi z poprzedniego systemu (por. więcej - pkt 6 uzasadnienia decyzji).

5.1. Przedmiot opinii

- [110] W oparciu o wyjaśnienia Spółki, informacje zamieszczone w Centrum Pomocy oraz Regulamin obowiązujący od dnia 11 maja 2024 r. Serwisu Prezes Urzędu ustalił, że przedmiotem oceny w nowym systemie jest transakcja. Ocena może zostać wystawiona wyłącznie przez użytkownika, który kupił przedmiot z „Przesyłką OLX” (dopiero po jej otrzymaniu). Zgodnie z postanowieniami rozdziału 14a Regulaminu obowiązującego od 11 maja 2024 r.:

- Grupa OLX udostępnia system ocen, dzięki któremu Kupujący może ocenić zadowolenie z przebiegu Transakcji z Przesyłką OLX z danym Sprzedającym (“Oceny”). Kupujący mogą dodać do oceny z góry określone przez Grupę OLX tagi (oznaczenia), zgodnie z punktem 14a.6 poniżej (art. 1 rozdziału 14 a);
- Oceny umożliwiają wyrażanie opinii wobec przebiegu Transakcji - tj. wszystkich etapów realizacji Transakcji, które leżą po stronie Sprzedającego. Dla przykładu przy wystawianiu oceny Kupujący może wziąć pod uwagę zgodność Przedmiotu z opisem, sposób zapakowania Przedmiotu, czas wysyłki Przedmiotu, kontakt ze Sprzedającym czy cenę określoną przez Sprzedającego (art. 2 rozdziału 14 a);
- Kupujący mogą dodać ocenę, gdy odbiorą Przedmiot, tj. Transakcja z Przesyłką OLX zostanie zakończona. W ten sposób Grupa OLX zapewnia, że oceny pochodzą od Użytkowników, którzy faktycznie dokonali Transakcji w Serwisie. Obowiązuje od 11 maja 2024 r. Kupujący może ocenić Transakcję z Przesyłką OLX przez 60 Dni od momentu odbioru przesyłki. Kupujący nie mogą ocenić niezakończonych Transakcji z Przesyłką OLX (art. 8 rozdziału 14 a).

Dowód: protokół Prezesa Urzędu z 19 września 2024 r., k. 1551; nb. 12 - 31 pisma Spółki z 23 października 2024 r., k. 1608 - 1610 wraz z zał. 1-5, k. 1611 - 1663; protokół Prezesa Urzędu z 15 maja 2025 r., k. 1850.

5.2. Zamieszczanie opinii

- [111] Użytkownik może wystawić ocenę, wybierając odpowiednią liczbę gwiazdek (od 1 do 5) oraz tagi. Te ostatnie są przygotowanymi przez Spółkę znacznikami opisującymi wybrane aspekty transakcji i zapewniają dodatkowe informacje do oceny w postaci gwiazdek. Przykładowe tagi są widoczne w grafikach nr 18-19 poniżej. W przypadku przyznania trzech lub mniej gwiazdek wybranie tagu z udostępnionej listy jest obowiązkowe. Tagi obejmują następujące tematy:

- Przedmiot (przedmiot zgodny z opisem, przedmiot niezgodny z opisem)
- Opakowanie (bezpieczne opakowanie, niedbałe opakowanie)
- Dostawa (szybko nadane, wolno nadane)
- Komunikacja (profesjonalna, nieprofesjonalna)
- Grzeczność (uprzejmy, nieuprzejmy)
- Cena (uczciwa cena, zawyżona).

[112] Dzielą się one na pozytywne i negatywne. Negatywne tagi są widoczne w treści danej oceny tylko wtedy, gdy użytkownik przyznał sprzedawcy 3 gwiazdki lub mniej. Pozytywne tagi są natomiast widoczne tylko wtedy, gdy sprzedawcy przyznano 4 lub 5 gwiazdek.

[113] Użytkownicy mogą zamieszczać opinie, wchodząc w zakładkę „Sprzedający do oceny” znajdującą się w Serwisie; klikając na gwiazdki w wiadomości e-mail przekazywanej przez Spółkę lub otwierając powiadomienie push od Spółki.

Dowód: pismo Spółki z 23 października 2024 r., k. 1608 verte, protokół Prezesa Urzędu z 19 września 2024 r., k. 1551.

5.3. Sposób obliczania ogólnej oceny użytkownika

[114] Ocena ogólna użytkownika to średnia arytmetyczna wszystkich ocen cząstkowych wystawionych ww. użytkownikowi w nowym systemie (tj. liczby gwiazdek otrzymanych przez użytkownika). Przykładowo, jeśli użytkownik otrzymał następujące oceny: dziewięć ocen 5-gwiazdkowych, cztery oceny 4-gwiazdkowe, dwie oceny 3-gwiazdkowe oraz jedną ocenę 1-gwiazdkową, to ocena ogólna sprzedawcy wyniesie 4,2 gwiazdki (68 gwiazdek/16 ocen = 4,2).

[115] Poniżej zamieszczono tabelę obrazującą sposób wyliczenia ocen w nowym systemie. Oceny ogólne zostały wyliczone przez Spółkę dla hipotetycznych ocen cząstkowych.

Użytkownik	Liczba ocen 1-gwiazdkowych	Liczba ocen 2-gwiazdkowych	Liczba ocen 3-gwiazdkowych	Liczba ocen 4-gwiazdkowych	Liczba ocen 5-gwiazdkowych	Ocena ogólna
Przykład A.	Brak	Brak	3	Brak	7	4,4
Przykład B.	1	Brak	2	5	9	4,23
Przykład C.	5	3	1	1	4	2,71

Tabela 24 - opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Spółkę.

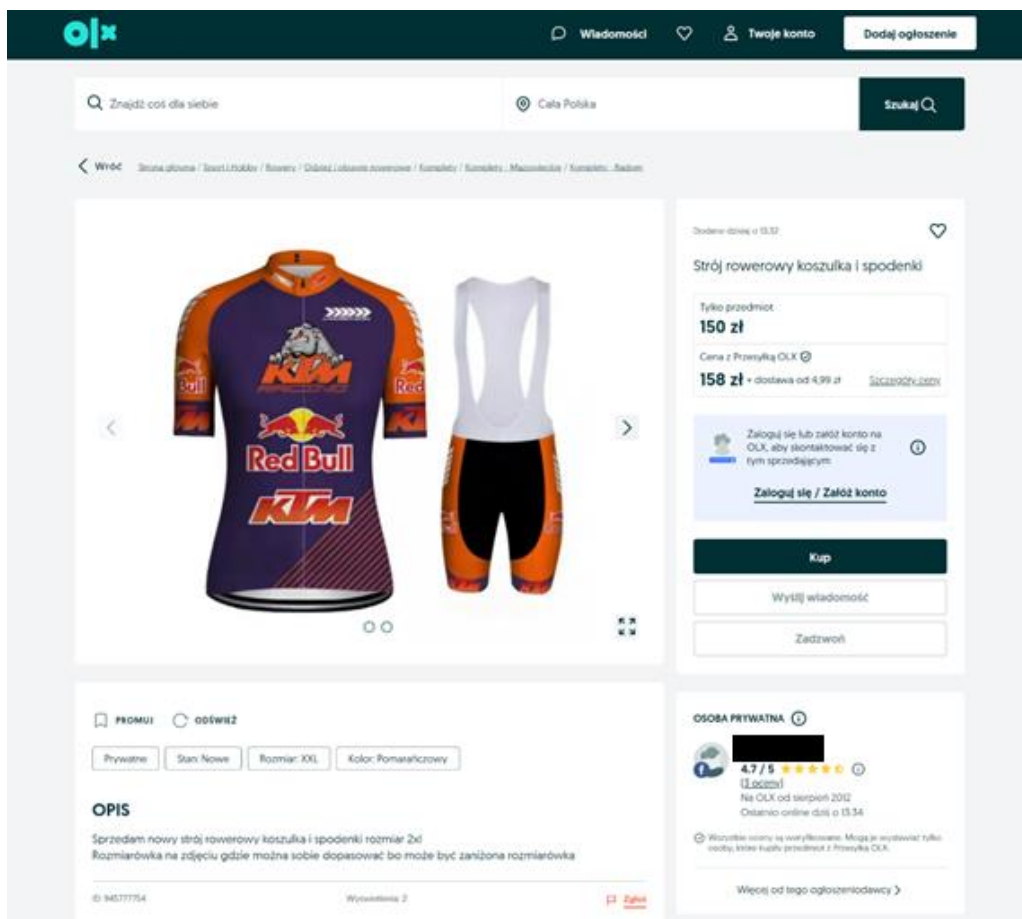
Dowód: pismo Spółki z 23 października 2024 r., 1609 verte oraz zał. 3 do pisma Spółki z 23 października 2024 r., k. 1622.

[116] Ww. sposób obliczania ocen potwierdzają oceny przyporządkowane przykładowym użytkownikom Serwisu.

Użytkownik	Liczba ocen 1-gwiazdkowych	Liczba ocen 2-gwiazdkowych	Liczba ocen 3-gwiazdkowych	Liczba ocen 4-gwiazdkowych	Liczba ocen 5-gwiazdkowych	Ocena ogólna
[xxx]	1	Brak	Brak	1	63	4,9
[xxx]	Brak	Brak	Brak	1	5	4,8
[xxx]	Brak	Brak	Brak	1	2	4,7
[xxx]	Brak	Brak	Brak	1	1	4,5

Tabela 25 - opracowanie własne na podstawie treści zamieszczonych w Serwisie.

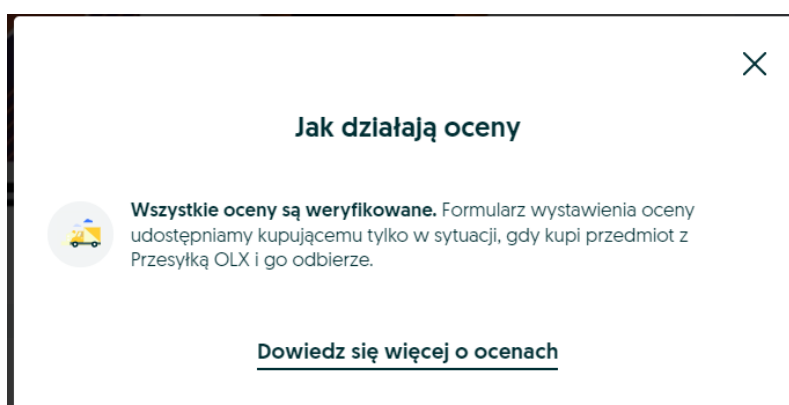
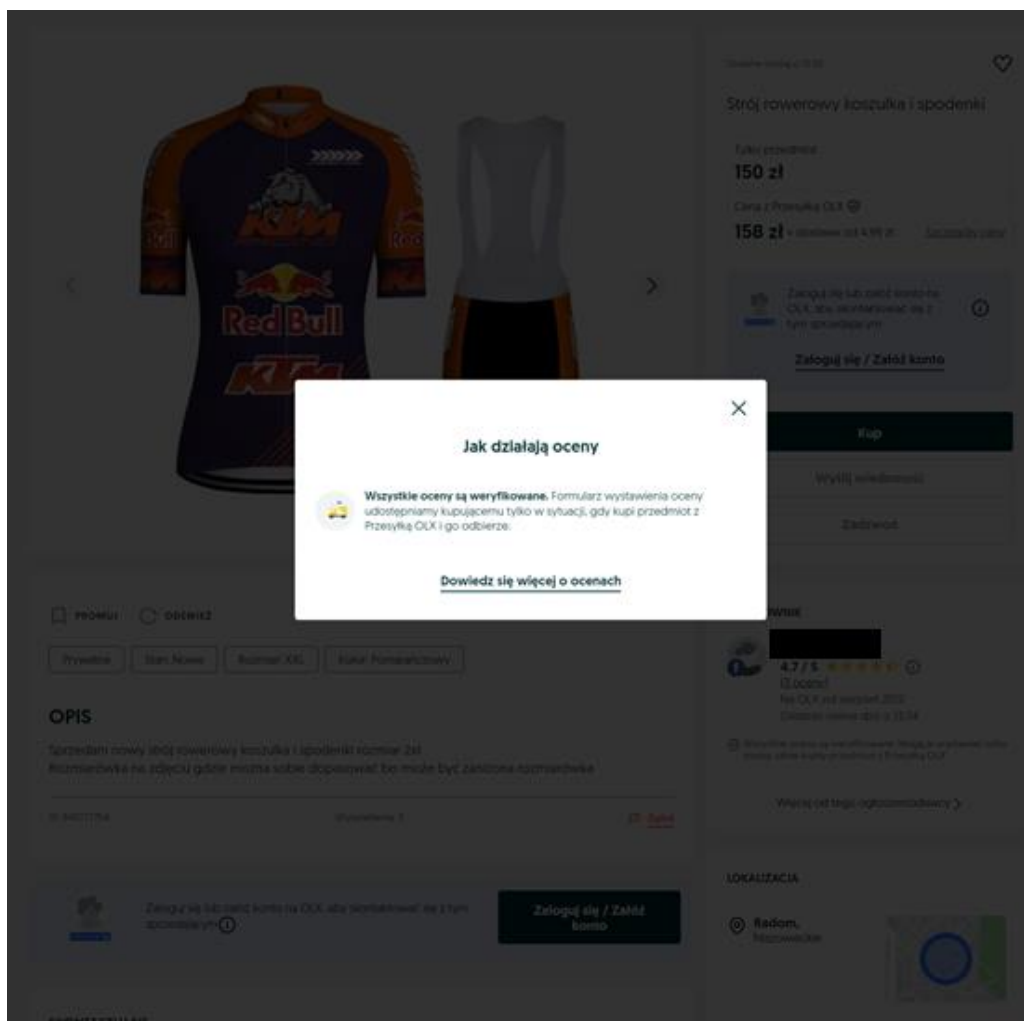




