

Dostaliśmy pismo z UOKiK. I co dalej?

Sprawy
konsumenckie

Jakub Sadurski



Każda firma prowadząca na terenie Polski działalność B2C podlega nadzorowi prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Urząd interweniuje w przypadku nieuczciwej reklamy, *greenwashingu*, *dark patterns* czy informowania o cenach promocyjnych z pominięciem reguł Omnibus.



Z naszego poradnika dowiesz się:

- czego spodziewać się w przesyłce od UOKiK,**
- jak reagować na różne typy pism,**
- jakie masz prawa i obowiązki.**

Chcesz sprawdzić swoje opcje?

Przeczytaj nasz poradnik!

Pierwsze kroki - checklista

Gdy na Twoje biurko trafi przesyłka z UOKiK, najpierw:

- Sprawdź datę odbioru pisma.
- Ustal, czy odpowiedź jest obowiązkowa, czy dobrowolna (jak to ustalić – zobacz s. 7).
- Ustal, czy w piśmie wskazano termin na reakcję – warto wpisać go do kalendarza (czy i jak przedłużyć termin na odpowiedź – zobacz s. 9).
- Ustal, czy w piśmie podane są konkretne wymagania techniczne (np. plików w określonym formacie).
- Przeczytaj pouczenia dołączone do pisma.



CASE STUDY

Firma X ma centralę w Warszawie i oddziały w Białymstoku, Gdańsku, Krakowie i Poznaniu. UOKiK wzywa Firmę X do przekazania wyjaśnień na temat mechanizmów funkcjonowania sklepu internetowego. Pismo dotarło do centrali w Warszawie (na adres wpisany do KRS). Recepcja odebrała je 1 lutego. Za sklep internetowy odpowiada poznańskie biuro spółki. Zespół z Poznania dostał skan pisma 5 lutego. UOKiK żąda odpowiedzi w terminie 14 dni od odebrania wezwania.

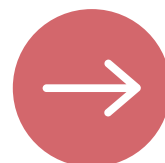
Pracownik poznańskiego biura wpisał w kalendarzu „DEADLINE UOKIK!!!!” na dzień 19 lutego. Czy prawidłowo?

O co może chodzić w piśmie od UOKiK?

UOKiK pisze do przedsiębiorców w sprawach związanych z ochroną konsumentów z różnych powodów. Czego mogą dotyczyć pisma z Urzędu?

1 UOKiK prowadzi tzw. **postępowanie wyjaśniające**. Organ chce wstępnie ustalić, czy doszło do naruszenia prawa (jeśli podejrzenia się potwierdzą, sprawa może przerodzić się w tzw. postępowanie w sprawie). W takim piśmie UOKiK tłumaczy, co bada i wzywa do przekazania wyjaśnień lub dokumentów. Na przykład:

- *Przekazanie materiałów reklamowych wykorzystywanych podczas akcji marketingowej.*
- *Wyjaśnienie, ile skarg/zgłoszeń/reklamacji otrzymał przedsiębiorca w sprawie konkretnego problemu we wskazanym okresie i przekazanie wybranych skarg (np. 10 pierwszych i 10 ostatnich na dzień otrzymania pisma).*
- *Wyjaśnienie na temat sposobu weryfikowania, moderowania i wyświetlania opinii w sklepie internetowym.*



O co może chodzić w piśmie od UOKiK?

2 Urząd otrzymał **skargę od konsumenta** na działanie przedsiębiorcy. Przesyła mu w piśmie zanonimizowaną skargę i prosi o ustosunkowanie się do niej.

