

## **Notatka z monitoringu przeprowadzonego przez KPK OECD w sprawie dotyczącej Grupy OLX Sp. z o.o.**

Warszawa, 28 lipca 2020 r.

### **HISTORIA SPRAWY**

1. Krajowy Punkt Kontaktowy OECD (KPK OECD) otrzymał 9 kwietnia 2018 r. zawiadomienie o naruszeniu *Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych* (dalej: Wytyczne OECD). Zawiadomienie zostało złożone przez Fundację Frank Bold (dalej również jako: Autor zawiadomienia), organizację pozarządową działającą w sferze ochrony środowiska z siedzibą w Krakowie. Zawiadomienie dotyczyło działań Grupy OLX Sp. z o.o., z siedzibą w Poznaniu (dalej również jako: Przedsiębiorstwo), działającej w sektorze internetowych portali ogłoszeniowych, będącej częścią grupy kapitałowej OLX Group, której główna siedziba mieści się w Holandii.
2. Autor zawiadomienia wskazał na następujące rozdziały Wytycznych OECD: rozdział II „Zasady ogólne”, rozdział VI „Środowisko” oraz rozdział VIII „Interesy konsumenta”, do których naruszenia, w opinii Autora Zawiadomienia, miało dojść na skutek zamieszczania w internetowym serwisie ogłoszeniowym prowadzonym przez Przedsiębiorstwo, ogłoszeń dodawanych przez użytkowników tego serwisu, a które dotyczyły ofert sprzedaży pieców przeznaczonych m.in. do spalania oleju przepracowanego oraz wycofanych z użytku podkładów kolejowych.
3. KPK OECD przyjął sprawę do rozpatrzenia w dniu 25 czerwca 2018 r. Po opublikowaniu Oceny wstępnej w tej sprawie KPK OECD zaproponował stronom prowadzenie wspólnych rozmów (*good offices*) w celu wypracowania rozwiązania.
4. We wrześniu 2018 r. odbyło się spotkanie przedstawicieli Przedsiębiorstwa i Autora zawiadomienia w obecności KPK OECD. Dalsze działania podejmowane były bezpośrednio między stronami, zaś KPK OECD otrzymywał pisemne informacje od stron na temat postępów w przebiegu współpracy.
5. 25 kwietnia 2019 r. strony podpisały porozumienie intencyjne, w którym zobowiązały się m.in. do tego, że Autor zawiadomienia będzie prowadzić monitoring treści ogłoszeń zamieszczanych w serwisie ogłoszeniowym Przedsiębiorstwa, zaś Przedsiębiorstwo będzie usuwać z serwisu wskazane przez Autora zawiadomienia ogłoszenia naruszające przepisy o ochronie środowiska. Ponadto Autor zawiadomienia zadeklarował eksperckie wsparcie Przedsiębiorstwa w działaniach zmierzających do ochrony powietrza przed zanieczyszczeniami, promowaniu postaw ekologicznych i modelu konsumpcji zgodnego z zasadami ochrony środowiska i zrównoważonego rozwoju.
6. 13 czerwca 2019 r. KPK OECD uzgodnił ze stronami treść Oceny końcowej, która została opublikowana 1 lipca 2019 r. W Ocenie końcowej KPK OECD podkreślił otwartość stron na dialog oraz zaangażowanie w proces wypracowania porozumienia. Uzgodnienie przez strony

postępowania prowadzenia przez Autora zawiadomienia stałego monitoringu ogłoszeń publikowanych w serwisie OLX.pl, w celu usuwania przez Przedsiębiorstwo ogłoszeń dotyczących produktów i usług, które naruszając przepisy ochrony środowiska mogą negatywnie oddziaływać na środowisko naturalne, w ocenie KPK OECD świadczyło o głębokim zaangażowaniu obu stron w działania w sferze ochrony środowiska. KPK OECD zalecił stronom prowadzenie dalszych działań zgodnie z przyjętym przez strony porozumieniem.

7. Należy również zauważyć, że Ocena końcowa polskiego KPK OECD w sprawie dotyczącej Grupy OLX Sp. z o.o. spotkała się z dużym zainteresowaniem na poziomie międzynarodowym, ze względu na fakt, iż była to pierwsza sprawa rozpatrywana w ramach Sieci KPK OECD (jaką tworzą KPK OECD w 49 państwach), która dotyczyła przedsiębiorstwa wielonarodowego działającego w sektorze internetowych portali ogłoszeniowych.