Grafiki 14-15 -fragmenty zrzutów ekranu stanowiące załączniki do protokołu Prezesa Urzędu z 19 września 2024 r. (k. 1551-1553) przedstawiające sposób prezentacji opinii na stronie produktu w nowym systemie ocen - widok dla użytkownika niezalogowanego korzystającego z komputera. Drugi zrzut ekranu stanowi powiększony wycinek pierwszego.

[121] Dodatkowo przy liczbie gwiazdek znajduje się ikona „i”, po kliknięciu której przedstawiona jest następująca informacja:

- *Wszystkie oceny są weryfikowane. Formularz wystawienia oceny udostępniamy kupującemu tylko w sytuacji, gdy kupi przedmiot z Przesyłką OLX i go odbierze. Dowiedz się więcej o ocenach.*



Grafiki 16-17-fragmenty zrzutów ekranu stanowiące załączniki do protokołu Prezesa Urzędu z 19 września 2024 r. (k. 1551-1553) przedstawiające treść informacji wyświetlanej po kliknięciu w ikonę „i” - widok dla użytkownika niezalogowanego korzystającego z komputera. Drugi zrzut ekranu stanowi powiększony wycinek pierwszego.

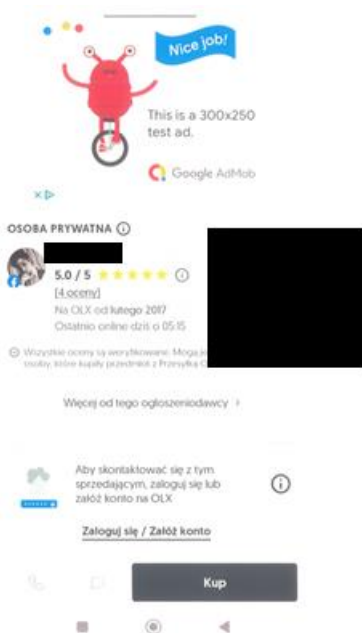
- [122] Po kliknięciu w sformułowanie „Dowiedz się więcej o ocenach” konsument jest przekierowywany do artykułu „Jak działa nowy system” znajdującego się w Centrum Pomocy, gdzie może zapoznać się z zasadami dotyczącymi wystawiania ocen w serwisie Olx.pl.
- [123] Każdy konsument ma wgląd w to, jakie oceny cząstkowe składają się na ocenę ogólną sprzedawcy. Aby się z nimi zapoznać, konsument musi kliknąć na liczbę ocen dla danego użytkownika. Jest wówczas przekierowywany na jego profil (zakładka: oceny), gdzie widzi listę wszystkich wystawionych ocen wraz z liczbą przyznanych gwiazdek i treścią tagów.

The screenshot displays the 'Oceny' (Reviews) section of a seller's profile on Olx.pl. At the top, the seller's name is redacted, and their overall rating is 4.7/5 based on 3 reviews. A note indicates the seller has been on Olx since August 2012. Below this, there are tabs for 'Ogłoszenia' and 'Oceny', with 'Oceny' being the active tab. The main content area shows a large '4.7 / 5' rating with 3 reviews. A horizontal bar chart breaks down the ratings: 5 stars (2 reviews), 4 stars (1 review), 3 stars (0), 2 stars (0), and 1 star (0). To the right, under 'OPINIE KUPUJĄCYCH', there are tags for various aspects: 'Szybko nadane' (3), 'Przedmiot zgodny z opisem' (2), 'Bezpieczne opakowanie' (2), 'Profesjonalny' (2), 'Uczciwa cena' (2), and 'Uprzejmy' (1). A note states that all reviews are verified. Below this is a 'FILTRUJ' section with buttons for '5 gwiazdek' and '4 gwiazdki'. Three reviews are listed: 'Kołki, siodełko, mostek do gitary akustycznej' (5 stars, tag: 'Przedmiot zgodny z opisem'), 'Piecak turystyczny' (4 stars, tag: 'Szybko nadane'), and 'To jest chemia 1' (5 stars, tags: 'Przedmiot zgodny z opisem', 'Bezpieczne opakowanie', 'Szybko nadane', 'Profesjonalny', 'Uprzejmy', 'Uczciwa cena').



Grafiki 18-19 -zrzuty ekranu stanowiące załączniki do protokołu Prezesa Urzędu z 19 września 2024 r. (k. 1551-1553) przedstawiające zakładkę „Oceny” w profilu użytkownika - widok dla użytkownika niezalogowanego korzystającego z komputera.

[124] W oparciu o zrzuty ekranu przekazane przez Spółkę Prezes Urzędu ustalił, że informacje o ocenach zamieszczone na stronie przedmiotu (w wersji skróconej), jak i na profilu użytkownika (w wersji rozszerzonej) są dostępne niezależnie od tego, czy użytkownicy korzystają z serwisu Olx.pl przy użyciu komputera (por. grafiki 14-15, 18-19 powyżej) czy urządzenia mobilnego (widok mobilny lub aplikacja - por. grafiki 20-21 poniżej¹⁸).



Grafika 20 - fragment zrzutu ekranu przekazanego przez Spółkę przedstawiającego sposób prezentacji ocen na stronie przedmiotu - widok dla użytkownika niezalogowanego korzystającego z aplikacji w systemie Android (zał. 4 do pisma Spółki z 23 października 2024 r., k. 1627).

¹⁸ Grafiki 20 i 21 przedstawiają zrzuty ekranu w widoku z aplikacji w systemie Android. Analiza materiałów przekazanych przez Spółkę (k. 1623-1661) wykazała, że informacje o opiniach były zamieszczane na analogicznych zasadach w widoku mobilnym oraz widoku z aplikacji w systemie IOS.



Grafika 21 - fragment zrzutu ekranu przekazanego przez Spółkę przedstawiającego sposób prezentacji ocen na profilu użytkownika - widok dla użytkownika niezalogowanego korzystającego z aplikacji w systemie Android (zał. 4 do pisma Spółki z 23 października 2024 r., k. 1627).

6. Wygaszanie poprzedniego systemu ocen

- [125] W oparciu o wyjaśnienia, zrzuty ekranu przekazane przez Spółkę oraz treści dostępne w Serwisie utrwalone w toku postępowania Prezes Urzędu ustalił, że poprzedni system ocen w serwisie Olx.pl został zastąpiony nowym. Proces ten odbywał się w kilku etapach, co zostanie opisane poniżej. O ww. etapach użytkownicy Serwisu byli informowani przez Spółkę za pomocą wiadomości e-mail (por. nb. 133 poniżej).

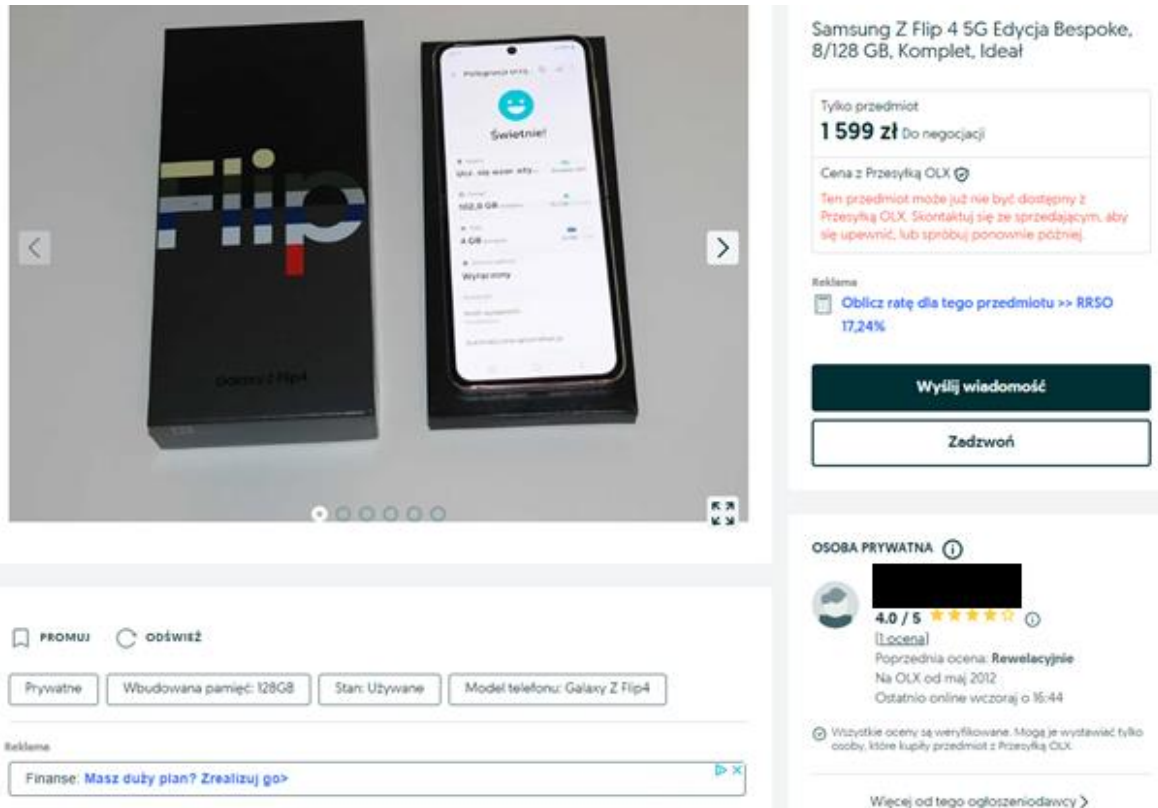
Dowód: pismo Spółki z 25 lipca 2024 r. wraz z zał. 1-2, k. 949-999.

- [126] Na podstawie wyjaśnień Spółki Prezes Urzędu ustalił, że w dniu 13 maja 2024 r. Spółka zaprzestała wysyłania próśb o wystawianie ocen w poprzednim systemie. Zaprzestanie zbierania ww. ocen nastąpiło w dniu 21 maja 2024 r. Oceny z poprzedniego systemu były prezentowane do 27 maja 2024 r. na zasadach opisanych w pkt 3.3 uzasadnienia decyzji. W tym dniu Spółka zaprzestała wyświetlania ocen z poprzedniego systemu w zakładce „Otrzymane oceny” (por. nb. 42, 57 powyżej - zakładka widoczna dla użytkownika, którego dotyczą dane oceny). Jednocześnie oceny z poprzedniego systemu były prezentowane pozostałym użytkownikom Serwisu do 31 lipca 2024 r.