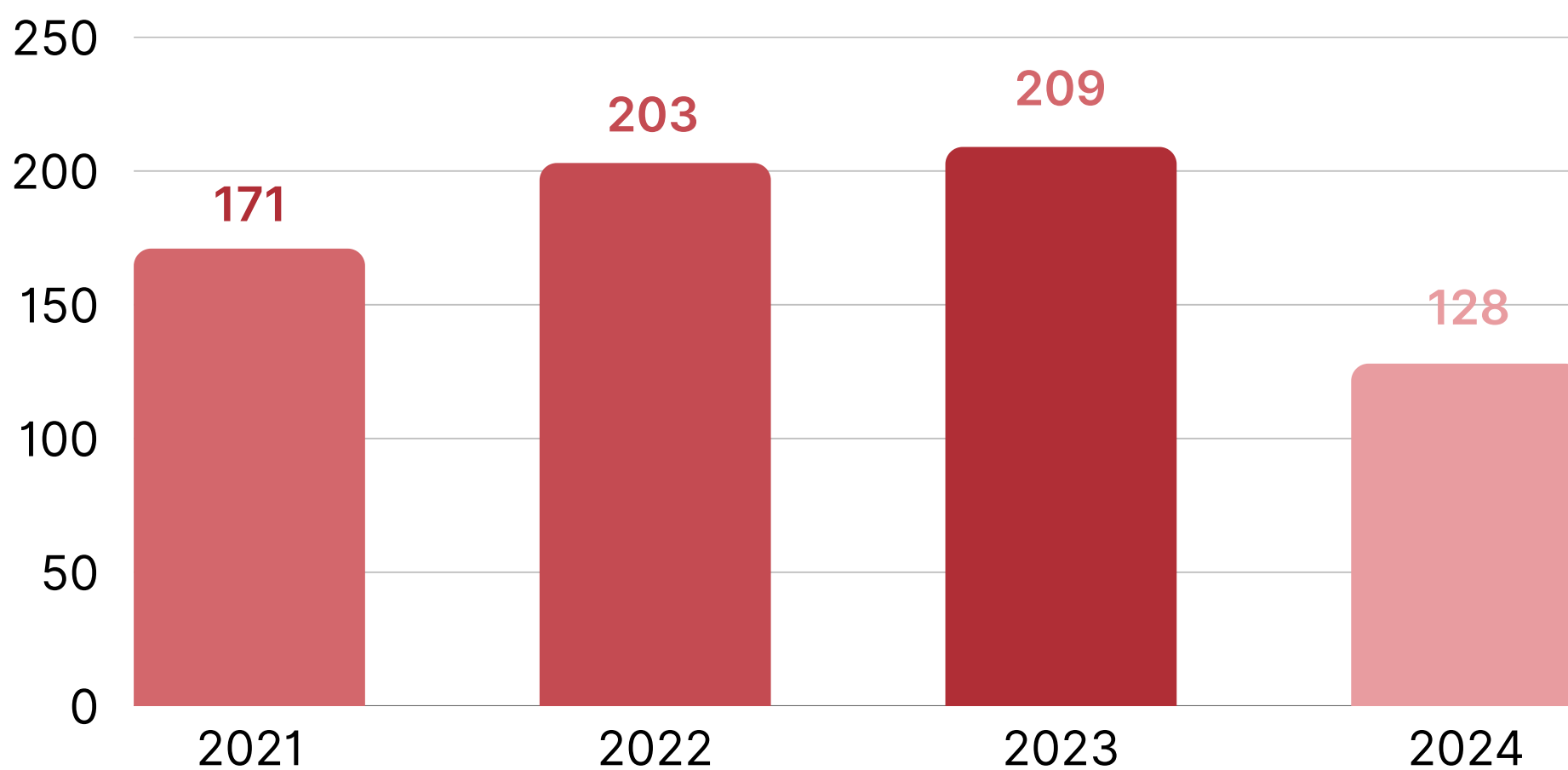
3 UOKiK dostrzega nieprawidłowości w działaniu przedsiębiorcy. Ma wątpliwości, czy praktyki, które stosuje, są zgodne z prawem. Zamiast jednak prowadzić dalsze dochodzenie, wysyła do przedsiębiorcy tak zwane „**wezwanie miękkie**”.

Pismo zawiera opis wątpliwości UOKiK i **oczekiwanej reakcji przedsiębiorcy** na wezwanie. Reakcja i odpowiedź jest dobrowolna – jednak ich brak może skłonić urząd do podjęcia dalszych działań w sformalizowanym trybie.

