



# Ministerstwo Rozwoju i Technologii



Sekretarz Stanu  
Jacek Tomczak

Znak pisma: DRI-IV.4102.2.2024  
Warszawa, 21 maja 2024 r.

**Whaleco Technology Limited**  
**First Floor, 25 St Stephens Green**  
**Dublin 2,**  
**Ireland**  
**CRO reg. number 723548**  
**legal@eur.temu.com**

**Szanowni Państwo,**

mając na względzie fakt, że jako platforma sprzedażowa Temu ([www.temu.com](http://www.temu.com)) oferujecie Państwo, za pośrednictwem ww. strony internetowej oraz aplikacji mobilnej „Temu”, usługi dla klientów z Polski, zwracamy się do Państwa jako Ministerstwo Rozwoju i Technologii z prośbą o udzielenie wyjaśnień. Niniejsza kwestia dotyczy Państwa usług oferowanych na rzecz polskich konsumentów i klientów, a także przestrzegania przez Państwa firmę obowiązujących w Polsce regulacji. Dotyczy to m. in. Polityki informowania konsumentów o cenach i warunkach zawierania transakcji za pośrednictwem portali e-commerce.

Jednocześnie pragniemy wskazać, że w przypadku braku stosowania się przez ww. platformy do obowiązujących w Polsce oraz w Unii Europejskiej przepisów będziemy zmuszeni do podjęcia daleko idących działań zmierzających do ochrony polskich konsumentów przed nieprawidłowościami. W efekcie, w najbardziej skrajnym przypadku, brak zagwarantowania przez państwa odpowiedniego poziomu ochrony naszych rodzimych konsumentów będzie skutkowało uniemożliwieniem Państwu oferowania usług na naszym rynku.

Aktualnie, zarówno na płaszczyźnie implementowania do naszego krajowego prawa przepisów unijnych jak i na płaszczyźnie rodzimych regulacji prawnych, prowadzony jest cały szereg prac legislacyjnych mających skutkować zwiększeniem poziomu ochrony prawnej polskich konsumentów. Prace te prowadzone są m. in. przez Ministerstwo Rozwoju i Technologii. W przypadku braku pełnej współpracy z krajowymi regulatorami ze strony platform cyfrowych oferujących usługi na rzecz polskich konsumentów oraz w przypadku dalszego istnienia ryzyka naruszeń praw polskich klientów, będziemy zmuszeni wprowadzić zmiany w przepisach uniemożliwiające oferowanie usług na rzecz odbiorców z Polski przez tego rodzaju platformy, za pomocą chociażby tzw. geoblockingu.

Jak wynika z danych Gemius Mediapanel, w styczniu 2024 r. aplikacja Temu oraz portal [www temu.com](http://www temu.com) miały osiągnąć w Polsce liczbę 14,9 mln realnych użytkowników, co plasowałoby platformy te w czołówce marketplace'ów użytkowanych przez polskich konsumentów. Tymczasem, jak wynika z pozyskanych przez Ministerstwo Rozwoju i Technologii informacji i przeprowadzonej na ich podstawie analizy, praktyki stosowane przez dostawcę platformy Temu stanowią wielopoziomowe naruszenie krajowych i unijnych przepisów w zakresie m. in. ochrony konsumentów. Należy zaznaczyć, że praktyki te były już przedmiotem zgłoszeń i skarg ze strony zarówno konsumentów jak i przedsiębiorców do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), czyli do polskiego organu kontrolnego w zakresie ochrony praw konsumentów. Również informacje przekazane Ministerstwu zostały skierowane do UOKiK celem wyrażenia stanowiska przez tę instytucję.

Szanowni Państwo, w związku z powyższym prosimy o ustosunkowanie się przez Państwo do poniższych zarzutów i informacji.