## **MONITORING SPRAWY**

29 kwietnia 2020 r. KPK OECD wystąpił do stron z prośbą o przedstawienie informacji dotyczących przebiegu współpracy oraz realizacji zawartego między stronami porozumienia. Przedsiębiorstwo przesłało odpowiedź w dniu 15 maja 2020 r., zaś Autor zawiadomienia w dniu 2 czerwca 2020 r.

### **1. Usuwanie ogłoszeń**

Zgodnie z ustaleniami stron, Przedsiębiorstwo zobowiązało się do usuwania z serwisu ogłoszeniowego OLX.pl wskazanych przez Autora zawiadomienia ogłoszeń naruszających przepisy o ochronie środowiska, których przedmiotem były piece na przepracowany olej oraz zużyte podkłady kolejowe.

Autor zawiadomienia przekazał Przedsiębiorstwu w dniach: 22 marca 2019 r, 20 maja 2019 r. oraz 29 lipca 2019 r. trzy listy takich ogłoszeń. Łącznie w okresie współpracy z Fundacją Frank Bold Przedsiębiorstwo otrzymało 285 linków dotyczących ogłoszeń zawierających niewłaściwe treści.

Przedsiębiorstwo poinformowało KPK OECD, że w okresie od 10 października 2019 r. usunęło z serwisu OLX.pl 16 629 ogłoszeń zawierających oferty dotyczące pieców na olej przepracowany. Ponadto w przypadku 6 656 ogłoszeń Przedsiębiorstwo upomniało użytkowników, że ich ogłoszenia zawierają np. zbyt lakoniczny opis, po czym użytkownicy albo poprawiali swoje ogłoszenia zgodnie z oczekiwaniami Przedsiębiorstwa i były one publikowane w serwisie, albo nie podejmowali takich działań, w związku z czym Przedsiębiorstwo usuwało te ogłoszenia z serwisu.

### **2. Wsparcie eksperckie działalności Przedsiębiorstwa przez Autora zawiadomienia**

Na mocy porozumienia stron, Autor zawiadomienia zobowiązał się do udzielania Przedsiębiorstwu wsparcia eksperckiego w kwestiach dotyczących ochrony środowiska, dotyczących w szczególności ochrony powietrza przed zanieczyszczeniami. Przedsiębiorstwo przekazywało Autorowi zawiadomienia drogą mailową zapytania dotyczące m.in. takich kwestii jak:

- weryfikacja opracowanego przez Przedsiębiorstwo podręcznika dla pracowników Działu Obsługi Użytkownika OLX dotyczącego procedury weryfikacji i postępowania w sprawie

zamieszczanych w serwisie ogłoszeniowym ofert sprzedaży pieców (kotłów) na olej przepracowany,

- szczegółowa treść opisów ofert sprzedaży pieców (kotłów) wprowadzanych do serwisu ogłoszeniowego przez użytkowników serwisu OLX.pl,
- konsultacje propozycji odpowiedzi do użytkowników serwisu OLX.pl przygotowanych przez pracowników Działu Obsługi Użytkownika,
- zapytanie dotyczące Dyrektywy Ecodesign (2009/125/WE) dotyczącej wymagań emisyjnych i energetycznych dla kotłów na paliwo stałe,
- zapytanie dotyczące pieców na paliwa stałe i inne.

Autor zawiadomienia częściowo udzielił Przedsiębiorstwu wsparcia w odniesieniu do ww. zapytań, jednakże w niektórych przypadkach Fundacja Frank Bold odpowiadała na zapytania Przedsiębiorstwa z opóźnieniem. Autor zawiadomienia przyznał w przekazanych KPK OECD informacjach, że w ostatnich miesiącach współpracy kontakt z Przedsiębiorstwem był ograniczony ze względu na obciążenie Fundacji Frank Bold pracą przy realizacji innych projektów oraz utrudnieniami w organizacji pracy wynikającymi z ogólnej sytuacji spowodowanej pandemią COVID-19.