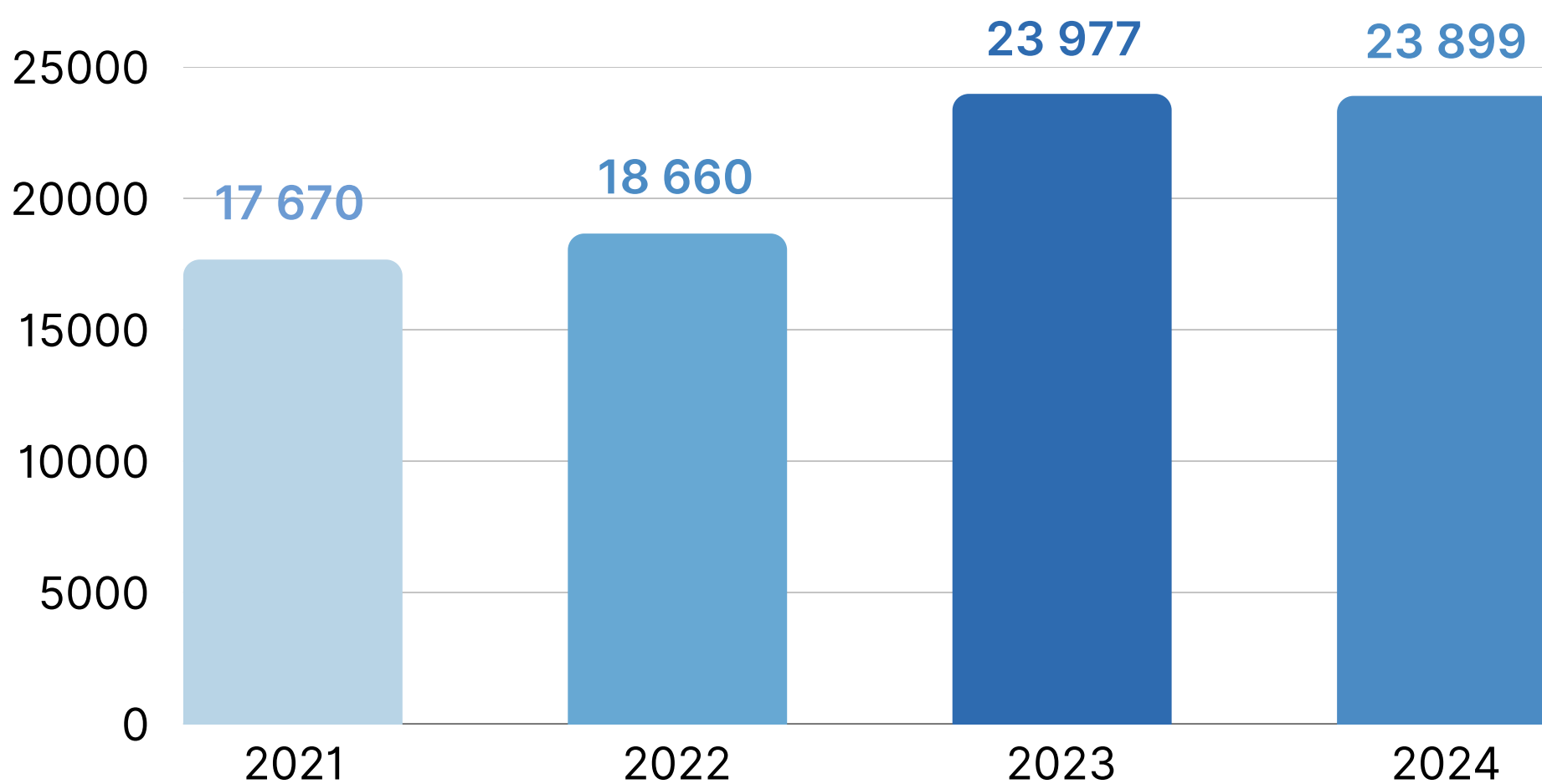
Do firmy może zostać skierowane wezwanie w trybie art. 50 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (zob. s. 7), możliwe jest też wszczęcie postępowania administracyjnego i postawienie zarzutów.



Postępowania UOKiK - statystyka



Postępowania wyjaśniające UOKiK w sprawach ochrony konsumentów



Liczba sygnałów przekazywanych do UOKiK rocznie

Czy muszę odpowiadać?

Prawo zobowiązuje przedsiębiorców do przekazywania wszelkich koniecznych informacji lub dokumentów na żądanie prezesa UOKiK. Wynika to z art. 50 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jeżeli przedsiębiorca – choćby nieumyślnie:

- nie udzieli żądanych informacji lub dokumentów,
- udzieli nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd informacji,

naraża się na **karę pieniężną w wysokości do 3% rocznego obrotu** (przychodu) (art. 106 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

