



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

ZAKUPY GRUPOWE

PORADNIK DLA KONSUMENTÓW



Warszawa, listopad 2013 r.

ZAKUPY GRUPOWE PORADNIK DLA KONSUMENTÓW

I. Czym są zakupy grupowe i co konsument powinien o nich wiedzieć

Na rynku dostępnych jest wiele portali internetowych oferujących pośrednictwo w dokonywaniu zakupów grupowych i tym samym szansę na nabycie produktów po atrakcyjnych cenach. Istnieją jednak także pewne zagrożenia związane z zawieraniem tego typu transakcji, dlatego też Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów pragnie przekazać konsumentom najistotniejsze informacje związane z tym zagadnieniem.

„Grupowość” - na czym to polega?

Zakupy grupowe dają możliwość nabycia produktu - towaru lub usługi - po obniżonej cenie, pod warunkiem zebrania się odpowiedniej liczby chętnych do zawarcia transakcji. Konsument może przystąpić do takiej grupy osób zainteresowanych za pośrednictwem portali zakupów grupowych, które zamieszczają oferty sprzedawców.

PRZYKŁAD:

Wyobraźmy sobie restaurację, która zamieszcza ofertę na portalu zakupów grupowych. Serwis internetowy wraz z przedsiębiorcą prowadzącym lokal gastronomiczny uzgadniają minimalną liczbę osób, które muszą wyrazić chęć zakupu produktu (np. dania z owoców morza) oraz jego preferencyjną cenę. Okres obowiązywania oferty promocyjnej (czyli czas, w którym musi zebrać się odpowiednia liczba osób zainteresowanych nabyciem oferowanego produktu) jest zawsze oznaczony. W omawianym przykładzie wynosi on 48 godzin co oznacza, że jeśli w tym czasie zgłosi się odpowiednia liczba konsumentów, którzy dokonają zapłaty za oferowany produkt, transakcja zakupów grupowych dojdzie do skutku. Kupujący otrzyma wtedy od portalu (najczęściej drogą e-mailową lub za pośrednictwem konta założonego w danym serwisie) kupon na oznaczony produkt, z którym należy zgłosić się do przedsiębiorcy oferującego dany produkt (w tym przypadku konsument powinien zgłosić się do restauracji w celu nabycia dania z owoców morza). Należy przy tym pamiętać, że z reguły kupon wskazuje pewien czas przeznaczony na jego realizację.

II. Zakupy grupowe krok po kroku

1. Założenie konta w serwisie zakupów grupowych

Aby uczestniczyć w zakupach grupowych organizowanych za pośrednictwem portalu internetowego, czyli aby móc uzyskiwać kupony (bony, itp. - nazewnictwo bywa różne

w zależności od serwisu) upoważniające do nabycia produktu sprzedawcy przedstawiającego swoją ofertę za pośrednictwem takiego portalu, konieczne jest z reguły utworzenie konta w tym serwisie¹ oraz zaakceptowanie warunków jego użytkowania (regulaminu).

UWAGA:

Akceptując regulamin świadczenia usług przez portal zakupów grupowych, np. poprzez zaznaczenie odpowiednich pól w formularzu, dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, która dotyczy korzystania z serwisu internetowego zakupów grupowych (stroną takiej umowy jest przedsiębiorca organizujący taki serwis internetowy).

2. Uzyskanie kuponu

Po założeniu konta w portalu zakupów grupowych można przystąpić do wyboru oferty, a następnie zamówić kupon dotyczący danego produktu. Istotne jest przy tym dokładne zapoznanie się z zamieszczonymi w ofercie informacjami, które w szczególności powinny określać następujące kwestie:

- firmę sprzedawcy oferującego produkt z uwzględnieniem jego danych teleadresowych, adresu strony internetowej, itp.,
- opis produktu, ze wskazaniem ewentualnych ograniczeń w jego dostępności,
- czy konsument może wykorzystać w ramach oferty tylko jeden czy wiele (ile?) kuponów,
- czy kupon łączy się czy też nie z innymi ofertami promocyjnymi dostępnymi u sprzedawcy,
- sposób realizacji kuponu,
- termin realizacji zamówienia (dostarczenia towaru, wykonania usługi),
- koszty przesyłki (dostarczenia) towaru, tzn. czy są one wliczone w koszt kuponu czy też dodatkowo płatne i w jakiej wysokości.