Dowód: pismo Spółki z 25 lipca 2024 r., k. 949-951.

- [127] W oparciu o zrzuty ekranu przekazane przez Spółkę Prezes Urzędu ustalił, że w okresie od 27 maja do 31 lipca 2024 r. w Serwisie prezentowane były oceny zarówno z poprzedniego, jak i nowego systemu ocen. Informacje o ocenach z poprzedniego i nowego systemu ocen były wyświetlane użytkownikom na stronie przedmiotu (por. grafiki nr 22-23 poniżej) oraz na profilu użytkownika

(por. grafiki nr 26-27 poniżej). Jako pierwsza prezentowana była informacja o ocenie w nowym systemie (np. 4.9/5, pięć gwiazdek, 97 ocen). Poniżej ww. informacji przedstawiona była ocena z dotychczasowego systemu (np. Poprzednia ocena: „Rewelacyjnie”).



Grafiki 22-23 - fragmenty zrzutów ekranu przekazanych przez Spółkę przedstawiające sposób prezentacji opinii na stronie z ogłoszeniem w okresie przejściowym - widok dla użytkownika niezalogowanego korzystającego z komputera (zał. 1 i 2 do pisma Spółki z 25 lipca 2024 r., k. 952; 954-960 (1)). Drugi zrzut ekranu stanowi powiększony wycinek pierwszego.

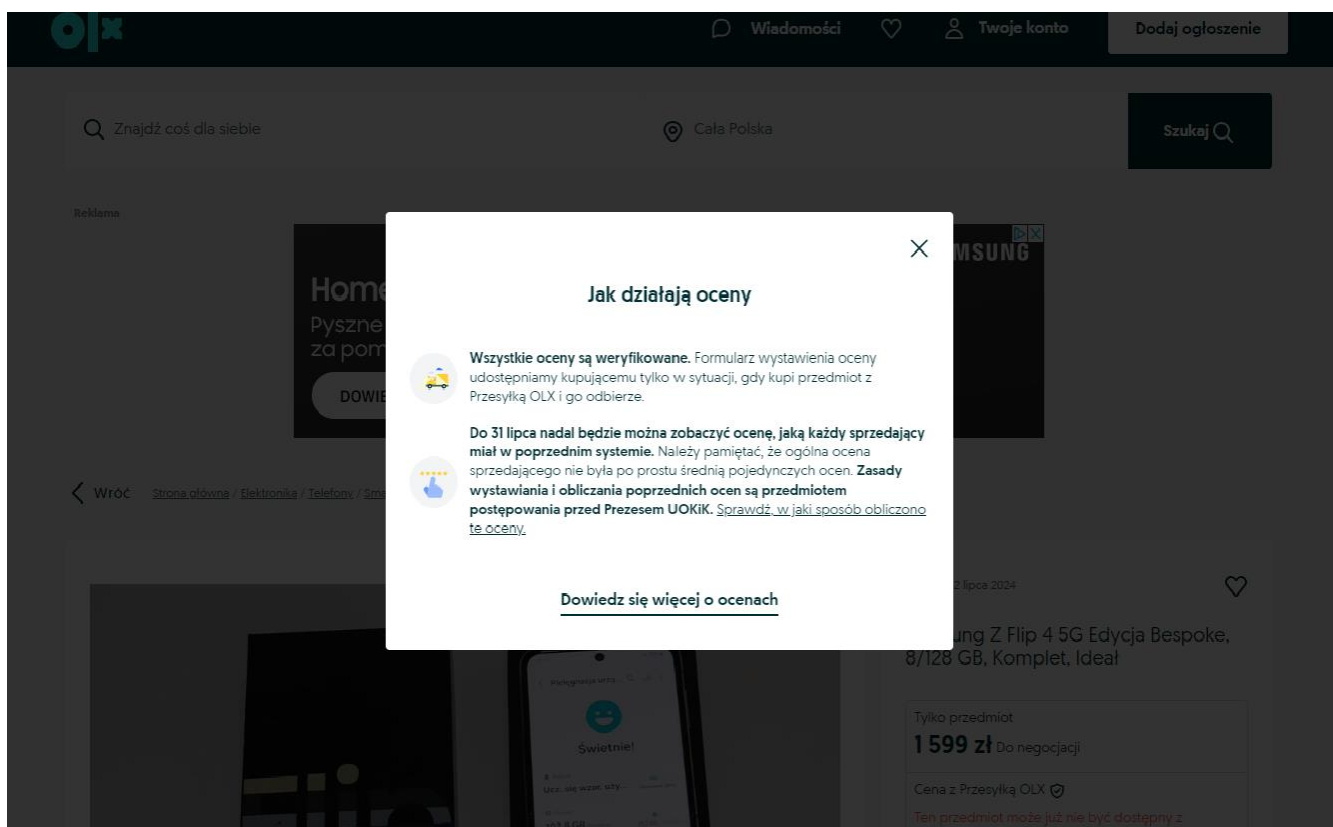
[128] Dodatkowa informacja była wyświetlana konsumentom po kliknięciu w ikonę „i” zamieszczoną obok oceny użytkownika (por. grafika nr 23 powyżej). Wówczas konsumentowi ukazywał się następujący komunikat:

→ *Wszystkie oceny są weryfikowane. Formularz wystawienia oceny udostępniany kupującemu tylko w sytuacji, gdy kupi przedmiot z Przesyłką Olx i go odbierze.*

Do 31 lipca nadal będzie można zobaczyć ocenę, jaką każdy sprzedający miał w poprzednim systemie. Należy pamiętać, że ogólna ocena sprzedającego nie była po prostu średnią pojedynczych ocen. Zasady wystawiania i obliczania poprzednich ocen są przedmiotem postępowania przed Prezesem UOKiK. Sprawdź, w jaki sposób obliczano te oceny.

[129] Po najechnaniu na sformułowanie „Sprawdź, w jaki sposób obliczono te oceny” konsument był przekierowywany na stronę Centrum Pomocy, na której mógł zapoznać się z informacjami o poprzednim systemie ocen.

Dowód: zał. do pisma Spółki z 25 lipca 2024 r., k. 951 (1) - 1002 oraz protokół Prezesa Urzędu z 24 czerwca 2024 r., k. 913.





Grafiki 24-25 - fragmenty zrzutów ekranu przekazanych przez Spółkę przedstawiające informację wyświetlaną konsumentom po najechnaniu na ikonę „i” przy ocenie użytkownika w okresie przejściowym - widok dla użytkownika niezalogowanego korzystającego z komputera (zał. 1 i 2 do pisma Spółki z 25 lipca 2024 r., k. 952; 954-960 (1)). Drugi zrzut ekranu stanowi powiększony wycinek pierwszego.

- [130] W okresie przejściowym informacje o ocenach zamieszczone były także na profilu użytkownika w zakładce Oceny. Znajdowały się tam informacje o ocenie z poprzedniego systemu oraz szczegółowe informacje o ocenie z nowego systemu ocen.
- [131] Po kliknięciu w ikonę „i” znajdującą się przy ocenach konsumentowi wyświetlany był komunikat, o którym mowa w nb. 129 powyżej.



4.9 / 5
[33 oceny]

Poprzednia ocena: Rewelacyjnie

Na OLX od Wrzesień 2023
• jest teraz online!

Podziel się

♡ Obserwuj

Ogłoszenia

Oceny

4.9 / 5
★★★★★
33 oceny

OPINIE KUPUJĄCYCH

Przedmiot zgodny z opisem **21**

Szybko nadano **14**

Uczciwa cena **12**

Profesjonalny **9**

Upórządkuj **7**

Wolno nadane **1**

31

1

1

0

0

🛡️ Wszystkie oceny są weryfikowane. Mogą je wystawiać tylko osoby, które kupiły przedmiot z Przesyłką OLX. [Jak działa ocenia?](#)

★★★★★
iPhone 11 Szklono Hartowane Sd Cały Ekran
Klejone po całości
Dagmara • 20.07.2024

★★★★★



4.9 / 5 ★★★★★ ⓘ

[33 oceny]

Poprzednia ocena: Rewelacyjnie

Na OLX od wrzesień 2023

● Jest teraz online!

Ogłoszenia

Oceny

Grafiki 26-27 - fragmenty zrzutów ekranu przekazanych przez Spółkę przedstawiające sposób prezentacji opinii na profilu użytkownika w okresie przejściowym - widok dla użytkownika niezalogowanego korzystającego z komputera (zał. 1 i 2 do pisma Spółki z 25 lipca 2024 r., k. 952; 954-960 (1). Drugi zrzut ekranu stanowi powiększony wcinek pierwszego.

[132] W oparciu o zrzuty ekranu przekazane przez Spółkę Prezes Urzędu ustalił, że informacje o ocenach ze starego i nowego systemu były dostępne dla konsumentów niezależnie od tego, czy korzystali z serwisu Olx.pl przy użyciu komputera (por. grafiki 22-23, 26-27 powyżej) czy urządzenia mobilnego (widok mobilny lub aplikacja - por. grafiki 28-29 poniżej¹⁹).



Grafika 28 - fragment zrzutu ekranu przekazanego przez Spółkę przedstawiającego sposób prezentacji ocen na profilu użytkownika w okresie przejściowym - widok dla użytkownika zalogowanego korzystającego z aplikacji w systemie Android (zał. 1 i 2 do pisma Spółki z 25 lipca 2024 r., k. 952; 975977).

¹⁹ Grafiki 28 i 29 przedstawiają zrzuty ekranu w widoku z aplikacji w systemie Android. Analiza materiałów przekazanych przez Spółkę (k. 961-990) wykazała, że informacje o opiniach były zamieszczane na analogicznych zasadach w widoku mobilnym oraz widoku z aplikacji w systemie IOS.



Grafika 29 - fragment zrzutu ekranu przekazanego przez Spółkę przedstawiającego sposób prezentacji ocen na stronie przedmiotu w okresie przejściowym - widok dla użytkownika zalogowanego korzystającego z aplikacji w systemie Android (zał. 1 i 2 do pisma Spółki z 25 lipca 2024 r., k. 952; 975977, pismo Spółki z 23 października 2024 r., k. 1607 verte).

[133] W związku z wygaszeniem poprzedniego systemu ocen oraz zastąpieniem go nowym systemem Spółka skierowała do użytkowników następujące wiadomości e-mail zatytułowane w następujący sposób i opisujące działania Olx podejmowane na poszczególnych etapach wygaszania poprzedniego systemu:

- *Nasz system ocen przestanie wkrótce działać...*
- *Wkrótce przestaniemy wysyłać prośby o oceny*
- *Przestaliśmy wysyłać prośby o oceny*
- *Przestaliśmy zbierać nowe oceny*
- *Nowy system ocen jest już dostępny*

Dowód: zał. 1 do pisma Spółki z 25 lipca 2024 r., k. 992 - 999.

7. Dodatkowe działania Spółki

[134] W oparciu o wyjaśnienia Spółki Prezes Urzędu ustalił, że konsumenci, którzy w okresie [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] zgłosili reklamację w Serwisie dotyczącą poprzedniego systemu ocen [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] otrzymali od Spółki:

- a) dwie bezpłatne dostawy InPost, które mogli wykorzystać do 31 marca 2025 r.,
- b) 50% zniżki na usługę dodania płatnego ogłoszenia w kategoriach, w których dostępne są oceny w Serwisie (kategorie z „Przesyłką Olx”), które mogli wykorzystać do 31 stycznia 2025 r.,
- c) 50% zniżki na usługę odświeżenia ogłoszenia w kategoriach, w których dostępne są oceny w Serwisie (kategorie z „Przesyłką Olx”), które mogli wykorzystać do 31 stycznia 2025 r.

[135] Korzyści, o których mowa w pkt a) - c) powyżej, zostały przyznane przez Spółkę niezależnie od sposobu rozpoznania reklamacji. Konsumenci uprawnieni do otrzymania korzyści zostali o tym powiadomieni w wiadomości e-mail, której treść została przedstawiona poniżej. Wiadomość została skierowana do ok. [xxx] użytkowników.



