

Ponad 300 stron internetowych oferujących gry, e-booki, filmy i muzykę – w tym 10 z Polski – przewietliła Komisja Europejska pod kątem ochrony praw konsumentów. Okazało się, że ponad połowa nie spełnia unijnych standardów – ich właściciele m.in. nie oferują nabywcom możliwości reklamacji, nie podają danych kontaktowych. W niektórych przypadkach gry reklamowane jako „bezpłatne” wymagają wniesienia opłaty na dalszym etapie.



W wyniku wspólnej akcji państw członkowskich UE oraz Komisji Europejskiej 116 stron internetowych, które sprzedają gry, książki, filmy i muzykę w formie cyfrowej, zostało dostosowanych do unijnych przepisów ochrony konsumenta.

Neven Mimica, unijny komisarz ds. polityki konsumenckiej, powiedział: - *Egzekwowanie praw konsumentów, także w szybko zmieniającym się środowisku cyfrowym, jest moim priorytetem. Cieszę się, że w ramach tej akcji kontrolnej rozwiązano niektóre z najistotniejszych problemów związanych z pobieraniem treści cyfrowych. Jeszcze rok temu sytuacja była nie do zaakceptowania - niezgodnych z przepisami było ponad 50 proc. stron internetowych. Odsetek ten spadł obecnie do 20 proc. i oczekujemy dalszej poprawy. To duży postęp, ale będziemy starali się osiągnąć jeszcze lepsze rezultaty.*

Tę poprawę ochrony konsumenta zawdzięczamy tzw. „akcji kontrolnej”, czyli ogólnounijnej kontroli stron internetowych, która ma na celu wykrycie przypadków naruszenia prawa ochrony konsumentów oraz zapewnienie jego przestrzegania. Kontrola stron internetowych sprzedających treści cyfrowe odbyła się latem 2012 r. Organy krajowe sprawdziły łącznie 330 stron internetowych mających znaczny udział w rynku. W wyniku szczegółowego badania tych stron organy krajowe stwierdziły, że w sumie 172 spośród nich jest niezgodnych z przepisami o ochronie konsumenta. Krajowe urzędy skontaktowały się z firmami prowadzącymi te strony i wezwały je do dostosowania tych serwisów do przepisów UE. Dotychczas poprawiono 116 stron internetowych. W przypadku 49 stron prowadzone jest dalsze postępowanie, w 5 przypadkach naruszenia prawa były mniejszej wagi, więc nie wszczynano postępowania, natomiast 2 strony już nie istnieją. W wyniku tej interwencji, którą przeprowadziły organy odpowiedzialne za egzekwowanie prawa w państwach członkowskich UE, obecnie 80 proc. z 330 stron internetowych jest zgodnych z unijnym prawem ochrony konsumenta.

Co dokładnie kontrolowano?

Sprawdzano, czy na stronach internetowych można łatwo znaleźć informacje o głównych cechach produktów i czy informacje te nie są podane „drobnym drukiem”. Kontrola dotyczyła także zamieszczania na stronach adresów e-mail, na które można zgłaszać pytania i skargi, a także stosowania uczciwych warunków umów. Wykryto następujące główne problemy:

- nieuczciwe warunki umów pozbawiające konsumenta prawa do podejmowania roszczeń

prawnych lub prawa do odszkodowania w przypadku gdy produkt nie działa;

- niejasne informacje na temat **prawa do odstąpienia od umowy**: ze względu na kwestie techniczne związane z pobieraniem treści cyfrowych ich sprzedawcy powinni informować konsumentów przed zakupem, że nie można anulować rozpoczętego pobierania - takich informacji brakowało na 42 proc. sprawdzonych stron internetowych;
- brak obowiązkowych informacji o **tożsamości sprzedawcy**, w szczególności brak jego **adresu e-mail**, co pozbawia konsumentów skutecznej możliwości kontaktu.

Oprócz przeprowadzenia akcji kontrolnej Komisja Europejska zleciła

, które wykazało, że na stronach

internetowych nie podaje się informacji o możliwych **ograniczeniach geograficznych** lub te

informuje się o nich tylko w ograniczonym zakresie. Takie informacje są niezbędne dla

konsumentów podróżujących do innych państw UE, gdyż zwykle osoby te spodziewają się, że będą miały dostęp do swoich treści cyfrowych i będą mogły z nich korzystać bez przeszkód w obrębie całego jednolitego rynku.

Badanie ujawniło również, że **gry reklamowane jako „bezpłatne”** często wymagają wniesienia opłaty na dalszym etapie, chociaż nie było to jasno powiedziane na samym początku. Takie praktyki często skierowane są bezpośrednio do najbardziej wrażliwej grupy konsumentów - do dzieci, doprowadzając do sytuacji, w których rodzice musieli zapłacić ogromne rachunki, po tym jak pozwolili dzieciom grać na swoich telefonach.

Dalsze działania

W stosunku do 49 stron internetowych, które nadal nie są zgodne z przepisami, toczą się krajowe postępowania administracyjne lub sądowe. Ponadto analizowana jest kwestia płatności w trakcie gry, aby zapewnić konsumentom lepsze informacje i uniknąć nieproporcjonalnych i niespodziewanych opłat, które powstają w przypadku korzystania z gier w tym systemie płatności przez dzieci.

Kontekst

„**Akcja kontrolna**” polega na ogólnounijnej kontroli stron internetowych, która ma na celu wykrycie przypadków naruszenia prawa ochrony konsumentów oraz zapewnienie jego przestrzegania. Komisja koordynuje takie akcje, prowadzone równolegle przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów. **Akcja kontrolna dotyczyca treści cyfrowych** odbyła się w 26 państwach członkowskich UE, w Norwegii i Islandii w czerwcu 2012 r. To już szósta taka akcja od 2007 r.

Coraz więcej konsumentów w Europie kupuje treści cyfrowe: w ciągu ostatnich 12 miesięcy średnio 79 proc. konsumentów europejskich korzystało z usług muzycznych w internecie, a 60 proc. korzystało z gier internetowych. Według sondaży branżowych w 2010 r. w UE pobrano z internetu muzykę o łącznej wartości 677 mln euro. Jeżeli chodzi o gry internetowe, konsumenci z Wielkiej Brytanii, Niemiec, Francji, Włoch, Hiszpanii, Holandii i Belgii wydali na nie w 2011 r. 16,5 mld euro. Gry przeznaczone dla dzieci i reklamowane jako „darmowe” stanowiły coraz większy segment na unijnym rynku gier internetowych (50 proc. wszystkich gier w ciągu ostatnich 12 miesięcy).

