

## Pobieraczek.pl - kolejna decyzja UOKiK

07.05.2012



**Zastraszenie, bezprawne groźby, wprowadzenie w błąd – to skutki kolejnych praktyk stosowanych przez spółkę Eller Service właściciela portalu pobieraczek.pl, które zakwestionowała Prezes Urzędu. Pomoc poszkodowanym zapewnia bezpłatna infolinia 800 007 707**

800 007 707 – pod bezpłatny numer infolinii może zadzwonić każdy konsument, który nie wie np. jak zrezygnować z zawartej umowy, napisać reklamację, czy rozwiązać spór z przedsiębiorcą. Pracownicy infolinii odpowiadają także na pytania związane z odstąpieniem od kontraktu zawartego z portalem pobieraczek.pl.

Podstawą do podjęcia działań w sprawie spółki Eller Service w Sopocie były liczne skargi konsumentów. Eller Service to właściciel portalu pobieraczek.pl – serwisu, który umożliwia pobieranie plików w Internecie. Z informacji, które zebrał Urząd w trakcie postępowania wynika, że konsument, który chciał pobrać pliki musiał najpierw zarejestrować się na portalu, podając imię, nazwisko, adres zamieszkania, datę urodzenia, e-mail. Warunkiem była również akceptacja regulaminu. Konsumentom – dorosłym oraz dzieciom - którzy zawarli z portalem umowę, spółka Eller Service wysyła wiadomości przypominające o uiszczeniu opłaty. **Wiadomości są wysłane masowo do użytkowników. Urząd ustalił, że ich treść miała na celu zastraszenie konsumentów, wprowadzenie w błąd, aby ostatecznie zdecydowali się uregulować należność za usługę.**

800 007 707 – pod bezpłatny numer infolinii może zadzwonić każdy konsument, który nie wie np. jak zrezygnować z zawartej umowy, napisać reklamację, czy rozwiązać spór z przedsiębiorcą.

**Zobacz też:** [UOKiK wygrywa w sądzie - Pobieraczek.pl](#)

W toku wszczętego we wrześniu 2011 roku postępowania Prezes UOKiK przeanalizowała korespondencję, którą otrzymywali internauci korzystający z usług portalu. Wątpliwości Urzędu wzbudziły listy sugerujące popełnienie przestępstwa oraz nakazujące zwrot kosztów działań windykacyjnych. Warto podkreślić, że UOKiK nie kwestionuje prawa przedsiębiorcy do dochodzenia należności, jednak powinno się odbywać zgodnie z dobrymi obyczajami i prawem.



### Fałszywe dane

Internauci, którzy zawierając umowę z portalem podali nieprawdziwe dane w formularzu rejestracyjnym otrzymują pisma sugerujące, że popełnili przestępstwo. Wiadomości te są wysyłane w każdym przypadku, nawet gdy umowa została zawarta przez osobę małoletnią. Przykładowo: (...) *W tym miejscu musimy wskazać, że podawanie fałszywych danych osobowych mających na celu wprowadzenie w błąd drugiej strony umowy stanowi przestępstwo oszustwa z art. 286 kodeksu karnego, zagrożone karą pozbawienia wolności od 6 miesięcy do 8 lat. Oczywiście rozumiemy, iż w przypadku Pani dziecka mogło dojść do działania nieumyślnego, którego celem nie było popełnienie czynu zabronionego, jednakże gdybyśmy mieli się sztywno trzymać litery prawa, to o zaistniałej sytuacji powinniśmy powiadomić właściwy miejscowo Sąd rodzinny i opiekuńczy.*

W opinii UOKiK, jedynie sąd, wydając wyrok, może stwierdzić, czy popełniono przestępstwo. Ponadto, zgodnie z prawem, osoba, która nie ukończyła 17 lat nie może być pociągnięta do odpowiedzialności karnej. Niedozwolone jest nawet hipotetyczne straszenie o złożeniu do organów ścigania zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa.

## Koszty windykacyjne

Wiadomości, które otrzymują konsumenci informują ich także, że w przypadku przegranego procesu, który wytoczy Eller Service w związku z wyegzekwowaniem należności, będą musieli zwrócić koszty windykacyjne spółce. Zastrzeżenia UOKiK wzbudza także nieokreślenie zakresu czynności windykacyjnych, które zostałyby podjęte. Warto podkreślić, że ani regulamin usługi, ani przepisy prawa nie nakładają na konsumenta obowiązku zwrotu kosztów windykacyjnych.



W opinii Urzędu powyższe praktyki miały na celu wprowadzenie konsumentów w błąd, wywołanie poczucia zagrożenia konsekwencjami prawnymi. **W efekcie, zastraszony takimi informacjami konsument mógłby dokonać zapłaty, nawet gdy umowa byłaby nieważna.** Czego nie zrobiłby, gdyby nie presja i nacisk Eller Service.

## Potwierdzanie danych

Wątpliwości Prezes UOKiK wzbudziło także niepotwierdzenie przez Eller Service na piśmie wymaganych przez prawo informacji – np. danych przedsiębiorcy, ceny usługi, prawo odstąpienia od umowy, czasie jej obowiązywania. Internetowy przedsiębiorca zawierający z konsumentem umowę na odległość musi takie dane potwierdzić na piśmie najpóźniej w momencie w momencie rozpoczęcia świadczenia usługi. Warto pamiętać, że jeżeli przedsiębiorca nie potwierdził tych informacji w wymaganej formie, **czas na odstąpienie konsumenta od umowy wydłuża się do trzech miesięcy.**

Prezes UOKiK uznała, że spółka Eller Service, właściciel portalu pobieraczek.pl naruszyła zbiorowe interesy konsumentów – **przedsiębiorcy nakazano zaprzestanie stosowania kwestionowanej praktyki i nałożono karę ponad 215 tys. zł.** Decyzja nie jest ostateczna, ponieważ przedsiębiorca ma możliwość odwołania się do sądu.

To już [druga interwencja](#) UOKiK w związku z działaniami właścicieli portalu pobieraczek.pl. W 2010 roku Prezes Urzędu stwierdziła, że wprowadzili oni użytkowników w błąd. Decyzję Urzędu [potwierdził sąd](#).

Jednocześnie informujemy, że decyzja Urzędu nie rozwiąże automatycznie problemów internautów, którzy zawarli umowy z portalem pobieraczek.pl. W przypadku kłopotów z odstąpieniem od umowy zawartej na odległość pomocy należy szukać u [miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów](#). Ponadto porady udzielane są bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 czynnej od poniedziałku do piątku od 09:00 do 17:00 oraz w oddziałach [Federacji Konsumentów](#).



## Dodatkowe informacje dla konsumentów:

- ⤴ **800 007 707** – bezpłatny numer [infolinii konsumenckiej](#)
- ⤴ [Miejscy lub powiatowi](#) rzecznicy konsumentów
- ⤴ [Federacja Konsumentów](#)