[Sprawdź darmowe dostawy i zniżki w zw. z Twoją reklamacją na poprzedni system ocen na OLX.](#)

Podobno ideały nie istnieją. Wierzymy, że może być inaczej, jednak idealne rozwiązania zawsze wymagają czasu.

Właśnie dlatego przygotowaliśmy zestaw darmowych dostaw oraz zniżek na ogłoszenia i promowania w zw. z Twoją reklamacją na nasz poprzedni system ocen na OLX, który został objęty postępowaniem UOKIK.

Co dostaniesz w zw. z Twoją reklamacją?

- 2 bezpłatne dostawy z InPost - możesz je wykorzystać do 31 marca 2025 r.
- 50% zniżki na dodanie pojedynczych ogłoszeń w kategoriach z Przesyłką OLX - do wykorzystania do 31 stycznia 2025 r.
- 50% zniżki na pojedyncze odświeżenie ogłoszeń w kategoriach z Przesyłką OLX - do wykorzystania do 31 stycznia 2025 r.

[Wypełnij poniższy formularz](#) - zweryfikujemy Cię i z przyjemnością prześlemy Ci powyższe rekompensaty.

Wypełnij formularz w 14 dni

Wiadomość wysłana automatycznie przez Grupę OLX Sp. z o. o. z siedzibą w Poznaniu, 61-872 Poznań, ul. Królowej Jadwigi 43, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000568963, numer identyfikacji podatkowej NIP 7792433421, REGON: 362117960, Kapitał zakładowy 1 543 000,00 PLN.

Prosimy nie odpowiadać na tego maila, a w razie wątpliwości skontaktować się z nami za pomocą formularza kontaktowego.

Wiadomość wysłana została na podstawie wyrażonej przez Ciebie zgody marketingowej.

Jeżeli nie chcesz otrzymywać podobnych wiadomości w przyszłości i wyciąć udzieloną zgodę [kliknij tutaj](#).

Grafika 30 - treść wiadomości e-mail przekazanej konsumentom w związku z przyznaniem korzyści przez Spółkę (wiadomość e-mail z 15 maja 2025 r., k. 1867).

[136] W oparciu o wyjaśnienia Spółki Prezes Urzędu ustalił, że z korzyści, o których mowa w pkt b) oraz c) powyżej, skorzystało [xxx] użytkowników, którzy zawarli [xxx] transakcji. Z korzyści, o których mowa w pkt a) powyżej, skorzystało natomiast [xxx] użytkowników, którzy zawarli [xxx] transakcji. Łączna wartość przyznanych korzyści (pkt a, b, c) wynosiła [xxxxxx] zł.

różnych ofert w jednym miejscu, z drugiej darzą dostawców rozpoznawalnych platform zaufaniem. Istotne funkcje platform (takie jak np. prezentowany na platformie system ocen) często oparte są o algorytmy, które mają wpływ na decyzje podejmowane przez konsumentów. Jak wynika z badań społecznych²⁰, przy zakupach online znaczna część konsumentów kieruje się opiniami w internecie (por. więcej nb. 158 poniżej).

- [142] 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 korzystają z Serwisu. Przyjęte w interfejsie platform oznaczenia oraz funkcjonujące w nich algorytmy oddziałują na nieograniczoną grupę użytkowników Serwisu.
- [143] 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.
- [144] 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

- [145] 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).
- [146] 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

- [147] Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2024 r. poz. 236 ze zm.). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy - Prawo przedsiębiorców jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Działalnością

²⁰ Raport „Falszowane opinie w Internecie” przygotowany na podstawie badania PBS sp. z o.o. na zlecenie UOKiK, s. 5-6, źródło: https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=17411.

gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły (art. 3 ww. ustawy).

- [148] Grupa OLX sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000568963. Spółka prowadzi we własnym imieniu zorganizowaną działalność zarobkową wykonywaną w sposób ciągły. Działalność ta polega m.in. na „działalności portali internetowych”. Tym samym uznać trzeba, że Olx jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik, a działania Spółki podlegają ocenie w świetle przepisów ww. ustawy.
- [149] Zgodnie z art. 2 pkt 8 ustawy z 30 maja 2024 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2024 r. poz. 1796) przez internetową platformę handlową należy rozumieć *usługę korzystającą z oprogramowania, w tym ze strony internetowej, z części strony internetowej lub aplikacji, obsługiwanego przez przedsiębiorcę lub w jego imieniu, w ramach której umożliwia się a) konsumentom zawieranie z innymi przedsiębiorcami umów na odległość lub b) osobom fizycznym niebędącym przedsiębiorcami zawieranie umów na odległość z innymi osobami fizycznymi niebędącymi przedsiębiorcami*. Jak ustalono użytkownicy serwisu Olx.pl mogą między sobą zawierać umowy na odległość (nb. 9). W związku z powyższym serwis ten należy uznać za internetową platformę handlową w rozumieniu ww. przepisu.

10.2. Sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami

- [150] 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. 1 upnpr, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Zgodnie z ust. 2 ww. przepisu za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.
- [151] 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.
- [152] Zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji.
- [153] 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.
- [154] Kwalifikacja działania przedsiębiorcy jako nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 5 ust. 1 upnpr wymaga zatem wykazania zaistnienia dwóch przesłanek: (a) wprowadzenia w błąd i (b) podjęcia lub możliwości podjęcia przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.
- [155] W przypadku wprowadzenia w błąd przez działanie 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 umowy, w którą się angażuje.

10.3. Model przeciętnego konsumenta

- [156] 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.
- [157] Osoby korzystające z serwisu Olx.pl stanowią użytkowników stron internetowych i aplikacji mobilnych. Użytkownicy korzystają z Serwisu z wykorzystaniem komputera i przeglądarki internetowej lub za pomocą urządzenia mobilnego, w którym poza przeglądarką występuje również możliwość skorzystania z aplikacji Olx.pl. Platformy handlowe oraz sklepy internetowe służą konsumentom do zakupu różnych przedmiotów, w tym codziennego użytku (również używanych). Serwis Olx.pl pozwala na publikowanie i przeglądanie ogłoszeń oraz umożliwia zawieranie transakcji (np. sprzedaży towaru) i kontakt między stronami tych transakcji. Działaniami Olx mogą być dotknięci mieszkańcy całego kraju korzystający z usług Spółki.
- [158] Opinie innych użytkowników internetu mają istotny wpływ na decyzje zakupowe konsumentów. Potwierdzają to wyniki badań społecznych. Z badań przeprowadzonych na zlecenie Prezesa Urzędu wynika, że aż 93% społeczeństwa deklaruje, że kupuje produkty online. Spośród tych osób aż 93% wskazuje, że dokonując wyboru przy zakupie, kieruje się opiniami o produkcie wystawionymi w internecie przez innych jego użytkowników, a 86% osób, które kupują online, kieruje się także publikowanymi w internecie opiniami o sprzedawcy, z którym zamierzają zawrzeć transakcję²¹. Także z badań dotyczących wpływu promocji na zachowania zakupowe konsumentów przeprowadzonych na zlecenie Prezesa Urzędu wynika, że dla 72% konsumentów czynnikiem istotnym przy wyborze sklepu internetowego lub sprzedawcy w internecie są opinie zamieszczone w internecie²².
- [159] Przeciętny konsument posiada podstawową wiedzę na temat zamieszczania opinii w internecie. Wie, że warunki zamieszczania opinii są określane przez przedsiębiorców. Zdaje sobie ponadto sprawę z tego, że prezentowane mu statystyki dotyczące danego sprzedawcy lub produktu mogą różnić się w zależności od modelu obliczeń przyjętego przez wybraną platformę czy sklep internetowy. Pomimo dysponowania pewnym zakresem umiejętności w zakresie korzystania z internetu i różnego rodzaju aplikacji mobilnych, konsument może jednak nie posiadać specjalistycznej wiedzy co do specyfiki działania serwisów internetowych i dostarczanych w nich systemach ocen, w tym w szczególności działania algorytmów. Konsument nie ma dostępu do tego, w jaki sposób funkcjonuje dany algorytm i opiera się w tym zakresie jedynie na informacjach udzielonych przez przedsiębiorcę.
- [160] Niezależnie od posiadanej wiedzy i umiejętności - konsument w sektorze e-commerce znajduje się w położeniu nierównowagi względem przedsiębiorcy - nie tylko wiedzy, ale i posiadanych

²¹ Raport „Falszowane opinie w Internecie” przygotowany na podstawie badania PBS sp. z o.o. na zlecenie UOKiK, s. 5-6, źródło: https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=17411.

²² Badanie „Wpływ promocji na zachowania zakupowe” zostało przeprowadzone przez firmę ARC Rynek i Opinia sp. z o.o. metodą CAWI w maju 2024 r. na ogólnopolskiej, reprezentatywnej próbie 2019 osób w wieku 15-65 lat, źródło: <https://uokik.gov.pl/promocja-to-tylko-zacheta-czy-tez-manipulacja-wnioski-z-badania-konsumentow>.

instrumentów umożliwiających wpływ na przebieg transakcji. Nierównowagę tę można określić jako „cyfrową asymetrię”. Polega ona na tym, że to po stronie przedsiębiorcy znajdują się narzędzia i wiedza dotyczące stosowanej architektury cyfrowej (strony internetowej, aplikacji, wykorzystywanych algorytmów, w tym stosowanego systemu ocen), która rodzi przewagę niemożliwą do usunięcia jedynie przez spełnienie obowiązków informacyjnych. Konsument nie ma bowiem możliwości weryfikacji, czy przedsiębiorca mówi prawdę, a budowa i przyjęte w serwisie oznaczenia odzwierciedlają te informacje. Jednocześnie konsument nie jest w stanie zweryfikować, czy efekty stosowanego algorytmu (np. prezentowane na platformie oceny) odpowiadają założeniom i metodom podawanym przez przedsiębiorcę. W oparciu o prezentowane mu informacje (np. oceny końcowe użytkowników) konsument nie jest zatem w stanie stwierdzić, czy dany algorytm jest nieuczciwy i jakie są jego wady.

- [161] Jednocześnie przeciętny konsument działa w zaufaniu do przedsiębiorcy. Ma prawo oczekiwać od niego, że informacje zamieszczone w serwisie są prawdziwe i nie wprowadzają go w błąd. Zapoznając się z określoną informacją, przeciętny konsument ma prawo sądzić, że jest ona kompletna. Może on także przyjąć, że wyrażenia i terminy zamieszczone na platformie są stosowane przez przedsiębiorcę w sposób jednolity i konsekwentny.
- [162] Dodatkowo przeciętny konsument ma prawo sądzić, że stosowany przez przedsiębiorcę system ocen jest uczciwy, rzetelny i wiarygodny, a więc taki na którym można się opierać. Spodziewa się on, że metody obliczeń stosowane przez przedsiębiorcę są zgodne z zasadami logiki i przyjętymi na rynku standardami. Zapoznając się z opiniami i dotyczącymi ich statystykami, konsument może pozostawać w uzasadnionym przekonaniu, że przekazywane informacje odzwierciedlają rzeczywistość i nie są zmanipulowane przez przedsiębiorcę. Jednocześnie nie ma on możliwości zweryfikowania ww. danych pod kątem ich prawdziwości i rzetelności oraz sprawdzenia, w jaki sposób działa dostarczany przez przedsiębiorcę system ocen.
- [163] Należy przypomnieć, że poziom ostrożności konsumenta powinien korespondować z charakterem danej czynności. Jak wskazał Sąd Apelacyjny w Warszawie 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 (...)”.

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

10.4.1. Ocena użytkownika

- [164] Jak ustalił Prezes Urzędu, w poprzednim systemie ocen ogólna ocena użytkownika była co do zasady wyświetlana w szczegółach produktu oraz na jego profilu na Platformie²³ (nb. 43). Składała się ze znaku graficznego oraz opisu (np. Zielona buzia, „Dobrze: większość kupujących jest zadowolona z tego ogłoszeniodawcy”, więcej przykładów - nb. 40).
- [165] W toku postępowania ustalono, że uzyskanie informacji o ogólnej ocenie użytkownika Serwisu zostało w znacznym stopniu ułatwione przez Spółkę. Konsument mógł zapoznać się z oceną użytkownika już na stronie produktu, który ten ostatni wystawił na Platformie. Zarówno ocena graficzna (buzia), jak i opisowa na temat danego sprzedawcy były łatwo dostępne, oznaczone kolorem, dzięki czemu wyróżniały się spośród innych informacji zamieszczonych na stronie.