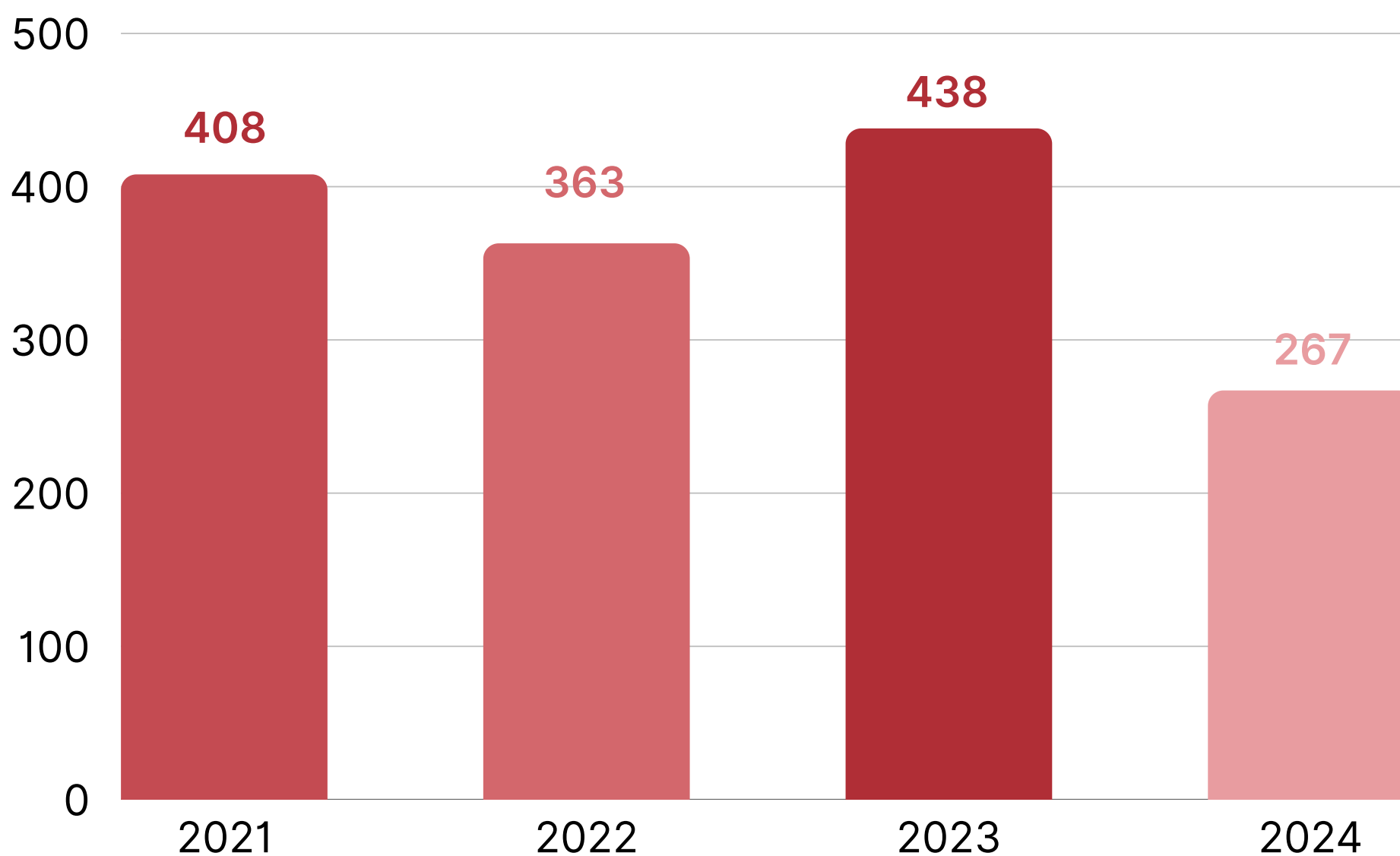
Pismo, na które **musisz odpowiedzieć pod groźbą kary**, poznasz po tym, że:

- na pierwszej stronie UOKiK będzie powoływał się na **art. 50 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**,
- dodatkowo, znajdziesz na końcu **pouczenie z informacją o sankcjach**.



Czy muszę odpowiadać?

W przypadku tzw. **wystąpień miękkich** nie masz obowiązku odpowiedzi. Takie pismo poznasz po podstawie prawnej, którą UOKiK podaje zwykle na pierwszej stronie dokumentu. Będzie to art. 49a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W takich wypadkach warto uwzględnić zastrzeżenia, o których informuje Cię Urząd. Warto też odpowiedzieć i przedstawić plan działań.



Wystąpienia miękkie UOKiK

— Co zrobić, gdy termin jest za krótki?

W pismach wzywających do udzielenia informacji lub przekazania dokumentów prezes UOKiK określa termin, w jakim przedsiębiorca ma odpowiedzieć. Może to być na przykład 7, 14, 21 dni.

UOKiK wyznacza terminy w dniach kalendarzowych, nie w dniach roboczych.

Jeżeli ostatni dzień terminu wypada w dzień wolny od pracy, czas na odpowiedź przesuwana się na najbliższy dzień roboczy.