Warto sprawdzić wiarygodność uzyskanych informacji porównując je z danymi z innych źródeł, np. z ofertą zamieszczoną na stronie internetowej sprzedawcy. Rozsądnym będzie również sprawdzenie przeciętnej ceny rynkowej produktu - może się bowiem okazać, że podobny albo nawet ten sam, sprzedawany jest w większości innych sklepów taniej niż w ramach „zniżki ponad 50%” zakupów grupowych.

¹ Czasami występuje taka możliwość bez konieczności wcześniejszej rejestracji.

Kolejnym krokiem będzie dokonanie płatności w wybranym przez konsumenta, a oferowanym przez serwis systemie płatności.

UWAGA:

Złożenie zamówienia kuponu dotyczącego danego produktu nie jest równoznaczne z zawarciem umowy sprzedaży oferowanego towaru (umowy o świadczenie oferowanej usługi) ani przyznaniem konsumentowi przedmiotowego kuponu.

Po upływie określonego w ofercie czasu, użytkownik portalu zakupów grupowych otrzymuje informację, czy transakcja doszła do skutku, tzn. czy zebrała się minimalna liczba osób nią zainteresowanych². W przypadku braku określonej liczby chętnych, nie dochodzi do przyznania kuponów - kwota uiszczona przez konsumenta zostaje mu oddana przez portal najpóźniej w terminie 30 dni³. Co do zasady zwrot płatności powinien nastąpić w tej samej formie, w jakiej została ona zrealizowana przez kupującego. W przypadku natomiast, gdy osiągnięto minimalną liczbę osób, dochodzi do finalizacji zakupu grupowego. Użytkownik portalu otrzyma wtedy wiadomość zawierającą potwierdzenie dokonanej transakcji oraz zostanie mu udostępniony kupon (najczęściej poprzez konto użytkownika portalu, czasami również poprzez wiadomość e-mail). **W przypadku większości serwisów zakupów grupowych dopiero w tym momencie dochodzi do zawarcia umowy dotyczącej kuponu.**

3. Nie jedna umowa, ale dwie

Bardzo istotnym zagadnieniem związanym z zakupami grupowymi jest kwestia umów (oraz podmiotów, których one dotyczą), jakie konsument w związku z tym zawiera. Należy pamiętać, że serwisy zakupów grupowych określają prowadzoną przez siebie działalność jako polegającą na prezentowaniu ofert sprzedawców oraz możliwości uzyskania kuponów, które upoważniają do nabycia produktu u konkretnego sprzedawcy.

Z tego względu przedmiotem umowy zawieranej pomiędzy konsumentem a serwisem zakupów grupowych jest wyłącznie uzyskanie kuponu, rozumianego jako specyficzny środek płatniczy, za pomocą którego kupujący „płaci” za towar lub usługę u sprzedawcy. Dopiero umowa z przedsiębiorcą świadczącym usługi lub sprzedającym towary ma za przedmiot nabycie tych właśnie produktów. Taki podział ma swoje konsekwencje w zakresie

² Warto w tym miejscu zwrócić uwagę, że na portalach zakupów grupowych zamieszczane są również oferty „dostępne od zaraz”, które nie wymagają zebrania się określonej grupy konsumentów.

³ Termin zwrotu wpłaconych przez konsumenta środków pieniężnych powinien zostać określony w regulaminie portalu zakupów grupowych. W tym zakresie można odpowiednio stosować art. 12 ust. 2 uonpk, zgodnie z którym *jeżeli przedsiębiorca nie może spełnić świadczenia z tego powodu, że przedmiot świadczenia nie jest dostępny, powinien niezwłocznie, najpóźniej w terminie 30 dni od zawarcia umowy, zawiadomić o tym konsumenta i zwrócić całą otrzymaną od niego sumę pieniężną.*

odpowiedzialności - produkt określony w ofercie zamieszczonej na portalu zakupów grupowych dostarcza konsumentowi jego sprzedawca w swoim imieniu i na własny rachunek (a nie przedsiębiorca prowadzący serwis zakupów grupowych), a więc to on jest odpowiedzialny w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania.⁴ Serwis zakupów grupowych działa jedynie jako pośrednik pomiędzy konsumentem a sprzedawcą. Odpowiada zatem za należyte funkcjonowanie serwisu, w szczególności wygenerowanie i przestanie kuponu. Ponosi również odpowiedzialność za prawidłowość opisu oferty zamieszczonej w serwisie zakupów grupowych (jego zgodność ze stanem rzeczywistym).