²³ Wyjątek dotyczył wejścia na profil użytkownika z wykorzystaniem komputera. Wówczas ocena nie była wyświetlana (por. nb. 43).

[166] Obok ww. opisu zamieszczona była ikona znaku zapytania, po najechaniu której wyświetlana była informacja:

→ „Sprzedający mogą otrzymać ocenę do 2 tygodni po skontaktowaniu się z nimi. Jeśli ostatnio kontaktowałeś się z tym sprzedającym, niebawem wyślemy Ci e-mail z prośbą o ocenę”.

[167] Ikona ta była dostępna tylko dla części użytkowników Serwisu i tylko przez określony czas obowiązywania poprzedniego systemu ocen. W większości przypadków była ona widoczna dla użytkowników zalogowanych w okresie od lutego 2022 r. do lutego 2023 r.²⁴.

10.4.2. Wprowadzenie w błąd

[168] Praktyka, o której mowa w pkt I.1 decyzji, polega na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do zakresu uprawnionych do zamieszczania opinii w serwisie Olx.pl i zasad zamieszczania opinii w ww. Serwisie.

[169] Spółka posługiwała się w opisie oceny pojęciem „kupujących”, co wskazywało, że jedynym kryterium uprawniającym do wystawienia opinii jest dokonanie zakupu. Tymczasem do wystawienia opinii uprawnione były także osoby, które nie dokonały zakupu, a wyłącznie kontaktowały się ze sprzedającymi lub wyświetliły jego numer telefonu (por. pkt I.1.1 decyzji). Ponadto osoby uprawnione do wystawienia opinii nie miały takiego samego dostępu do ich zamieszczenia w odniesieniu do wszystkich zakupów ze względu na uzależnienie możliwości wystawienia oceny od otrzymania zaproszenia i oceny pozostałych sytuacji podlegających ocenie (por. pkt I.1.2 decyzji).

[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.

A. Wprowadzanie w błąd co do zakresu uprawnionych do zamieszczania opinii (ad pkt I.1.1 decyzji)

[171] Prezes Urzędu ustalił, że w poprzednim systemie ocen konsumenci, którzy korzystali z Platformy i chcieli dokonać na niej zakupu, bazując na wyświetlanej ocenie sprzedawcy, która wydawała im się wiarygodna, byli wprowadzani w błąd co do zakresu uprawnionych do zamieszczania opinii w serwisie Olx.pl.

Sformułowanie „kupujący”

[172] Niezależnie od kategorii oceny przyporządkowanej do danego użytkownika („Nie polecam (...)”, „Nieźle (...)”, „Dobrze (...)”, „Rewelacyjnie (...)”) w jej opisie była mowa o „kupujących”(por. nb. 40).

[173] W ocenie Prezesa Urzędu używane przez Olx sformułowanie „kupujący” jest przez konsumentów utożsamiane przede wszystkim z osobami, które dokonały zakupu.

[174] W omawianej sprawie konsumenci mieli tym bardziej prawo do takiego założenia, biorąc pod uwagę kontekst, w jakim było ono użyte. Z reguły to właśnie osoby, które zakupiły produkt, są w stanie wypowiedzieć się na jego temat lub na temat drugiej strony transakcji. Dodatkowo na takie rozumienie ww. pojęcia wskazuje wprost Regulamin Serwisu.

[175] Zgodnie z pkt 1 ust. 10 Regulaminu Serwisu „kupujący” to:

²⁴ Szczegółowe ustalenia dotyczące tego, jacy użytkownicy i w jakim okresie mogli zobaczyć dodatkową informację zostały przedstawione w nb. 49-50 decyzji.

→ *Użytkownik dokonujący ze Sprzedającym Transakcji z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu* (nb. 44).

[176] Z kolei „transakcja”, w myśl pkt 1 ust. 23 ww. Regulaminu, oznacza:

→ „*każdą umowę zawieraną pomiędzy Użytkownikami lub Użytkownikiem a Gościem, dotyczącą Przedmiotu*” (nb. 45).

[177] Takie rozumienie sformułowania „kupujący” wynika ponadto z brzmienia postanowień ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2024 r. poz. 1061 ze zm., dalej „kc”), w których mianem „kupującego” określa się stronę transakcji sprzedaży (por. np. art. 535 kc). Ww. zapatrywanie jest zgodne także z potocznym rozumieniem słowa „kupujący”. Zgodnie ze Słownikiem Języka Polskiego kupujący to „osoba nabywająca coś”²⁵.

[178] Podsumowując, w ocenie Prezesa Urzędu, widząc w opisie określenie „kupujących”, konsumenci mieli prawo przyjmować, że kryterium uprawniającym do wystawienia opinii w Serwisie jest **dokonanie zakupu w serwisie Olx.pl**.

[179] Fakt, iż sformułowanie „kupujący” było utożsamiane przez konsumentów z osobami, które zakupiły przedmiot potwierdzają ponadto zgłoszenia użytkowników (przykłady 23-29, nb. 105 decyzji). W korespondencji do Spółki użytkownicy wprost wskazywali na wprowadzanie przez Olx w błąd co do osób uprawnionych do wystawienia oceny w Serwisie. Podkreślali w nich, że w zakres pojęcia „kupujący” nie powinny wchodzić na przykład osoby, które jedynie kontaktują się w sprawie zakupu z ogłoszeniodawcą (tzw. „pytający” - por. przykład 29 lub „potencjalni kupujący” - por. przykład 25).

Przedmiot opinii w Serwisie

[180] Jak ustalił Prezes Urzędu (nb. 17-21), zakup produktu w Serwisie nie był warunkiem zamieszczenia opinii w poprzednim systemie ocen. Spółka umożliwiała wystawienie opinii w związku z „doświadczeniem transakcyjnym”. Opinia nie musiała dotyczyć samej transakcji, lecz mogła uwzględniać także okoliczności jej towarzyszące, takie jak punktualność, responsywność danego użytkownika, jego nastawienie do osoby, która potencjalnie dokona zakupu, dokładność opisu oferowanego przedmiotu itp. Do zamieszczenia opinii uprawnione były nie tylko osoby, które zakupiły produkt, ale też osoby, które nawiązały kontakt z innym użytkownikiem, przy czym „kontakt” Spółka interpretowała szeroko.

[181] Przez „kontakt” z użytkownikiem Spółka rozumiała spełnienie jednego z kryteriów, o których mowa w nb. 20 (do wystawienia oceny uprawnione były osoby, które dokonały zakupu lub które skontaktowały się ze sprzedawcą lub jedynie wyświetliły jego numer w Serwisie). Oznacza to, że opinie składające się na ogólną ocenę użytkownika mogły pochodzić zarówno od osób, które kupiły produkt, jak też od osób, które jedynie kontaktowały się ze sprzedawcą (np. prowadziły chat, w którym dopytywały o przedmiot i warunki transakcji) oraz od osób, w przypadku których kontakt ten nie nastąpił (np. wyświetliły numer telefonu, zadzwoniły do sprzedawcy, ale ten nie odebrał lub w ogóle nie wykonały do niego połączenia). Jak wynika ze zgłoszeń kierowanych do Spółki, część użytkowników Serwisu, którzy domyślili się ww. kryteriów (por. nb. 185 poniżej), mogli wykorzystywać je w nieuczciwym celu (np. wystawiali użytkownikowi negatywną opinię w ramach rewanżu za otrzymanie od niego słabej oceny czy też wystawiali negatywną opinię użytkownikowi, który stanowił dla nich konkurencję - por. przykłady 25 i 33, nb. 105 i 107).

²⁵ Por. Słownik Języka Polskiego PWN, wydanie internetowe dostępne pod adresem <https://sjp.pwn.pl/slowniki/kupuj%C4%85cy>. Dostęp na dzień 10 czerwca 2025 r.

- [182] Należy zauważyć, że obliczając ogólną ocenę danego użytkownika, Spółka traktowała opinie pochodzące z ww. źródeł w taki sam sposób. Spółka nie obliczała ani nie prezentowała oddzielnych statystyk dla opinii pochodzących od osób, które zakupiły produkt oraz dla osób spełniających kryteria „kontaktu”. Możliwa była zatem sytuacja, w której pomimo użycia w opisie oceny wyrażenia „kupujący”, żadna z opinii wystawionych na temat danego użytkownika nie pochodziła od osób, które zakupiły od niego przedmiot.
- [183] Opinie w Serwisie pochodziły więc nie tylko od osób, które zawarły transakcję, ale także od innych użytkowników - również takich, **którzy nie zakupili produktu**. Grupa osób wystawiających opinie była zatem znacznie szersza od grupy osób, którą konsumenci zainteresowani zakupem na Platformie utożsamiali z grupą uprawnioną do zamieszczenia opinii. Uwzględnianie przez Spółkę w ocenach ogólnych opinii użytkowników, którzy nie dokonali zakupu, obrazują przykłady 7-10²⁶ wskazane w nb. 94-100 powyżej.
- [184] Szczególnie podatni na wprowadzenie w błąd co do tego, że do wystawienia oceny w Serwisie były uprawnione osoby, które zakupiły produkt, byli **zwłaszcza ci użytkownicy, którzy byli nowi na Platformie lub rzadko z niej korzystali**. Nie posiadali wielu doświadczeń związanych z wystawianiem opinii, a przez to nie byli świadomi zasad panujących w Serwisie.
- [185] Pewną ograniczoną wiedzę na ten temat mogli mieć natomiast bardziej aktywni użytkownicy, którzy mogli domyślać się zasad wystawiania opinii na podstawie otrzymywanych zaproszeń lub informacji o opiniach i ocenach na ich temat (jeśli sprzedawali produkty na Platformie). Jak wynika ze zgłoszeń wskazanych w przykładach 11-22 (nb. 104 powyżej), ww. użytkownicy często nie zdawali sobie sprawy z tego, że oceny mogą pochodzić od osób, które nie dokonały zakupu, aż do momentu, w którym taka ocena została im wystawiona. W zgłoszeniach użytkownicy **wyrażali zdziwienie i niezadowolenie** z tego, że ocena może być wystawiona niezależnie od zakupu. Podkreślali także, że jest to rozwiązanie niesprawiedliwe.
- [186] Co więcej, w zgłoszeniach kierowanych do Spółki i Urzędu część użytkowników podnosiła także, że oceny na ich temat zostały wystawione nie tylko przez osoby, które nie dokonały zakupu, ale także przez osoby, które **nawet nie kontaktowały się z nimi**. Użytkownicy wyrażali swoje zdziwienie i niezadowolenie takim rozwiązaniem. Podnosili m.in., że ocena została wystawiona pomimo tego, że nie odbyli rozmowy telefonicznej czy pisemnej konwersacji z osobą zainteresowaną zakupem. Świadczą o tym przykłady 24 - 27 wskazane w nb. 105 decyzji.
- [187] **Podsumowując, na skutek użytego w opisie sformułowania „kupujący” użytkownicy, byli wprowadzani w błąd co do zakresu osób uprawnionych do zamieszczenia oceny, a co za tym idzie co do przydatności i wiarygodności poprzedniego systemu ocen stosowanego w serwisie Olx.**

B. Wprowadzanie w błąd co do zasad zamieszczania opinii (ad pkt I.1.2 decyzji)

- [188] **Jednocześnie, w ocenie Prezesa Urzędu, na skutek użytego w opisie sformułowania „kupujący” konsumenci, którzy chcieli kupić produkt w Serwisie, byli wprowadzani w błąd co do zasad zamieszczania opinii na Platformie przez sprawianie wrażenia, że dokonanie zakupu jest jedynym kryterium uprawniającym do zamieszczenia oceny.**
- [189] Jak wskazano nb. 172-179, widząc określenie „kupujący”, konsumenci mieli prawo zakładać, że kryterium uprawniającym do wystawienia opinii jest dokonanie zakupu. A zatem każdy, kto zakupił

²⁶ Okres, w którym opinie te były uwzględniane w ocenie ogólnej różnił się w zależności od przykładu. W przypadku przykładów 7 - 8 opinie były uwzględniane do momentu zamknięcia poprzedniego systemu ocen (nb. 94-97). W przypadku przykładów 9-10 opinie te były uwzględniane w ocenie ogólnej do momentu usunięcia ich przez Spółkę na skutek zgłoszenia użytkownika (więcej nb. 98-101).

produkt w serwisie Olx.pl, był uprawniony do wystawienia opinii. Prowadziło to do wniosku, że każda osoba, która dokonała transakcji, dysponowała równym dostępem do zamieszczenia opinii o każdym zakupie. Innymi słowami: konsumenci mieli podstawy by sądzić, że kryterium umożliwiającym zamieszczenie opinii w poprzednim systemie ocen był sam zakup, nie zaś dokonanie zakupu i spełnienie dodatkowych warunków, jak np. otrzymanie zaproszenia od Spółki czy ocena pozostałych zakupów na Platformie.