Zmieścisz się w terminie, jeżeli w przed jego upływem:

- nadasz pismo w placówce pocztowej operatora wyznaczonego (np. Poczta Polska) w Polsce, w innym Państwie Członkowskim EU, EOG lub Szwajcarii;
- złożysz pismo osobiście na biurze podawczym centrali UOKiK lub delegatury;
- wyślesz pismo systemem e-doręczenia na adres elektroniczny organu.



Co zrobić, gdy termin jest za krótki?

Jeżeli udzielenie odpowiedzi w terminie będzie utrudnione, możesz **zawnioskować o jego przedłużenie**.

We wniosku napisz, ile dni przedłużenia potrzebujesz oraz uzasadnij swoją prośbę.

Aby szybciej dostać odpowiedź – **poproś o informację zwrotną** w formie maila. Po kilku dniach od złożenia wniosku możesz też zadzwonić do właściwego departamentu UOKiK i **zapytać o status wniosku**.

NASZA PORADA



Jakie powody mogą uzasadniać wniosek o przedłużenie terminu? Na przykład:

- Zakres materiału do opracowania na potrzeby odpowiedzi jest bardzo duży (np. materiały marketingowe z ostatnich 4 lat);
- Informacje niezbędne do udzielenia rzetelnej odpowiedzi ma osoba, która przebywa na urlopie wypoczynkowym;
- Udzielenie odpowiedzi wymaga skoordynowania współpracy kilku działów w firmie;
- Duża część zespołu przebywa na zwolnieniach lekarskich;
- W spółce trwa kontrola skarbowa i wiele osób ma dodatkowe obowiązki związane z udziałem w czynnościach kontrolnych.

Praca nad odpowiedzią na pismo z UOKiK – dobre praktyki

- ✓ Stwórz zespół odpowiedzialny za merytoryczne przygotowanie odpowiedzi na pismo UOKiK.
- ✓ Zaangażuj prawnika specjalizującego się w ochronie konsumentów – wyjaśni treść wezwania i jego szerszy kontekst, pomoże zredagować odpowiedź, zadba o kwestie formalne.
- ✓ Zorganizuj spotkanie kick-off, aby omówić pismo, ustalić plan działania i osoby odpowiedzialne za wkład do poszczególnych punktów wezwania.
- ✓ Ustal, czy musisz przekazać dokumenty sporządzone w językach obcych. Jeśli TAK - będzie konieczne tłumaczenie przysięgłe tych dokumentów (zobacz art. 51 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).
- ✓ Organizuj spotkania statusowe: sprawdzaj, czy praca idzie zgodnie z planem i nie pojawiły się trudności w pozyskaniu informacji (np. dokumenty w zewnętrznym archiwum, zgubione oryginały).



Praca nad odpowiedzią na pismo z UOKiK – dobre praktyki

JAK CHRONIĆ INFORMACJE POUFNE?

Przepisy zobowiązują pracowników UOKiK do ochrony tajemnicy przedsiębiorstwa (art. 71 ustawy). W pismach kierowanych do urzędu warto wskazać, jakie informacje uważamy za poufne i wrażliwe.

Informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa warto wyróżnić w treści pisma, aby ułatwić znalezienie ich czytelnikowi. W praktyce stosujemy oznaczenie kolorem lub oddzielenie fragmentu tekstu objętego tajemnicą przedsiębiorstwa od pozostałej treści i dodanie adnotacji.



Co dalej?

W **postępowaniach wyjaśniających** prowadzonych przez UOKiK zwykle zdarzają się kolejne wezwania. Mogą dotyczyć rozszerzenia dotychczasowych wyjaśnień albo dodatkowych wątków w sprawie.

Jeżeli podejrzenia UOKiK się potwierdzą, organ po wstępnym przeanalizowaniu sprawy rozpocznie **postępowanie administracyjne w sprawie**. W takim wypadku dostaniesz postanowienie, w którym prezes UOKiK przedstawi zarzut naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Rozpocznie się sformalizowany etap sprawy, w którym będziesz miał status strony.

Jeżeli prowadziłeś wcześniej korespondencję z urzędem, to sprawa może zakończyć się też **wystąpieniem miękkim** (na podstawie art. 50 ust. 3 ustawy o ochronie konsumentów). Po analizie, UOKiK przedstawi swoje wątpliwości co do określonych praktyk firmy i wezwie cię do dobrowolnej ich zmiany. Za brak odpowiedzi nie grożą kary, jednak jeśli nie zmienisz swojej praktyki, to istnieje ryzyko, że UOKiK podejmie sprawę i postawi zarzuty.



Masz pytania?

Skontaktuj się z nami.



Jakub Sadurski

adwokat,

szef działu prawa konkurencji i konsumentów

jakub.sadurski@affre.pl