



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Warszawa, 20 grudnia 2023 r.

DOZIK-1.610.2.2023.ZG

DECYZJA NR DOZIK - 16/2023

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 w związku z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023 r., poz. 1689 ze zm.) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie DUKA International Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie, polegające na dodawaniu przez DUKA International Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie produktów do koszyka zakupowego, w trakcie procesu składania zamówienia realizowanego w sklepie internetowym pod adresem <https://duka.com/pl>, bez wyraźnej, uprzedniej zgody konsumenta, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r., poz. 845 ze zm.) i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 27 grudnia 2022 r.**
- II. Na podstawie art. 26 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r., poz. 1689 ze zm.) **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na DUKA International Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie:**
1. **środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów polegający na:**
 - A. zwrocie przez DUKA International Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie środków w wysokości 24,99 zł (słownie: dwadzieścia cztery złote dziewięćdziesiąt dziewięć groszy) wszystkim konsumentom, którzy w okresie od 4 stycznia 2022 r. do 27 grudnia 2022 r. złożyli zamówienia w sklepie internetowym dostępnym pod adresem <https://duka.com/pl> i do zamówień których DUKA International Spółka Akcyjna dodała niezamawiane towary, a konsumenci nie zdecydowali się na ich zwrot,

w ten sposób, że:

DUKA International Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji, poinformuje konsumentów, o których mowa powyżej o treści decyzji oraz o przysługującym im zwrocie środków pieniężnych, poprzez:

- i. wiadomość e-mail wysłaną na adres e-mail posiadany w bazie danych przedsiębiorcy w dacie uprawomocnienia się decyzji, o treści:

„Dzień dobry,

na podstawie wydanej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DOZIK 16/2023 (zobacz więcej), przysługuje Pani/Panu zwrot kwoty w wysokości 24,99 zł w związku z poniesieniem przez Państwa kosztów związanych z dodaniem przez DUKA do koszyka zakupowego w trakcie procesu składania zamówienia realizowanego w sklepie internetowym pod adresem <https://duka.com/pl>, produktów (parasolka/kubek) bez wyraźnej, uprzedniej zgody konsumenta. Produkty, które Pani/Pan posiada pozostają Państwa własnością i nie należy ich zwracać do sklepu.

Aby otrzymać zwrot na konto bankowe lub przekazem pocztowym, skontaktuj się z nami, np. odpowiadając na tę wiadomość e-mail lub dzwoniąc pod numer [podany numer telefonu do kontaktu z konsumentami].

Zwrot środków nastąpi w wybranej przez Pana/Panią w formie w terminie do 14 dni od dnia powiadomienia spółki o sposobie zwrotu środków. W przypadku braku kontaktu w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania niniejszej wiadomości, zwrot środków nie będzie możliwy.

Pozdrawiamy

[podpis używany przez przedsiębiorcę w wiadomościach e-mail kierowanych do konsumentów].”

przy czym hipertączę do komunikatu, o którym mowa w pkt II.2.A decyzji, znajduję się przy sformułowaniu „zobacz więcej”,

oraz

- ii. wiadomość SMS wysłaną na numer telefonu posiadany w bazie danych przedsiębiorcy w dacie uprawomocnienia się decyzji o treści:

„Duka. Przysługuje Pani/Panu zwrot środków w wysokości 24,99 zł. Zapoznaj się z decyzją Prezes UOKiK nr 16/2023. Więcej na stronie [tu podany adres strony internetowej przedsiębiorcy aktualny na dzień wysłania wiadomości SMS] oraz w wysłanej wiadomości e-mail.”

- B. zwrocie przez DUKA International Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie środków w wysokości 14,50 zł (słownie: czternaście złotych pięćdziesiąt groszy) wszystkim konsumentom, którzy w okresie od 4 stycznia 2022 r. do 27 grudnia 2022 r. złożyli zamówienia w sklepie internetowym dostępnym pod adresem <https://duka.com/pl> i do zamówień których DUKA International Spółka Akcyjna dodała niezamawiane towary, a konsumenci



zdecydowali się na zwrot jedynie tych produktów i ponieśli koszty z nim związane,

w ten sposób, że:

DUKA International Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji, poinformuje konsumentów, o których mowa powyżej o treści decyzji oraz o przysługującym im zwrocie środków pieniężnych, poprzez:

- i. wiadomość e-mail wysłaną na adres e-mail posiadany w bazie danych przedsiębiorcy w dacie uprawomocnienia się decyzji o treści:

„Dzień dobry,

na podstawie wydanej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DOZIK 16/2023 (zobacz więcej), przysługuje Pani/Panu zwrot środków w wysokości 14,50 zł w związku z poniesieniem przez Panią/Pana kosztów związanych z odesłaniem dodanego do koszyka zakupowego przez DUKA produktu (parasolka/kubek), którego Państwo nie zamawiali.

