

GROUPON ZMIENIŁ PROCEDURĘ ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAKUPU KUPONU - EFEKT DZIAŁANIA UOKiK

- Groupon dostosował mechanizm zwrotu środków za kupon do wymogów prawa - to efekt działań UOKiK.
- Osoby, które przy odstąpieniu od umowy otrzymały domyślnie zwrot w tzw. środkach Groupon, dostały e-mail od przedsiębiorcy i będą mogli ubiegać się zwrot pieniędzy na konto bankowe lub kartę

[Warszawa, 22 października 2020] Groupon to platforma internetowa oferująca kupony zniżkowe - vouchery na różne produkty i usługi. Prawie przez rok firma w elektronicznym odstąpieniu od umowy stosowała domyślnie zaznaczone okienko o treści: „preferuję zwrot środków Groupon, by móc szybciej dokonać zakupu”. Jeśli konsument nie odznaczył tej opcji, opłata uiszczona za kupon trafiała na jego konto w ramach platformy. Środki te mogły być wykorzystane jedynie w ciągu 12 miesięcy tylko do zakupu innego kuponu.

- Otrzymaliśmy sygnały od konsumentów w sprawie praktyki zwrotów serwisu Groupon. W przypadku odstąpienia od umowy zwrot środków powinien nastąpić w taki sam sposób, jakiego wcześniej użył kupujący do opłacenia kuponu, chyba że wyraził on zgodę na inną formę. Wiele osób mogło nie zauważyć małego okienka i nieświadomie wybrać opcję pozostawienia środków w systemie. Wystąpiłem w tej sprawie do przedsiębiorcy o odstąpienie od tej praktyki oraz usunięcie jej skutków. Spółka dokonała korzystnych zmian, poprawiając także komunikację z konsumentami. Cieszy szybka i pozytywna reakcja ze strony tego przedsiębiorcy - mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Groupon zaproponował rekompensatę dla konsumentów oraz poprawił procedurę elektronicznego odstąpienia od umowy. **Wszyscy użytkownicy, których w Polsce dotyczyła praktyka domyślnej formy zwrotu na platformę, niezależnie, czy posiadają środki Groupon ważne czy wygasłe, otrzymali możliwość ich zamiany na przelew do swojego banku lub zwrot na kartę. Przedsiębiorca mailem poinformował ich o tym, że w ciągu 60 dni mogą wystąpić o odzyskanie funduszy. Środki ze zwróconego kuponu będą przekazywane w oryginalnej metodzie płatności, chyba że klient wyraźnie zadeklaruje inaczej.** Oznacza to, że przedsiębiorca dostosował metody zwrotu do przepisów prawa.



W tej sytuacji Prezes UOKiK wystosował tzw. **wystąpienie miękkie**. Oznacza to, że Prezes Urzędu zwraca się do przedsiębiorcy o to, aby np. zaniechał stosowania danej praktyki, bez konieczności wszczynania postępowania. Gdy przedsiębiorca współpracuje z UOKiK ma możliwość uniknięcia wielomiesięcznego postępowania i ewentualnej kary. **W efekcie ma miejsce szybkie wyeliminowanie praktyki z korzyścią dla konsumentów.**

Pomoc dla konsumentów:

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 - infolinia konsumencka

E-mail: porady@dlakonsumentow.pl

[Rzecznicy konsumentów](#) - w Twoim mieście lub powiecie

Dodatkowe informacje dla mediów:

Biuro Prasowe UOKiK

pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa

Tel.: 22 55 60 246

E-mail: biuroprasowe@uokik.gov.pl

Twitter: @UOKiKgovPL