Zasady wystawienia opinii w serwisie Olx.pl

- [190] Tymczasem jak wynika z ustaleń Prezesa Urzędu (por. nb. 33-35), poprzedni system ocen w serwisie Olx.pl przewidywał różne zasady dostępu do zamieszczania opinii w zależności od sytuacji, w której znajdowali się użytkownicy. W efekcie stary system uwzględniał oceny tylko niektórych użytkowników, co wpływało na **reprezentatywność** ocen prezentowanych na Platformie, a w rezultacie **wprowadzało w błąd konsumentów**, którzy kierowali się ocenami wyświetlanymi na Platformie przy zakupach.
- [191] Wystawienie opinii w Serwisie w poprzednim systemie ocen było możliwe w przypadku otrzymania zaproszenia od Spółki. Jak wskazano w nb. 33, w przypadku, w którym użytkownik kilka razy w tygodniu spełnił kryteria uprawniające go do wystawienia opinii, otrzymywał tylko jedno zaproszenie do wystawienia opinii na tydzień. Zaproszenie dotyczyło ostatniego doświadczenia transakcyjnego w danym tygodniu (tzw. „najświeższego”) i użytkownika, z którym ww. doświadczenie miało miejsce. Ocena takiego doświadczenia nie wymagała podjęcia dodatkowych czynności przez użytkownika, musiał on wejść w zaproszenie i wystawić ocenę.
- [192] Użytkownik mógł otrzymywać zaproszenie w dwóch formach (w formie wiadomości e-mail lub powiadomienia push) w zależności od urządzenia, na którym korzystał z Serwisu. Użytkownicy korzystający z Serwisu za pomocą przeglądarki otrzymywali zaproszenia w wiadomości e-mail. Użytkownicy korzystający z Serwisu przez aplikację na urządzeniu mobilnym otrzymywali od Spółki powiadomienie push. W przeciwieństwie do zaproszenia zawartego w wiadomości e-mail użytkownik, który odczytał powiadomienie i nie dokonał od razu oceny, nie miał możliwości ponownego w nie wejścia i wystawienia oceny. W przypadku natomiast braku odczytania powiadomienia push i zamknięcia go możliwość zapoznania się z nim zależała od modelu i producenta urządzenia mobilnego, z którego korzystał użytkownik. Oznacza to, że część użytkowników nie miała do niego dostępu, co potwierdzają przykłady 1-2 (por. nb. 29-30).
- [193] **Użytkownik nie otrzymywał zaproszeń dotyczących pozostałych doświadczeń transakcyjnych z danego tygodnia.** Jeśli chciał je ocenić, to w pierwszej kolejności musiał wystawić opinię na temat najświeższego doświadczenia transakcyjnego, czyli tego, którego dotyczyło kierowane do niego zaproszenie. Pozostałe doświadczenia oceniał wówczas na zasadzie „łańcuszka” (por. nb. 34).
- [194] Ww. zasady prowadziły do tego, że w zależności od tego, w jakiej sytuacji znajdował się użytkownik Platformy, miał on różny dostęp do wystawienia oceny. **Takie rozwiązanie wpływało na reprezentatywność, a w konsekwencji na rzetelność ocen prezentowanych na Platformie**, gdyż dla niektórych użytkowników dostępność ścieżki do pozostawienia oceny była lepsza w porównaniu z innymi użytkownikami. Ich szansa na wystawienie oceny była większa, co powodowało, że ich głos był bardziej uwzględniany przez poprzedni system ocen. **Konsumenci, którzy zapoznawali się z ocenami prezentowanymi w Serwisie i kierowali się nimi przy swoich wyborach zakupowych, nie mogli domyślić się ww. ograniczenia na podstawie opisu ocen dostępnego na Platformie i byli w tym zakresie wprowadzani w błąd.**
- [195] Poniżej zostaną omówione trzy grupy użytkowników. Każda z nich charakteryzowała się różnym dostępem do wystawienia oceny.

Grupa pierwsza

- [196] Najszerszy dostęp do wystawienia oceny na Platformie stary system przyznawał użytkownikom, którzy w danym tygodniu (na zasadach określanych przez Olx, por. nb. 33-35) mieli jedno doświadczenie transakcyjne. Mieli oni wówczas taką samą szansę na wypowiedzenie się co do każdego z doświadczeń transakcyjnych i użytkowników, z którymi je dokonali. Przykładowo, jeśli w ciągu pięciu tygodni użytkownicy ci mieli pięć doświadczeń transakcyjnych (po jednym na każdy tydzień), to otrzymywali zaproszenia w stosunku do każdego z ww. doświadczeń transakcyjnych (otrzymali zatem 5 zaproszeń). Poprzedni system ocen uwzględniał zatem oceny tej grupy użytkowników na zasadzie pierwszeństwa, co wpływało na reprezentatywność, a w konsekwencji rzetelność ocen prezentowanych na Platformie. Oceny tej grupy w największym stopniu wpływały zatem na oceny ogólne użytkowników prezentowane w Serwisie.

Grupa druga

- [197] Inne zasady dostępu do wystawienia opinii mieli użytkownicy, którzy mieli kilka doświadczeń transakcyjnych w danym tygodniu (na zasadach określanych przez Olx, por. nb. 33-35). Mogli ocenić najświeższe doświadczenie transakcyjne tak jak omówiona powyżej grupa. Z kolei możliwość oceny pozostałych doświadczeń transakcyjnych była uzależniona od tego, czy skorzystali z ww. prawa, a więc czy ocenili najświeższe doświadczenie transakcyjne. Mogli ocenić pozostałych użytkowników tylko na zasadzie „łańcuszka” (por. nb. 193 powyżej). Poprzedni system nie dawał im zatem takiej samej możliwości do wypowiedzenia się na temat każdego doświadczenia, jakim dysponowali użytkownicy z grupy powyżej, ograniczając ich wpływ na ocenę, co również wpływało na reprezentatywność i w konsekwencji rzetelność ocen prezentowanych na Platformie.
- [198] **Po pierwsze**, Olx nie wysyłał do nich zaproszeń w odniesieniu do pozostałych sytuacji podlegających ocenie. **Po drugie**, Spółka uzależniała możliwość ich oceny od wypowiedzenia się na temat najświeższego doświadczenia. Kupujący mógł zdecydować się nie wystawiać opinii na temat najświeższego doświadczenia i należało to do jego uznania. Brak woli wystawienia oceny mógł wystąpić zwłaszcza wtedy gdy doświadczenie, którego dotyczyło zaproszenie, polegało na kontakcie ze sprzedającym, bez dokonania od niego zakupu.
- [199] **Po trzecie**, Spółka nie zapewniała odpowiedniej informacji o tym, że ocena pozostałych doświadczeń była w ogóle możliwa. Taka informacja nie znajdowała się w zaproszeniu dotyczącym najświeższego doświadczenia transakcyjnego (nb. 36). Co więcej, informacji o możliwości wystawienia ocen na zasadzie „łańcuszka” Spółka nie przekazywała nawet w odpowiedziach na zgłoszenia konsumentów dotyczące braku możliwości wystawienia opinii. Spółka wskazywała w nich, że system ocen znajduje się w wersji produkcyjnej - beta, co oznacza, że nie każdy użytkownik może wystawić ocenę (por. przykłady 3-6, nb. 37 decyzji). Informacja o możliwości wystawienia na zasadzie „łańcuszka” została uwzględniona jedynie w Centrum Pomocy (została dodana już w trakcie obowiązywania poprzedniego systemu ocen, wcześniej takiej informacji nie było wcale, por. więcej nb. 38). W ocenie Prezesa Urzędu zawarcie ww. informacji jedynie w Centrum Pomocy było jednak niewystarczające. Aby się z nią zapoznać, użytkownicy musieli samodzielnie wejść do Centrum Pomocy, a następnie wyszukać ją w obszernym artykule „FAQ - 10 najczęściej zadawanych pytań” (nb. 46-47), co należy uznać za nieadekwatne dla przekazania użytkownikom tak istotnej informacji.
- [200] Podsumowując, część użytkowników nie zdawała sobie sprawy z tego, że mieli możliwość ocenić pozostałe doświadczenia transakcyjne w danym tygodniu. Potwierdzają to zgłoszenia kierowane do Spółki (przykłady 3-6, nb. 37 decyzji), w których użytkownicy wskazywali na brak możliwości oceny. W rezultacie użytkownicy, którzy mieli więcej doświadczeń z zakupami w krótkim czasie w serwisie Olx.pl, mieli mniejszy wpływ na ocenę sprzedawców.



Grupa trzecia

- [201] Dostęp do wystawienia oceny na Platformie był uzależniany nie tylko od tego, czy użytkownicy otrzymali zaproszenie (por. grupa druga), ale także w jakiej formie je otrzymali. Użytkownicy korzystający z Serwisu za pomocą przeglądarki otrzymywali zaproszenia w wiadomości e-mail. Użytkownicy, którzy korzystali z Serwisu przez aplikację na urządzeniu mobilnym, otrzymywali zaproszenie w formie powiadomienia push. Nie mieli możliwości ponownego wglądu w powiadomienie, jeśli wcześniej je odczytali. Brak możliwości wystawienia oceny dotyczył też części użytkowników, którzy nie odczytali powiadomienia, a je zamknęli. W rezultacie stary system uzależniał możliwość wystawienia oceny od tego, czy ocenili dane doświadczenie od razu po przeczytaniu powiadomienia. Warto zauważyć, że treści dostępne w Serwisie nie wskazywały na potrzebę oceniania użytkownika w konkretnym momencie (w chwili otrzymania powiadomienia). Użytkownicy powinni byli dysponować decyzją co do momentu, w którym zamierzali ocenić doświadczenie transakcyjne. Nie zawsze mieli możliwość ponownego wglądu w powiadomienie (nb. 29). Potwierdzają to zgłoszenia konsumentów dotyczące braku możliwości wystawienia opinii oraz odpowiedzi udzielone przez Spółkę. W ww. odpowiedziach (por. nb. 30 decyzji, przykłady 1-2) Spółka wskazywała, że powiadomienia są wysyłane automatycznie i nie ma możliwości, aby wysłać je jeszcze raz. Jeśli więc użytkownikowi nie udało się wystawić oceny, gdy powiadomienie dotarło, to nie było to ponownie możliwe.
- [202] Użytkownicy otrzymujący zaproszenie w powiadomieniu push nie mieli zatem takiego dostępu do wystawienia opinii jak użytkownicy otrzymujący zaproszenie w wiadomości e-mail. Podobnie jak w przypadku grupy drugiej, stary system ocen nie dawał im zatem takiego samego prawa do wypowiedzenia się na temat każdej sytuacji podlegającej ocenie jak innym użytkownikom, **ograniczając ich wpływ na ocenę, co również wpływało negatywnie na reprezentatywność i w konsekwencji rzetelność ocen prezentowanych na Platformie.**
- [203] Podsumowując, osoby uprawnione do wystawienia opinii w serwisie Olx.pl nie miały takiego samego dostępu do ich zamieszczenia w odniesieniu do wszystkich zakupów. Poprzedni system ocen przyznawał części użytkowników prostsze zasady wystawiania opinii, co powodowało, że ich głos był bardziej uwzględniany w ocenach prezentowanych na Platformie. Użytkownicy, w przypadku których wystawienie opinii było uzależnione od innych dodatkowych warunków mieli bardziej ograniczony dostęp do wystawiania opinii, co powodowało, że ich prawo do wypowiedzenia się nie było tak samo odzwierciedlone w ocenach prezentowanych w Serwisie. **Powodowało to, że oceny prezentowane w Serwisie konsumentom nie były reprezentatywne, a w konsekwencji rzetelne.**
- [204] Takiej świadomości nie mieli jednak konsumenci, którzy korzystali z Platformy i chcieli dokonywać na niej zakupów. Na skutek użytego w opisie ogólnego sformułowania „**kupujący**” konsumenci mieli prawo sądzić, że każdy z „**kupujących**” (wszyscy kupujący, nie tylko niektórzy) ma takie samo prawo i szansę na wystawienie opinii, **tj. na to, aby jego głos był uwzględniany w ocenach prezentowanych na Platformie.** W konsekwencji konsumenci **byli wprowadzani w błąd** i nie zdawali sobie sprawy z tego, że wyświetlane oceny nie uwzględniały części opinii kupujących, a co za tym idzie, nie były reprezentatywne i nie oddawały rzeczywistego poziomu zadowolenia części użytkowników (gdyż ich głos był w mniejszym stopniu brany pod uwagę przez poprzedni system ocen). W efekcie zatem poprzedni system ocen **nie był rzetelny.**

