

TEMU lekceważy prawo UE, które ma zapewnić konsumentom bezpieczeństwo

- Szybko rozwijająca się aplikacja do zakupów online **Temu** narusza zasady ochrony konsumenta ustanowione przez Akt o usługach cyfrowych (DSA):
 - > Chińska platforma internetowa narusza zasady umożliwiające identyfikowalności sprzedawców, którzy korzystają z platformy.
 - > **Temu** stosuje praktyki manipulacyjne (dark patterns) oraz w sposób nieprzejrzysty informuje o metodach stosowanych przy rekomendacji produktów.
- Te naruszenia unijnych przepisów dotyczących treści wzmagają obawy już wyrażone przez grupy konsumentów w zakresie bezpieczeństwa sprzedawanych produktów.

Organizacje konsumenckie¹ zrzeszone w BEUC złożyły dziś skargi do władz krajowych na dynamicznie rozwijającą się chińską platformę internetową **Temu** powołując się na łamanie zasad ochrony konsumentów i stosowanie praktyk manipulacyjnych, które są nielegalne w świetle najnowszego prawodawstwa UE.

Temu, z którego miesięcznie korzysta ponad 75 milionów użytkowników w UE², często narusza obowiązek dostarczenia konsumentom kluczowych informacji na temat sprzedawcy produktu, co powoduje, że konsument nie jest w stanie ocenić, czy produkt spełnia unijne wymogi bezpieczeństwa. Platforma nie udostępnia również wystarczających informacji na temat systemów rekomendacji oraz tego, w jaki sposób zastosowane kryteria prowadzą do efektu polecenia określonych produktów.

Ponadto platforma stosuje techniki manipulacyjne – dark patterns – mające na celu nakłonienie konsumentów do wydania większej kwoty, niż pierwotnie planowali, lub komplikujące proces zamykania konta.

¹ BEUC złożyło skargę do Komisji Europejskiej, natomiast 17 organizacji członkowskich BEUC złożyło tę samą skargę do właściwych organów krajowych. Organizacje te to Arbeiterkammer (Austria), Testachats / Testaankoop (Belgia), BNAAC (Bułgaria), dTest (Czechy), Forbrugerrådet Tænk (Dania), Kuluttajaliitto ry (Finlandia), UFC-Que Choisir (Francja), EKPIZO i KEPKA (Grecja), Altroconsumo (Włochy), Consumentenbond (Holandia), Forbrukerrådet (Norwegia), Federacja Konsumentow (Polska), DECO (Portugalia), Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) (Słowacja), CECU i OCU (Hiszpania), Sveriges Konsumenter (Szwecja). ULC (Luksemburg) napisało do swojego właściwego organu, natomiast brytyjski członek BEUC „Which?” i hiszpański członek ASUFIN wspierają działania poprzez akcję w lokalnych mediach.

² Agence France Presse, [‘EU toughens safety rules for online retailer Shein’](#) (26 April 2024).

Temu narusza nowe unijne prawo dotyczące treści online – Akt o Usługach Cyfrowych – we wszystkich powyższych punktach i powinno zostać objęte stosownym procesem wyjaśniającym przez odpowiednie instytucje państwowe.

Monique Goyens, dyrektor generalna Europejskiej Organizacji Konsumentów (BEUC), powiedziała:

„Temu podbija Europę, ale dzisiaj chcemy rzucić światło na wiele nielegalnych praktyk i lekceważenie interesów konsumentów, praktyk, które władze muszą powstrzymać. Platforma stosuje wiele technik manipulacyjnych, których celem jest nakłonienie konsumentów, aby wydawali jeszcze więcej. Na przykład konsumenci otrzymują inne, droższe wersje po kliknięciu konkretnego produktu lub muszą pokonać tor przeszkód, aby zamknąć swoje konto. Temu często pozostawia konsumentów w niewiedzy na temat tego, od kogo kupują produkty. Ten brak identyfikowalności uniemożliwia konsumentom podjęcie świadomej decyzji lub sprawdzenie, czy produkt jest zgodny z unijnymi przepisami w zakresie bezpieczeństwa”.

„Temu narusza unijny Akt o Usługach Cyfrowych, który jest nowym, ważnym aktem prawnym mającym na celu zapewnienie konsumentom bezpieczeństwa w internecie. Produkty sprzedawane europejskim konsumentom, zarówno w internecie, jak i poza nim, niezależnie od tego, czy są europejskie, amerykańskie czy chińskie, muszą być bezpieczne i zgodne z prawem europejskim.”

Michał Herde, Federacja Konsumentów: „Temu promuje patologiczne zachowania, które dotąd były domeną pewnej nieznaczącej grupy mniejszych sklepów internetowych, próbujących zdobyć rynek poprzez zastosowanie agresywnych praktyk marketingowych. Temu wprowadziło te zachowania do mainstreamu, dysponując ogromnym zapleczem technicznym i finansowym. Taka wulgaryzacja sprzedaży online nie tylko szkodzi konsumentom, często nieświadomym stosowaniu na nich wymuszających działań, ale również innym rzetelnym sklepom”.

Monika Kosińska-Pyter, Federacja Konsumentów: „kupuj jak milioner” nie oznacza, że możemy kupować dużo albo jeszcze więcej. Powinno natomiast oznaczać, że konsumenci korzystają z możliwości zakupu wysokiej jakości produktów i są obsługiwani z poszanowaniem wszystkich przysługujących im praw.

Pytania dotyczące bezpieczeństwa produktów i prawa konsumenckiego

Do tej pory organizacje konsumenckie kwestionowały legalność i bezpieczeństwo produktów sprzedawanych w Temu. Na przykład włoska grupa konsumencka i członek BEUC Altroconsumo odkryła w październiku 2023 r., że 9 z 13 przetestowanych kosmetyków, które kupiono na platformie, albo nie zawierało listy składników, albo zawierało ją tylko częściowo. Na początku tego roku niemiecka organizacja konsumencka i członek BEUC vzbv zarzucała Temu, że łamie prawo konsumenckie, wyświetlając wprowadzające w błąd recenzje produktów lub wprowadza konsumentów w błąd poprzez sposób prezentowania obniżek cen.

Kontakt:

m.herde@federacja-konsumentow.org.pl

monika@federacja-konsumentow.org.pl

telefon: 577 167 895