#### **Nieprzestrzeganie przepisów tzw. Dyrektywy Omnibus<sup>1</sup> oraz krajowych przepisów implementujących te rozwiązania.**

W ofertach dostępnych dla polskich konsumentów na platformie Temu stosowane są obniżki cenowe. Obniżki te przedstawiane są zarówno na *listingu*, na stronach z ofertami, na kartach produktów, w koszyku/podsumowaniu zamówienia, a także w reklamach na portalach społecznościowych. Sposób przedstawiania obniżek cenowych na platformie Temu jest sprzeczny z obowiązującymi przepisami, zgodnie z którymi, w przypadku informowania o obniżeniu ceny, należy uwidaczniać najniższą cenę towaru, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki (tzw. „Cena Omnibus”). W ofertach dostępnych na platformie Temu „Cena Omnibus” nie jest nigdzie wskazana.

#### **Zastosowanie „liczników” oraz stosowanie komunikatów mogących powodować presję u konsumentów.**

W wielu miejscach interfejsu platformy Temu widoczne są liczniki odliczające czas, m. in. licznik odliczający czas darmowej dostawy dla wszystkich zamówień. Wspomniany licznik może wprowadzać konsumentów w błąd co do faktycznego czasu obowiązywania darmowej dostawy produktów, tym samym wywierając na konsumentach presję. W rzeczywistości bowiem, po tym gdy licznik zakończy odliczanie, zaczyna on odliczać na nowo kolejny 24-godzinny czas obowiązywania darmowej dostawy dla wszystkich zamówień. Tego rodzaju wprowadzające w błąd informacje, co do rzeczywistego czasu obowiązywania darmowej dostawy, mogą zmuszać konsumentów do działania pod nieuzasadnioną presją czasu.

Dodatkowo, w całym serwisie Temu pojawiają się komunikaty, których treść jest nacechowana pośpiechem, np. „Błyskawiczna okazja” z określonym terminem, „Pośpiesz

---

<sup>1</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 98/6/WE, 2005/29/WE oraz 2011/83/UE w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta (Tekst mający znaczenie dla EOG), Dz. Urz. UE, L. 328/7.

się! Już ponad 377 użytkowników ma ten produkt w koszyku”, „Popularne! Prawie wyprzedane.” Te komunikaty należy zakwalifikować jako przykład zwodniczych interfejsów, ponieważ wywierają presję zakupową na użytkownika. Działanie takie zostało sklasyfikowane jako przykład praktyki określanej jako *dark patterns* m.in. przez brytyjski organ nadzorczy, jak i również przez Komisję Europejską.

#### **Brak wskazania jednoznacznej i konkretnej ceny towarów.**

W odniesieniu do niektórych produktów oferowanych na Temu, wykorzystywane są niejasne określenia dotyczące ceny za dany towar. Operator platformy, określając cenę produktu, posługuje się wyjaśnieniem: „Nie gwarantujemy, że wybrane produkty będą dostępne i w podanej cenie do momentu finalizacji płatności.” Jednocześnie, określając cenę produktu, platforma informuje, że jest to „przewidywana” wartość. Taka forma komunikacji ceny towarów wprowadzać może w błąd korzystających z platformy konsumentów.

#### **Niewłaściwe informowanie o minimalnej wartości zamówienia.**

Zasady obowiązujące na platformie Temu przewidują minimalną wartość zamówienia, tj. wartość, od której można złożyć zamówienie. Konsument informowany jest jednak o tym, że zamówienie może wiązać się z minimalną wartością zamówienia dopiero na końcowym etapie ścieżki zakupowej, tzn. po kliknięciu w przycisk „złóż zamówienie”. Komunikat informujący o minimalnej wartości zamówienia pojawi się wówczas na ekranie użytkownika, jeżeli wartość zamówienia będzie niższa niż ustalona jako minimalna. Zdaniem Ministerstwa tego rodzaju informacje powinny być przekazywane konsumentom już na samym początku ścieżki zakupowej. Rozwiązania stosowane przez platformę w tym zakresie mogą również stanowić przykład praktyki określanej jako *dark patterns*.