10.4.3. Informacje dodatkowe

- [205] W ocenie Prezesa Urzędu wprowadzania konsumentów w błąd konsumenta **nie wykluczają** dodatkowe informacje dotyczące opinii zamieszczone w Serwisie. Samo sformułowanie „**kupujący**” należy uznać za jasne i zrozumiałe. Nie ma zatem podstaw, by budziło wątpliwości konsumentów w zakresie ogólnych zasad zamieszczania opinii. Jak wskazano powyżej (nb. 161),



konsumenci mają prawo sądzić, że informacje udzielane w Serwisie są prawdziwe, mają prawo na nich polegać oraz nie mają obowiązku weryfikować ich prawdziwości.

Informacja dodatkowa w opisie oceny użytkownika

- [206] Jak wskazano w nb. 166-167, zapoznając się z oceną opisową danego użytkownika, część użytkowników Serwisu miała dostęp do dodatkowej informacji: *Sprzedający mogą otrzymać ocenę do 2 tygodni po skontaktowaniu się z nimi. Jeśli ostatnio kontaktowałeś się z tym sprzedającym, niebawem wyślemy Ci e-mail z prośbą o ocenę.* Ww. informacja nie była wyświetlana użytkownikom przez cały okres obowiązywania poprzedniego systemu ocen (w większości przypadków była prezentowana użytkownikom zalogowanym w okresie od lutego 2022 r. do lutego 2023 r., por. więcej nb. 49-50 oraz nb. 167).
- [207] W ocenie Prezesa Urzędu z ww. informacji **nie wynikało**, że kontakt z użytkownikiem (bez zakupu przedmiotu) był wystarczającym kryterium do zamieszczenia opinii w Serwisie. W związku z tym, że w ocenie opisowej była mowa o „kupujących”, konsumenci mieli prawo odczytywać ww. informację w ten sposób, że Spółka rozpoczęła liczenie 2 tygodni od momentu kontaktu z użytkownikiem, po którym następował zakup. Ww. informacja **nie zapobiegała** zatem wprowadzeniu konsumentów w błąd. Jednocześnie ww. informacja utwierdzała konsumentów w przekonaniu, że jeśli osoba, która zakupiła przedmiot w Serwisie, była uprawniona do wystawienia opinii, powinna być zostać o tym każdorazowo poinformowana w wiadomości e-mail. **Zapoznając się z tą informacją, konsumenci byli zatem wprowadzani w błąd co do zakresu uprawnionych i zasad zamieszczenia opinii.**
- [208] Niezależnie od treści ww. informacji należy zwrócić uwagę na sposób jej przekazywania. Po pierwsze, jej wyświetlenie wymagało od konsumenta najechnania na ikonę, co nie gwarantowało, że zostanie wyświetlona przez każdego użytkownika. Po drugie, Spółka w ogóle nie prezentowała części użytkownikom (nb. 48-50) ww. ikony, a co za tym idzie, nie umożliwiała im zapoznania się z ww. informacją. Po trzecie, wyświetlanie ww. informacji w Serwisie było ograniczone w czasie. W rezultacie istniała grupa konsumentów, którym informacja ta wcale nie została przekazana.

Informacje w Regulaminie oraz Centrum Pomocy

- [209] W ocenie Prezesa Urzędu wprowadzenia w błąd konsumentów, którzy chcieli kupić produkt na Platformie, co do zakresu uprawnionych i zasad zamieszczania opinii w Serwisie **nie niwelowało** także zamieszczenie przez Spółkę określonych informacji w Regulaminie oraz Centrum Pomocy.

Regulamin

- [210] Jak wskazano powyżej, zapoznając się z ogólną opisową oceną użytkownika, konsument miał prawo pozostawać w uzasadnionym przekonaniu, że uprawnionym do zamieszczenia opinii jest użytkownik, który zakupił produkt. Nawet zapoznanie się z Regulaminem Serwisu nie wyprowadzało konsumenta z ww. błędu. Informacje zamieszczone w opisie oceny oraz w Regulaminie były ze sobą sprzeczne, co nie pozwalało mu na uzyskanie pełnej i kompletnej wiedzy na temat zasad zamieszczania opinii w Serwisie.
- [211] Z jednej strony w opisie ogólnej oceny użytkownika było używane sformułowanie „kupujący”, które zgodnie z Regulaminem oznaczało *użytkownika dokonującego z drugim użytkownikiem transakcję z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu* (nb. 175). Wskazywało to na to, że uprawnionymi do wystawienia oceny są osoby, które dokonały zakupu. Z drugiej strony w postanowieniach rozdziału „Oceny i opinie - beta” Regulaminu było wskazane, że: *Podstawą do wystawienia oceny jest podjęty pomiędzy Użytkownikami kontakt w dowolnej formie, nie zaś zawarcie Transakcji.* W związku z występującymi rozbieżnościami ww. informacji nie można było zatem uznać za jasną.

[212] Zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu nie niwelowało ponadto przekonania konsumentów o tym, że **każdy, kto zakupił produkt w serwisie Olx.pl, był uprawniony do wystawienia opinii i miał do tego równy dostęp**, tj. mógł to zrobić na takich zasadach w odniesieniu do wszystkich transakcji i niezależnie od sposobu korzystania z Platformy. W Regulaminie brak było bowiem jakiegokolwiek wzmianki o szczegółowych zasadach zamieszczania opinii, w tym o możliwości oceny doświadczeń innych niż te, o których mowa w zaproszeniach do wystawienia opinii czy o ograniczeniach związanych z przekazywaniem zaproszeń w formie powiadomień push.

Centrum Pomocy

[213] W ocenie Prezesa Urzędu wprowadzenia w błąd co do zakresu uprawnionych i zasad zamieszczania opinii w Serwisie nie eliminowało także zamieszczenie przez Spółkę określonych informacji w Centrum Pomocy.

[214] Po pierwsze, widząc odnośnik „Jak działają oceny”, konsument miał prawo przypuszczać, że informacje zawarte pod odnośnikiem „Jak działają oceny” dotyczą szczegółowych aspektów zamieszczania opinii, tj. np. tego, jak (krok po kroku) wystawić opinię w Serwisie lub czy opinię można zmienić lub edytować. Informacje takie były zatem kierowane przede wszystkim do użytkowników zainteresowanych wystawianiem ocen, a nie użytkowników, którzy zapoznawali się z ocenami w celu dokonania zakupu na Platformie. Potwierdza to zresztą sposób sformułowania pytań zawartych na stronie z odesłania. Były one wyrażone w pierwszej osobie (np. Co mogę ocenić?; Jak mogę wystawić ocenę?; Czy mogę zmienić swoją ocenę?), a więc zostały zaadresowane przez Spółkę przede wszystkim do osoby oceniającej innych użytkowników i dotyczyły zamieszczania opinii.

[215] Niezależnie od powyższego należy zauważyć, że informacje o tym, kto i w jaki sposób mógł wystawić opinie w Serwisie stanowiła jedną z wielu informacji zawartych na stronie Centrum Pomocy, do którego odsyłał odnośnik „Jak działają oceny”. Jak wyjaśniono w nb. 46-47, strona ta zawierała szereg treści, w tym informacje marketingowe (informacje o celach systemu przyjętego przez Spółkę - por. pytanie - „Dlaczego powstał system ocen?”). Aby uzyskać informację na temat źródła pochodzenia opinii w Serwisie, konsument musiał zatem najpierw taką informację sam odnaleźć.

[216] Ponadto, podobnie jak w przypadku Regulaminu, część informacji w Centrum Pomocy pozostawało ze sobą w sprzeczności. W Centrum Pomocy konsument mógł dowiedzieć się, że: *Ocenę może wystawić tylko Kupujący, jeśli nawiązał kontakt ze Sprzedającym, podjął próbę nawiązania kontaktu lub jeśli kliknął na ogłoszeniu Kup z Przesyłką (Sprzedający musi potwierdzić sprzedaż, aby wystawienie oceny było możliwe)*. Informacja ta była wewnętrznie sprzeczna i nie dawała konsumentom jasnej odpowiedzi na temat zasad zamieszczania opinii na Platformie. Z jednej strony mowa była o „kontakcie”, z drugiej jednak o „Kupującym”. Jednocześnie końcowa część ww. zdania sugerowała, że zakup był warunkiem koniecznym do zamieszczania opinii.

10.4.4. Zaniechanie praktyki

[217] Jak ustalił Prezes Urzędu, praktyka, o której mowa w pkt I.1. decyzji, została zaniechana przez Spółkę 1 sierpnia 2024 r., tj. w pierwszym dniu, w którym oceny pochodzące z poprzedniego systemu nie były prezentowane w Serwisie.

[218] W nowym systemie ocen zmianom uległy: zakres osób uprawnionych do zamieszczania opinii w serwisie Olx.pl, zasady ich wystawiania oraz sposób informowania konsumentów o powyższym.

[219] W porównaniu do poprzedniego systemu zakres osób uprawnionych do wystawiania ocen został ograniczony do osób, które kupiły produkt z Przesyłką Olx. Konsumenti są o tym informowani w następujących komunikatach:

opinie osób, które miały jedynie kontakt z użytkownikiem lub kontakt ten wcale nie nastąpił (wyświetlenie numeru telefonu, podczas gdy użytkownik nie zadzwonił do sprzedającego). Potwierdzają to zgłoszenia użytkowników kierowane do Spółki (por. przykłady 30-44, nb. 107).

- [227] Dodatkowo część użytkowników, w tym tych, którzy zakupili przedmiot w Serwisie, miała mniejsze szanse na wystawienie opinii niż pozostali użytkownicy, co również wpływało na ogólną ocenę użytkownika prezentowaną w Serwisie, gdyż nie każdy głos użytkownika, który chciałby wystawić opinię, był uwzględniany przez Spółkę. Wpływało to na **reprezentatywność** ocen prezentowanych w Serwisie, a co za tym idzie na ich **rzetelność**.
- [228] Podsumowując, gdyby konsumenci zdawali sobie z tego sprawę, mogliby traktować prezentowane w serwisie Olx.pl oceny z większą ostrożnością i uwagą przy dokonywaniu zakupów i **mogliby nie zdecydować się na zakup** na Platformie lub na zakup od danego użytkownika.
- [229] Jak wskazano powyżej, świadomość zakresu uprawnionych do wystawiania opinii oraz zasad starego systemu ocen w serwisie Olx.pl mogła być różna w zależności od tego, czy konsumenci byli aktywnymi użytkownikami Serwisu oraz od tego, czy występowali nie tylko w roli osób, które kupowały produkty na Platformie, ale także je sprzedawały (nb. 184-185 powyżej).
- [230] Warto także zauważyć, że przekonanie o wiarygodności i reprezentatywności poprzedniego systemu ocen zwiększało zaufanie konsumentów do ocen prezentowanych w Serwisie, a przez to czyniło ich bardziej podatnymi na działanie praktyki, o której mowa w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji.