Aby otrzymać zwrot na konto bankowe lub przekazem pocztowym, skontaktuj się z nami, np. odpowiadając na tę wiadomość e-mail lub dzwoniąc pod numer telefonu [podany numer telefonu do kontaktu z konsumentami].

Zwrot środków nastąpi w wybranej przez Pana/Panią w formie w terminie do 14 dni od dnia powiadomienia spółki o sposobie zwrotu środków. W przypadku braku kontaktu w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania niniejszej wiadomości, zwrot środków nie będzie możliwy.

Pozdrawiamy

[podpis używany przez przedsiębiorcę w wiadomościach e-mail kierowanych do konsumentów].”

przy czym hipertączę do komunikatu, o którym mowa w pkt II.2.A decyzji znajduje się przy sformułowaniu „zobacz więcej”,

oraz

- ii. wiadomość SMS wysłaną na numer telefonu posiadany w bazie danych przedsiębiorcy w dacie uprawomocnienia się decyzji o treści:

„Duka. Przysługuje Pani/Panu zwrot środków w wysokości 14,50 zł. Zapoznaj się z decyzją Prezes UOKiK nr 16/2023. Więcej na stronie [tu podany adres strony internetowej przedsiębiorcy aktualny na dzień wysłania wiadomości SMS] oraz w wysłanej wiadomości e-mail.”;

2. środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w postaci opublikowania na swój koszt:

- A. na swojej stronie internetowej, która na dzień wydania decyzji mieści się pod adresem <https://duka.com/pl/>, komunikatu (dalej: „Komunikat”) o treści:



„Konsumencie! Zapoznaj się z treścią decyzji Prezesa UOKiK w sprawie dodawania niezamawianych produktów do koszyka. Konsumentom, którzy pozostawili niezamawiane produkty oraz tym, którzy jako jedyny produkt je odesłali i ponieśli koszty związane ze zwrotem przysługuje zwrot środków. Dowiedz się więcej”

odsyłającego do oświadczenia zawierającego informację o treści decyzji a także hipertączy (link) do decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wersji jawnej (dalej: „Oświadczenie”), o następującej treści:

„UOKiK wydał decyzję stwierdzającą stosowanie przez DUKA International S.A. z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów (więcej). Bezprawna praktyka polegała na dodawaniu przez DUKA produktów do koszyka zakupowego, w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym duka.com, bez wyraźnej, uprzedniej zgody konsumenta. W ocenie UOKiK, takie działanie stanowi nieuczciwą praktykę rynkową.

DUKA International S.A. z siedzibą w Warszawie została zobowiązana do:

- 1) zwrotu środków w wysokości 24,99 zł wszystkim konsumentom, którzy w okresie od 4 stycznia 2022 r. do 27 grudnia 2022 r. złożyli zamówienia w sklepie internetowym duka.com, do których DUKA dodała niezamawiane towary, a konsumenci nie zdecydowali się na ich zwrot, w terminie 14 dni od dnia powiadomienia spółki o formie zwrotu środków;*
- 2) zwrotu środków w wysokości 14,50 zł wszystkim konsumentom, którzy w okresie od 4 stycznia 2022 r. do 27 grudnia 2022 r. złożyli zamówienia w sklepie internetowym duka.com, do których DUKA dodała niezamawiane towary, a konsumenci zdecydowali się na zwrot jedynie tych produktów i ponieśli koszty z nim związane.”*

w następujący sposób:

- i. Komunikat i Oświadczenie będą dostępne i utrzymywane na ww. stronie internetowej przez okres 3 (trzech) miesięcy od dnia ich zamieszczenia;
- ii. tekst Komunikatu i Oświadczenia będzie wyjustowany oraz sporządzony czcionką w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB - #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff);
- iii. Komunikat zostanie zamieszczony w górnej części głównej strony internetowej Spółki (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona <https://duka.com/pl/>), w czarnej ramce o rozmiarze nie mniejszym niż 1150 px x 350 px tak, aby wielkość czcionki była dostosowana do wielkości ramki (tj. ramka była w całości wypełniona Komunikatem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z zachowaniem marginesu co najmniej 10 px pomiędzy tekstem a ramką);



