Anulowane i opóźnione zamówienia z Empik - rekompensaty dla klientów

* **Jeśli przedsiębiorca nie dotrzymuje deklarowanego terminu wysyłki lub dostawy to może naruszać prawa konsumentów.**
* **Klienci empik.com zgłaszali nieprawidłowości występujące podczas zakupów.**
* **W wyniku interwencji Prezesa UOKiK spółka przyzna konsumentom rekompensaty.**

**[Warszawa, 20 października 2025 r.]** Empik.com to sklep internetowy z szerokim asortymentem produktów, również cyfrowych, a jednocześnie platforma e-commerce, na której swoją ofertę prezentują sprzedawcy zewnętrzni. Do UOKiK dochodziły sygnały wskazujące na nieprawidłowości w realizacji zamówień – konsumenci otrzymywali informację o ich anulowaniu bądź ich zamówienia były opóźnione względem deklaracji na platformie i w komunikacji mailowej. Prezes UOKiK sprawdził w postępowaniu wyjaśniającym w jaki sposób Empik prezentował w serwisie informacje o produktach m.in. o ich dostępności i terminie wysyłki oraz przyjrzał się terminom realizacji zamówień.

- Kupując online, konsumenci polegają na informacjach udostępnianych im przez przedsiębiorców. Mają prawo zakładać, że produkty, które mogą włożyć do wirtualnego koszyka i zamówić, są rzeczywiście dostępne, a informacje o czasie ich wysyłki i dostarczenia są prawdziwe. Nie jest to tylko luźna deklaracja sprzedawcy, ale konkretne zobowiązanie umowne. Nie powinno dochodzić do sytuacji, w których zamówienie jest anulowane bądź towar nie dociera na czas. Jeśli dzieje się tak nagminnie, może to świadczyć o wprowadzaniu konsumentów w błąd – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

**Kupiłeś = otrzymasz (na czas)?**

Jak wynika z analizy przeprowadzonej przez Urząd, do anulacji zamówień złożonych w serwisie empik.com dochodziło również po zawarciu umowy sprzedaży. Jako powód podawano np. wyczerpany zapas towaru, choć klienci informowali, że produkt był wciąż dostępny na platformie – ale niekiedy już w wyższej cenie.

Prezes UOKiK zwrócił również uwagę na sposób prezentacji informacji o terminie wysyłki produktów w serwisie, w tym sformułowań typu „wysyłka w 24 h”, które sugerowały, że produkt zostanie wysłany w ciągu doby od złożenia zamówienia. Tymczasem ten termin dotyczył dopiero kolejnego dnia roboczego po przyjęciu przez sprzedawcę zamówienia do realizacji. Dlatego Prezes UOKiK sprawdził również w jaki sposób spółka przekazuje informacje o zawarciu umowy sprzedaży, wysyłce oraz dostawie produktów i zwrócił się do spółki o wyjaśnienia i zmianę budzących wątpliwości praktyk.

**Rekompensaty dla klientów Empik**

W toku postępowania wyjaśniającego Urząd wypracował ze spółką rozwiązania, które zwiększają poziom ochrony konsumentów. Spółka zaproponowała zmiany w sposobie prezentowania informacji o terminie wysyłki na karcie produktu oraz o momencie zawarcia umowy, tak by były one znane przed złożeniem zamówienia. Dotyczy to zarówno modelu sprzedaży własnej, jak i w ramach marketplace. Wprowadziła również zmiany skutkujące ograniczeniem ryzyka anulowania zamówień oraz opóźnień w wysyłce oraz dostawie. Część zmian spółka już wdrożyła, dzięki czemu zmniejszyła skalę anulowanych i opóźnionych zamówień. W efekcie interwencji Prezesa UOKiK, Empik przyzna też rekompensaty uprawnionym konsumentom. Rekompensata dotyczy zamówień złożonych w ramach sprzedaży własnej Empik.

Klientom Empik, którzy zrobili zakupy na stronie empik.com w latach 2022-2024, a ich zamówienia zostały anulowane po przyjęciu do realizacji, spółka zaproponuje trzy opcje rekompensaty do wyboru przez konsumenta: 30 zł zwrotu gotówki, 40 zł w postaci kodu rabatowego na zakupy w Empik lub trzy dowolnie wybrane produkty cyfrowe z określonej puli.

Z kolei tym konsumentom, których zamówienia w latach 2022-2023 zostały doręczone z opóźnieniem, przysługuje: 10 zł zwrotu gotówki, 15 zł zwrotu w postaci kodu rabatowego lub dwa produkty cyfrowe z tej samej puli.

Trzecią grupę stanowią osoby, których zamówienia w latach 2022-2023 zostały wysłane z opóźnieniem względem deklaracji na karcie produktu, ale doręczono je na czas – będą mogły wybrać produkt cyfrowy z tej samej puli.

Empik poinformował uprawnionych konsumentów o rekompensacie mailowo lub przez SMS. Warto sprawdzić, czy wiadomość nie wpadła do folderu SPAM bądź Oferty. Informacje o rekompensacie są też wyświetlane na stronie empik.com oraz w aplikacji mobilnej.

**Dopiero po otrzymaniu korespondencji od spółki, konsumenci mogą uzupełnić wysłany przez przedsiębiorcę formularz, zawierający informacje o danych kontaktowych użytych przy zamówieniu oraz wybrać formę rekompensaty**. Gdy te kroki zostaną spełnione, Empik będzie miał 21 dni na zwrot środków na konto i 14 dni na dostarczenie kodów rabatowych lub produktów cyfrowych.