#### **Stosowanie wprowadzających w błąd konsumentów komunikatów dotyczących „kuponów”.**

Po pobraniu aplikacji Temu, na ekranie użytkownika pojawia się zestaw „kuponów” wraz z licznikiem odliczającym czas do ich wygaśnięcia. Podobne komunikaty pojawiają się także po określonym czasie użytkowania portalu. Te akcje promocyjne, których charakter ma sugerować losowość wygranej oraz losowość wygranej nagrody, komunikowane są użytkownikom korzystającym z Temu w formie wyświetlających się *pop-up’ów*. Komunikaty informują konsumentów, że mogą oni zdobyć 500 zł, jednocześnie jednak platforma nie komunikuje użytkownikom warunków umożliwiających skorzystania z tych środków. Dodatkowo zwrócić należy uwagę, że warunki tej akcji promocyjnej zawierają szereg zakazanych w polskim prawie klauzul abuzywnych dot. m.in. możliwości dowolnego anulowania, zawieszenia lub zmodyfikowania dowolnego aspektu promocji w dowolnym czasie i bez powiadamiania konsumentów. Także zapis określający właściwość prawa na przepisy amerykańskiego stanu Nowy Jork jest klauzulą niezgodną z polskim prawem.

#### **Naruszenia w zakresie praktyk marketingowych.**

Naruszenia praw konsumentów widoczne są także w zakresie sposobu wysyłki przez Temu informacji handlowych do konsumentów. Nawet w przypadku, w którym korzystający z platformy klient nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji handlowych z serwisu,

platforma wielokrotnie i nachalnie zachęca go do wyrażenia takiej zgody za pomocą pojawiających się na ekranie *pop-up'ów* mówiących np. o „ekskluzywnych kuponach” i „niesamowitych rabatach”. Jednocześnie wbrew postanowieniom Warunków Użytkowania Serwisu użytkownicy, którzy nie udzielili uprzednio zgody na otrzymywanie informacji handlowych, otrzymują wiele powiadomień zawierających takie treści m. in. za pośrednictwem mobilnej aplikacji Temu. Taki model przesyłania informacji handlowych budzi bardzo poważne wątpliwości na gruncie obowiązujących w Polsce przepisów: m. in. ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną<sup>2</sup>, ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne<sup>3</sup> oraz unijnego rozporządzenia RODO<sup>4</sup>.

### **Pozorne gwarantowanie wyrównywania cen “korekta ceny w ciągu 30 dni” oraz pozorna gwarancja dostępnej dostawy za pobraniem.**

W przypadku wielu produktów dostępnych na platformie Temu zawarta jest informacja o gwarancji “wyrównania ceny”, zgodnie z którą jeśli rynkowa cena detaliczna uległa obniżce w ciągu 30 dni od dnia zakupu, konsument może ubiegać się o zwrot pieniędzy z tytułu korekty ceny. W praktyce do wyrównania ceny nie kwalifikują się produkty objęte wyprzedzą, promocją lub niedostępne, a ponadto platforma zastrzega sobie pełną dowolność w zakresie zmian zasad programu oraz ich interpretacji czy grupy produktów podlegających rzekomemu wyrównaniu. Informacja o “wyrównaniu ceny” widnieje na kartach produktów przecenionych (a więc nie kwalifikujących się do wyrównania) jako jedna z gwarancji obok “dostawy za pobraniem” oraz “darmowych zwrotów”, co wprowadza konsumentów w błąd. Charakter pozorny ma także dostępna w ofertach na platformie gwarancja “dostawy za pobraniem”. W rzeczywistości dostępna jest ona wyłącznie dla wybranych krajów z Półwyspu Arabskiego i Zatoki Perskiej, o czym konsument dowie się dopiero w przypadku wejścia w szczegóły tej gwarancji.

### **Brak informacji, czy sprzedający jest przedsiębiorcą, o podziale obowiązków pomiędzy platformę i sprzedającego oraz nr telefonu i adresu email do sprzedającego.**

Mimo obowiązków wyrażonych w art. 12a pkt. 2-3 i 4 ustawy o prawach konsumenta<sup>5</sup> dostawca platformy handlowej Temu nie informuje konsumenta, o tym czy osoba trzecia oferująca towary jest przedsiębiorcą. W konsekwencji nie ma informacji o tym czy przepisy dotyczące ochrony konsumentów mają zastosowanie do ich zakupu, o podziale obowiązków związanych z umową pomiędzy platformą, a sprzedającym, a także o adresie poczty elektronicznej oraz numerze telefonu, pod którymi konsument może szybko i efektywnie skontaktować się ze sprzedającym. Braki te stanowią wyraźne i jednoznaczne naruszenie obowiązujących w Polsce przepisów.