- iv. hiperłącze do Oświadczenia znajduje się po sformułowaniu „więcej” w treści Komunikatu;
 - v. hiperłącze do wersji jawnej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów znajduje się przy sformułowaniu „decyzję” w treści Oświadczenia;
 - vi. Komunikat powinien być widoczny przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie, bez możliwości jego zamknięcia przez użytkownika (Komunikat nie może mieć formy np. rotacyjnego banera czy slajdera);
 - vii. Oświadczenie zostanie zamieszczone na podstronie strony internetowej Spółki i będzie widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na podstronie, chyba że zostanie zamknięte przez użytkownika (Oświadczenie nie może mieć formy np. rotacyjnego banera czy slajdera);
 - viii. wielkość czcionki użyta w Komunikacie i Oświadczeniu powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, z zastrzeżeniem warunków określonych powyżej w pkt II.2.A.ii);
 - ix. w przypadku zmiany adresu, pod jakim dostępna jest strona internetowa Spółki, Komunikat i Oświadczenie zostaną opublikowane na każdej innej stronie internetowej zastępującej stronę <https://duka.com/pl/>;
 - x. 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 jej następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej;
- B. w mediach społecznościowych DUKA International Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie (Facebook, Instagram), w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów komunikatu o treści:
- i. na platformie Facebook komunikat będzie miał następującą treść:
„Konsumencie! Zapoznaj się z decyzją UOKiK w sprawie dodawania niezamawianych produktów do koszyka zakupowego, w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym duka.com, bez wyraźnej, uprzedniej zgody konsumenta. Konsumentom, którzy pozostawili niezamawiany przez nich produkt oraz tym, którzy jako jedyny go odesłali, przysługuje zwrot środków. Zobacz więcej”;
 - ii. na platformie Instagram komunikat będzie miał następującą treść:
„Konsumencie! Zapoznaj się z decyzją #UOKiK w sprawie dodawania niezamawianych produktów do koszyka zakupowego, w trakcie składania zamówienia w sklepie internetowym duka.com, bez wyraźnej, uprzedniej zgody konsumenta. Często



konsumantom przysługuje zwrot środków. Zobacz więcej”
z użyciem hashtagów #UOKIK #decyzjaUOKIK #duka

w następujący sposób:

- i. komunikaty w mediach społecznościowych będą zamieszczone jako post na prowadzonych przez DUKA International Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie profilach w mediach społecznościowych;
 - ii. komunikaty w mediach społecznościowych zostaną sformułowane zgodnie z przyjętą strategią komunikacyjną w zakresie marki DUKA tj. post o decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów będzie opublikowany na tych samych zasadach jak wszystkie inne i z użyciem takiej samej czcionki i wizualizacji jak w przypadku innych postów i wiadomości;
 - iii. hiperłącze do Oświadczenia, o którym mowa w pkt II.2.A decyzji, znajduje się w komunikacie zamieszczonym na platformie Facebook oraz na platformie Instagram przy sformułowaniu „zobacz więcej”;
 - iv. w przypadku zmiany profilu w mediach społecznościowych DUKA International Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie na wymienionych platformach niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do profili funkcjonujących w czasie zamieszczenia przedmiotowych komunikatów w mediach społecznościowych na wszystkich profilach pozostających pod jej kontrolą;
 - v. w przypadku zmiany nazwy DUKA International Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie, 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 nazw dawnej i nowej;
 - vi. komunikaty w mediach społecznościowych będą dostępne na wymienionych wyżej platformach przez okres 3 miesięcy od daty ich publikacji i zostaną opublikowane w tej samej dacie, co Komunikat i Oświadczenie, o których mowa w pkt II.2.A decyzji.
- III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r., poz. 1689 ze zm.), **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na DUKA International Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie, płatną do budżetu państwa, karę pieniężną w wysokości 1 578 061,00 zł (słownie: jeden milion pięćset siedemdziesiąt osiem tysięcy sześćdziesiąt jeden złotych)** z tytułu naruszenia zakazu o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie określonym w punkcie pierwszym rozstrzygnięcia decyzji.
- IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r., poz. 1689 ze zm.) oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r., poz. 775 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy

o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **obciąża** DUKA International Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie kosztami przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę **do zwrotu** Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **kosztów postępowania w kwocie 78,40 zł** (słownie: siedemdziesiąt osiem złotych czterdzieści groszy) w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