PRZYKŁAD:

W sytuacji opisanej w I części poradnika (oferta zakupów grupowych w restauracji), konsument zawrze dwie umowy:

** dotyczącą kuponu, który będzie go upoważniał do nabycia dania z owoców morza - z przedsiębiorcą prowadzącym portal zakupów grupowych,*

** nabycia produktu (dania z owoców morza) - bezpośrednio z przedsiębiorcą prowadzącym restaurację. W przypadku, gdyby okazało się, że oferowany towar nie jest odpowiedniej jakości (np. danie jest nieświeże) podmiotem wyłącznie odpowiedzialnym z tego tytułu będzie restaurator.*

UWAGA:

Przystępując do zakupów grupowych zawsze dochodzi do zawarcia dwóch umów. Pierwsza to umowa z portalem zakupów grupowych, której przedmiotem jest uzyskanie przez konsumenta kuponu. Druga zawierana jest z konkretnym sprzedawcą i dotyczy nabycia produktu na warunkach określonych w ofercie zamieszczonej w serwisie zakupów grupowych.

4. Prawo do odstąpienia od umowy

Zgodnie z ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 10 dni (do zachowania tego terminu wystarczy wystanie oświadczenia przed jego upływem).

⁴ Zasady odpowiedzialności sprzedawcy w razie niewykonania lub nienależytego wykonania umowy nie różnią się od reguł obowiązujących przy tradycyjnych zakupach.

Ponieważ umowa zawarta z serwisem zakupów grupowych dotycząca uzyskania kuponu jest zawsze umową zawieraną na odległość⁵, konsument ma prawo odstąpienia od transakcji dotyczącej uzyskania kuponu w ciągu 10 dni od daty jej zawarcia.

W przypadku umów zawieranych przez konsumenta ze sprzedawcą produktu, sytuacja nie jest już jednak taka jednoznaczna. Wszystko zależy bowiem od okoliczności, w jakich dochodzi do wykorzystania kuponu i zawarcia umowy ze sprzedawcą.

Jeżeli umowa zawierana jest na odległość (np. w sklepie internetowym sprzedawcy), konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 10 dni licząc od daty otrzymania towaru lub zawarcia umowy o świadczenie usług. Jeśli natomiast do wykorzystania kuponu i zawarcia umowy ze sprzedawcą dochodzi w lokalu przedsiębiorcy, konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy.

Niezależnie od prawa do odstąpienia od umowy zawartej ze sprzedawcą produktu poza lokalem lub na odległość, konsument może dysponować prawem odstąpienia od umowy sprzedaży towaru w sytuacji jego niezgodności z umową - według przepisów ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

UWAGA:

Możliwość odstąpienia od umowy jest uzależniona przede wszystkim od tego, czy doszło do zawarcia umowy na odległość.

PRZYKŁAD:

Konsument uzyskał za pośrednictwem portalu zakupów grupowych kupon, który uprawnia do zakupu książek ze zniżką w księgarni internetowej. Z uwagi na fakt, że umowa sprzedaży książki zostaje zawarta na odległość (za pośrednictwem Internetu), konsument może od niej odstąpić w ciągu 10 dni od otrzymania zakupionej książki.

Konsument uzyskał za pośrednictwem serwisu zakupów grupowych kupon, który uprawnia do zakupu książek ze zniżką w księgarni stacjonarnej. Z uwagi na fakt, że umowa sprzedaży książki zostaje zawarta w lokalu przedsiębiorcy, konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy.

5. Realizacja kuponu

Jak już wspomniano, kupon stanowi podstawę do nabycia produktu (towaru lub usługi) oferowanego przez sprzedawcę. Zasady dotyczące wykorzystania kuponu, w tym okres

⁵ Umowa na odległość to umowa zawierana z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.

realizacji kuponu, są zawsze określone w warunkach oferty zamieszczonej w serwisie zakupów grupowych.

Termin ważności kuponu ma szczególne znaczenie przy zawieraniu transakcji dotyczących świadczenia usług (np. rezerwacje hotelu, zabiegi kosmetyczne, itp.). Należy bowiem pamiętać, że próba wykorzystania kuponu w końcowym okresie jego ważności może skutkować np. ograniczoną możliwością wyboru terminów wykonania usługi.