**Szanowni Państwo,**

---

<sup>2</sup> Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Dz. U. z 2020 r. poz. 344.

<sup>3</sup> Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne, Dz. U. z 2024 r. poz. 34.

<sup>4</sup> Rozporządzenie 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), Dz. Urz. UE L. 119/1.

<sup>5</sup> Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Dz. U. z 2023 r. poz. 2759.

w związku z powyższym prosimy o udzielenie przez Państwa wyczerpujących wyjaśnień w zakresie przedstawionych kwestii dotyczących usług oferowanych za pośrednictwem aplikacji mobilnej Temu oraz portalu [www temu.com](http://www temu.com) polskim konsumentom. W szczególności oczekujemy wyjaśnień w zakresie zgodności oferowanych przez Państwa usług z przepisami tzw. Dyrektywy Omnibus, Rozporządzenia RODO oraz następujących polskich aktów normatywnych: ustawy o prawach konsumenta, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy - Prawo telekomunikacyjne. Dodatkowo prosimy także o udzielenie wyjaśnień w sprawie prowadzonej przez Państwa polityki w zakresie przeciwdziałania oferowaniu na Państwa platformie produktów naruszających prawa własności przemysłowej i prawa własności intelektualnej.

Jako Polska jesteśmy otwarci na współpracę z dostawcami usług w zakresie e-commerce z całego świata. Oczekujemy jednak, że wszyscy dostawcy oferujący usługi dla polskich konsumentów będą w pełni przestrzegać obowiązujących w Polsce regulacji prawnych. Mając na względzie fakt, że Państwa działalność prowadzona za pośrednictwem platformy Temu stała się przedmiotem zgłoszeń i skarg do polskiego organu kontrolnego, a analiza Państwa modelu działania przeprowadzona przez Ministerstwo wykazała cały szereg potencjalnych naruszeń, oczekujemy, że dostosują Państwo model swojej działalności do obowiązujących w Polsce przepisów prawa.

Jednocześnie pragniemy wyrazić oczekiwanie, że jako platforma oferująca usługi dla polskich konsumentów, powołacie Państwo polskie przedstawicielstwo, które oprócz zapewniania polskim klientom właściwej obsługi prawno-technicznej, będzie właściwą instytucją do kontaktu dla polskich organów kontrolnych i prawodawczych. Oczekujemy także, że w ramach prowadzonej przez Państwo działalności wdrożycie Państwo rozwiązania umożliwiające polskim konsumentom oraz innym interesariuszom skuteczne zgłaszanie ofert naruszających prawa własności przemysłowej i prawa własności intelektualnej, a także dotyczących bezpieczeństwa produktów. Pragniemy także wskazać, że wszystkie ww. kwestie są aktualnie przedmiotem debaty publicznej w Polsce, efektem której będą zmiany w prawie nakładające na zagraniczne platformy e-commerce obowiązki mające na celu zwiększenie poziomu ochrony polskich konsumentów oraz konkurencyjności polskich przedsiębiorców. Ponadto, pragniemy przypomnieć, że są Państwo zobowiązani do dbania o przestrzeganie obowiązku opłacanie właściwych podatków (w szczególności podatku od towarów i usług) od transakcji zawieranych za Państwa pośrednictwem. Jako Ministerstwo Rozwoju i Technologii jesteśmy otwarci na dialog w tej sprawie z wszystkimi interesariuszami, szczególnie tymi, którzy wykazują wolę współpracy z polskimi organami władzy publicznej.

**Z wyrazami szacunku**

Jacek Tomczak

Sekretarz Stanu

/ kwalifikowany podpis  
elektroniczny /