10.4.6. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

- [231] Opisana praktyka godziła w zbiorowe interesy konsumentów. Opisane działania Spółki godziły w zbiorowy interes konsumentów rozumianych jako nieokreślony krąg osób korzystających z Serwisu. Wpływ opinii na decyzje o zakupie potwierdzają także przywoływane powyżej badania socjologiczne (por. nb. 158).
- [232] Jak wskazano powyżej, w wyniku wprowadzenia w błąd konsumenci mogli podejmować przy kupowaniu nietrafne i nieopłacalne decyzje zakupowe oparte na zaufaniu do sprzedawców posiadających pozytywne oceny w Serwisie. Ufając prezentowanym w serwisie Olx.pl ocenom, konsumenci mogli podjąć decyzję o zakupie przedmiotu, który mógł okazać się m.in. wadliwy lub niezgodny z opisem zamieszczonym na Platformie. W rezultacie konsumenci mogli ponieść koszty związane nie tylko z samym zakupem, ale i naprawą czy odsprzedaniem przedmiotu (**naruszenie interesu ekonomicznego**).
- [233] W przypadku zakupu wadliwego lub niezgodnego z opisem produktu konsumenci mogli zdecydować się także na złożenie reklamacji i dochodzenie swoich praw, co wiązało się z koniecznością poświęcenia wolnego czasu. Na skutek wprowadzania w błąd konsumenci mogli także utracić zaufanie do przedsiębiorców na rynku e-commerce (**naruszenie interesu pozaekonomicznego**).
- [234] Należy zauważyć, że negatywne skutki praktyki, o której mowa w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji, mogły być spotęgowane w przypadku, gdy oceny prezentowane w Serwisie były zawyżone, a więc w przypadku wprowadzenia konsumentów w błąd na skutek praktyki, o której mowa w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji.

10.5. Sprzeczność z prawem praktyki określonej w pkt I.2 decyzji

10.5.1. Wprowadzenie w błąd



wprowadzały ich w błąd, gdyż nie mieli oni dostępu do ocen cząstkowych ani do szczegółowych zasad obliczania ocen ogólnych.

- [283] W związku z powyższym Prezes Urzędu za uznał za zasadne zamieszczenie informacji o stosowanych przez Spółkę praktykach w serwisie Olx.pl (dostępnym na stronie internetowej www.olx.pl oraz w aplikacji mobilnej „Olx.pl”) oraz za pomocą wiadomości e-mail, które zostaną wysłane użytkownikom serwisu Olx.pl na adres poczty elektronicznej powiązany na dzień wysyłki ww. wiadomości 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 i Instagram prowadzonych w języku polskim.
- [284] 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.
- [285] 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. Powyższy środek będzie miał więc również znaczenie prewencyjne, zniechęcając przedsiębiorcę, któremu zarzucono stosowanie zakwestionowanych w rozstrzygnięciu decyzji praktyk oraz innych przedsiębiorców do stosowania podobnego rodzaju praktyk.
- [286] Określenie parametrów technicznych wysłanej informacji i publikowanych oświadczeń ma za zadanie zapewnić ich widoczność i czytelność w Serwisie oraz w mediach społecznościowych.
- [287] 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.
- [288] Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II oraz III rozstrzygnięcia decyzji.

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

- [289] 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. 24 uokik. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła zatem zasadę fakultatywności nakładania kar przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorców, którzy dopuścili się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Przedmiotowa ustawa nie przesądza bezwzględnie wysokości kary nakładanej przez Prezesa Urzędu, który, decydując o tym w każdym konkretnym przypadku, kieruje się założeniem, że sankcja musi spełniać zarówno funkcję represyjną (penalną), jak i prewencyjną (dyscyplinującą) oraz wychowawczą (edukacyjną).
- [290] Podstawą obliczenia wysokości kary jest obrót osiągnięty przez Spółkę w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Artykuł 106 ust. 3 uokik wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje w pkt 1 m.in., że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. Zgodnie z art. 106 ust. 7 pkt 1 uokik w przypadku gdy przedsiębiorca nie dysponuje przed wydaniem decyzji danymi finansowymi niezbędnymi do ustalenia obrotu za

względem konsumentów. Obie praktyki, choć niezależne od siebie, oddziaływały na ten sam element interfejsu Serwisu (ogólne oceny użytkowników oferujących swoje produkty w Serwisie). W zależności od [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] okoliczności ich wystawienia (w wyniku zakupu, jedynie po kontakcie ze sprzedawcą lub po wyświetleniu jego numeru), finalna ocena widoczna w Serwisie mogła być w różnym stopniu zniekształcona. Obie praktyki łącznie skutkowały bardzo poważną wadliwością całego systemu ocen stosowanego w Serwisie.

- [297] Przekonanie o tym, że oceny zostały wystawione przez osoby, które zakupiły przedmiot i że użytkownicy mieli równe szanse w ich zamieszczeniu powodowało, że konsumenci mieli zaufanie do systemu ocen. Przekonanie to budowało zaufanie do całego systemu ocen i sprawiło, że jego użytkownicy byli bardziej podatni na działanie praktyki opisanej w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji. W konsekwencji konsumenci pozostawiali w przeświadczeniu, że ocena widoczna w Serwisie odpowiadała rzeczywistemu stopniowi zadowolenia użytkowników - także w przypadkach, gdy oceny były zawyżane przez Spółkę w wyniku stosowania praktyki opisanej w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji.
- [298] Jednocześnie nawet jeśli prezentowana użytkownikom ogólna ocena nie była zawyżona, konsumenci mogli być wprowadzani w błąd na skutek praktyki, o której mowa w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji, gdyż wyświetlana ocena mogła zawierać opinie osób, które nie zakupiły przedmiotu na Platformie oraz nie uwzględniać wszystkich opinii osób, które chciały zamieścić opinię, z czego konsumenci nie zdawali sobie sprawy. Podobnie, jeśli konsumenci byli świadomi powyższego, gdyż np. często kupowali w Serwisie i zauważyli część wadliwości systemu ocen, mogli być wprowadzeni w błąd na skutek praktyki, o której mowa w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji, jeśli prezentowana im ocena została zawyżona przez Spółkę. Z uwagi na nieznaną sposobu działania algorytmu wyliczającego ocenę końcową danego sprzedawcy, użytkownicy (potencjalni kupujący) nie mieli możliwości zorientowania się, że dochodzi do zawyżenia oceny. Równoczesne stosowanie obu praktyk skutkowało zatem zwiększeniem prawdopodobieństwa wprowadzenia konsumentów w błąd co do widocznych w Serwisie ocen użytkowników.
- [299] Niezależnie od tego, czy praktyki, o których mowa w pkt I.1 oraz I.2 rozstrzygnięcia decyzji, oddziaływały na konsumenta razem czy oddzielnie, mogły powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął oraz wywoływać podobne skutki ekonomiczne oraz pozaekonomiczne.
- [300] **Z uwagi na powyższe Prezes Urzędu zdecydował o wymierzeniu łącznej kary za praktyki, o których mowa w pkt I.1 oraz I.2 rozstrzygnięcia decyzji.**
- [301] 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.
- [302] 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.
- [303] 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



- [341] 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.
- [342] 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 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

14. Koszty postępowania (pkt V rozstrzygnięcie decyzji)

- [343] Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.
- [344] 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.
- [345] 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).
- [346] 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.
- [347] 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.
- [348] 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 134 zł.
- [349] 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.

15. Pouczenie

- [350] 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 2024 r. poz. 1568 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.

- [351] 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 2024 r. poz. 959 z późn. zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Z kolei, zgodnie z art. 32 ust. 2 tej ustawy zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł. Opłatę od odwołania lub zażalenia należy uiścić na rachunek bankowy Sądu Okręgowego w Warszawie albo w kasie tego sądu lub w inny sposób, zgodnie z informacjami podanymi przez Sąd. Na stronie internetowej Sądu Okręgowego w Warszawie oraz na tablicy ogłoszeń w budynku Sądu dostępne informacje o: 1) funkcjonujących kasach sądu, w których można uiścić opłatę sądową; 2) możliwych sposobach uiszczania opłat sądowych w formie bezgotówkowej; 3) numerach rachunków bieżących dochodów sądu, na które można dokonywać wpłat.
- [352] 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.
- [353] 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.
- [354] 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).
- [355] 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.
- [356] 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.
- [357] 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 wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.
- [358] 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.

[359] Niniejsza decyzja nie podlega doręczeniu w trybie art. 4 i 5 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045), w związku z art. 147 ust. 5 tej ustawy.

Załączniki:

1. Spis treści
2. Wersja jawna decyzji

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

Otrzymują :

1. [xxx]
2. a/a



Spis treści

Uwagi wstępne	6
Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:	7
1. Serwis Olx.pl	7
2. Opinie w serwisie Olx.pl	8
3. Poprzedni system ocen	9
3.1. Przedmiot opinii	9
3.2. Zamieszczanie opinii	10
3.3. Sposób prezentowania opinii	17
3.4. Sposób obliczania oceny ogólnej użytkownika	23
3.4.1. [xxx]	23
A. [xxx]	23
B. [xxx]	24
C. [xxx]	24
3.4.2. [xxx]	26
3.4.3. Efekty algorytmu stosowanego przez Olx	27
A. Mechanizm przeliczania ocen cząstkowych na ocenę końcową	27
B. Mechanizm przypisania oceny jakościowej na podstawie oceny ilościowej	30
C. Wpływ mechanizmów, o których mowa w pkt A. i B., na oceny ogólne użytkowników prezentowane w Serwisie	33
3.4.4. Informacje o sposobie obliczania ocen	34
4. Sygnały wpływające do Urzędu oraz Spółki	34
5. Nowy system ocen	48
5.1. Przedmiot opinii	48
5.2. Zamieszczanie opinii	48
5.3. Sposób obliczania ogólnej oceny użytkownika	49
5.4. Sposób prezentacji opinii	50
6. Wygaszanie poprzedniego systemu ocen	55
7. Dodatkowe działania Spółki	61
8. Obrót Spółki	63
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje	63
9. Naruszenie interesu publicznego	63
10. Naruszenie zakazu określonego w art. 24 uokik	64
10.1. Status przedsiębiorcy	64
10.2. Sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami	65
10.3. Model przeciętnego konsumenta	66
10.4. Sprzeczność z prawem praktyki określonej w pkt I.1 decyzji	67
10.4.1. Ocena użytkownika	67
10.4.2. Wprowadzenie w błąd	68
A. Wprowadzanie w błąd co do zakresu uprawnionych do zamieszczania opinii (ad pkt I.1.1 decyzji)	68
Sformułowanie „kupujący”	68
Przedmiot opinii w Serwisie	69
B. Wprowadzanie w błąd co do zasad zamieszczania opinii (ad pkt I.1.2 decyzji)	70
Zasady wystawienia opinii w serwisie Olx.pl	71



10.4.3. Informacje dodatkowe	73
Informacja dodatkowa w opisie oceny użytkownika	74
Informacje w Regulaminie oraz Centrum Pomocy	74
Regulamin	74
Centrum Pomocy	75
10.4.4. Zaniechanie praktyki	75
10.4.5. Wpływ na decyzję przeciętnego konsumenta	76
10.4.6. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	77
10.5. Sprzeczność z prawem praktyki określonej w pkt I.2 decyzji	77
10.5.1. Wprowadzenie w błąd	77
10.5.2. Zaniechanie praktyki	83
10.5.3. Wpływ na decyzję przeciętnego konsumenta	83
10.5.4. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	84
11. [xxx]	84
12. Środki usunięcia trwających skutków naruszenia (pkt II oraz III rozstrzygnięcia decyzji)	86
13. Nałożenie przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej (pkt IV rozstrzygnięcia decyzji)	87
14. Koszty postępowania (pkt V rozstrzygnięcie decyzji)	95
15. Pouczenie	95