Realizacja kuponu może polegać na okazaniu wydrukowanego kuponu sprzedawcy w lokalu przedsiębiorcy, przekazaniu informacji zawartych w kuponie (np. kodu) w trakcie rozmowy telefonicznej ze sprzedawcą, w sklepie internetowym, na specjalnie dedykowanej w tym celu stronie internetowej, formularzu itp.

6. Reklamacje

Reklamacje konsumentów dotyczące nieprawidłowego działania portalu zakupów grupowych oraz przekazanego kuponu (np. wadliwy kod na kuponie) powinny być kierowane do serwisu zakupów grupowych. Za realizację kuponu (a zatem np. za zakup dania w restauracji czy książki w księgarni) odpowiedzialność ponosi natomiast sprzedawca (w tym przypadku restaurator, księgarnia).

PRZYKŁAD:

Konsument zamawia książkę w księgarni internetowej z wykorzystaniem kuponu. Okazuje się jednak, że otrzymuje pozycję o innym tytule. Podmiotem odpowiedzialnym za dostarczenie niewłaściwego produktu jest księgarnia, nie zaś serwis zakupów grupowych.

UWAGA:

Przedsiębiorca prowadzący portal zakupów grupowych jest podmiotem odpowiedzialnym za zamieszczenie informacji o ofercie na stronie internetowej serwisu i na kuponie. Oznacza to, że jeśli konsument zostanie wprowadzony w błąd opisem produktu niezgodnym z faktycznym stanem rzeczy (np. w ofercie zakupów grupowych wskazano, że dotyczy ona wszystkich pozycji książkowych dostępnych w księgarni internetowej, podczas gdy w rzeczywistości promocja obejmuje tylko książki z określonego wydawnictwa), konsument powinien kierować swoje roszczenia do przedsiębiorcy prowadzącego portal zakupów grupowych.

Rozstrzygnięcie sporów oraz instytucje udzielające pomocy konsumentom

Jeśli w związku z zakupami grupowymi doszło do sporu, należy rozstrzygać go na drodze polubownej lub sądowej. Można przy tym skorzystać z pomocy zawodowego zastępcy procesowego (adwokata lub radcy prawnego), jak również z bezpłatnej pomocy prawnej miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów bądź też dotowanych ze środków publicznych instytucji konsumenckich (Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Dane adresowe wszystkich rzeczników i organizacji konsumenckich znajdują się na stronie internetowej Urzędu (www.uokik.gov.pl). Dodatkowo Federacja Konsumentów prowadzi Infolinię Konsumentką pod numerem telefonu 800 007 707, a Stowarzyszenie Konsumentów Polskich udziela elektronicznych porad prawnych (porady@dlakonsumentow.pl). Trzeba zaznaczyć, że Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zajmuje się wyłącznie praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów - nie posiada kompetencji do egzekwowania indywidualnych roszczeń ani nie może występować w trybie administracyjnym w imieniu i na rzecz którejkolwiek ze stron umowy. Nie udziela też konsumentom porad prawnych oraz nie opiniuje przedstawionych mu zagadnień.

Zakupy grupowe mogą być bardzo korzystnym ekonomicznie przedsięwzięciem dla wszystkich trzech podmiotów biorących w nich udział - konsumenta, sprzedawcy i serwisu zakupów grupowych, pod tym jednak warunkiem, że każda ze stron będzie świadoma swoich praw i obowiązków. Sprzedawca powinien dobrze rozumieć mechanizm i zasadniczy dla niego cel uczestniczenia w zakupach grupowych - przyciągnięcie nowych klientów i budowanie pozytywnego wizerunku marki. Z kolei portal pośredniczący w transakcjach dokonywanych pomiędzy usługodawcą a konsumentem powinien przedstawiać warunki proponowanych ofert w sposób rzetelny i nie wprowadzający w błąd. Natomiast konsument powinien zapoznać się z warunkami dokonywanej transakcji, w szczególności z regulaminem serwisu oraz szczegółowymi informacjami zamieszczonymi w danej ofercie zakupów grupowych.

Opracowanie: Anna Bogrycewicz i Agnieszka Kowalczyk
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Departament Polityki Konsumenckiej
Warszawa, listopad 2013 r.