### **3. Dodatkowe działania Przedsiębiorstwa**

Z informacji przedstawionych KPK OECD przez Przedsiębiorstwo wynika, iż Grupa OLX sp. z o.o. podjęła w okresie objętym monitoringiem także inne działania mające na celu zwiększenie świadomości i wiedzy pracowników serwisu OLX.pl w zakresie obrotu towarami zagrażającymi środowisku, w tym m.in.:

- przeprowadzono szkolenia wewnętrzne dla ok. 60 pracowników serwisu OLX.pl,
- opracowano i nagrano webinar adresowany do nowych pracowników, w którym uwzględniono zagadnienia związane z oferowaniem do sprzedaży pieców na olej przepracowany oraz w przystępny sposób omówiono rozwiązania wypracowane w ramach współpracy z Fundacją Frank Bold,
- skierowano zapytanie ofertowe do podmiotów zewnętrznych dotyczące przygotowania szkoleń dla pracowników Spółki,
- przedstawiciele Działu Obsługi Użytkownika oraz Działu Sprzedaży spotkali się z użytkownikami serwisu OLX.pl oferującymi do sprzedaży piece na olej przepracowany (kotły). Podczas spotkań rozmawiano o zastosowanych rozwiązaniach w serwisie OLX.pl, w tym o usuwaniu ogłoszeń niezgodnych z przepisami dotyczącymi ochrony środowiska wskazywanych przez Fundację Frank Bold.

Ponadto w sezonie jesienno-zimowym 2019/2020 Przedsiębiorstwo zrealizowało w mediach społecznościowych kampanię społeczną, której celem było zwiększenie świadomości społecznej i wiedzy w zakresie walki z zanieczyszczeniami powietrza i smogiem. Zwieńczeniem kampanii był spot edukacyjny w wykonaniu grupy muzycznej „T-raperzy znad Wisły”, w którym w satyrycznej formie

przedstawiono podstawowe informacje dotyczące ochrony powietrza przed zanieczyszczeniami. Spot „Antysmog song” na portalu YouTube zanotował ponad 1,6 mln odsłon.

## WNIOSKI Z POSTĘPOWANIA

KPK OECD pozytywnie ocenia współpracę ze stronami na poszczególnych etapach postępowania. W Ocenie końcowej z 13 czerwca 2019 r. KPK OECD zwrócił szczególną uwagę na otwartość stron na dialog oraz dążenie do właściwego zrozumienia zaleceń formułowanych w *Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych*, stanowiących międzynarodowy standard odpowiedzialnego prowadzenia biznesu.

W ocenie KPK OECD w przebiegu realizacji współpracy między stronami w okresie od lipca 2019 r. do końca kwietnia 2020 r. należy szczególnie zwrócić uwagę na zaangażowanie Przedsiębiorstwa, zarówno w reagowaniu na oczekiwania Fundacji Frank Bold co do usuwania wskazywanych ogłoszeń, jak również poprzez podejmowanie innych działań edukacyjno-szkoleniowych. Pomimo pozytywnej oceny współpracy przez Autora zawiadomienia, KPK OECD dostrzega wyrażone przez Przedsiębiorstwo oczekiwanie dotyczące większego zaangażowania ze strony Fundacji Frank Bold we wsparcie eksperckie Przedsiębiorstwa. W opinii Przedsiębiorstwa wymienione powyżej działania mogłyby być zrealizowane sprawniej lub na większą skalę, gdyby zaangażowanie Fundacji Frank Bold w wspieraniu merytorycznym Przedsiębiorstwa było większe.

Na gruncie Wytycznych OECD należy stwierdzić, że Przedsiębiorstwo zastosowało się do zaleceń sformułowanych w rozdziale II „Zasady ogólne”, w szczególności pkt 13, zgodnie z którym: *„Poza podejmowaniem odpowiednich kroków w przypadku wystąpienia niekorzystnych skutków dotyczących kwestii objętych niniejszymi Wytycznymi, przedsiębiorstwa powinny w miarę możliwości zachęcać partnerów handlowych, w tym dostawców i podwykonawców, do stosowania zasad odpowiedzialnego postępowania biznesowego, zgodnie z niniejszymi Wytycznymi.”*

Ponadto, należy stwierdzić, że Przedsiębiorstwo dostrzegło wagę zapisów sformułowanych w rozdziale VI „Środowisko” oraz zgodnie z zaleceniami rozdziału VIII „Interesy konsumenta” podjęło stosowne działania, aby prowadzić swoją działalność m.in. zgodnie z praktykami dobrego handlu, marketingu i reklamy, a także podjęło kroki w celu zapewnienia jakości i niezawodności oferowanych towarów i świadczonych usług.

Jednocześnie KPK OECD zauważa, że Grupa OLX Sp. z o.o. w wyniku postępowania prowadzonego przed KPK OECD zyskała wiedzę na temat międzynarodowego standardu odpowiedzialnego prowadzenia biznesu, jakim są *Wytyczne OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych*, zwiększyła świadomość pośredniego wpływu środowiskowego prowadzonej działalności w zakresie internetowych serwisów internetowych i podjęła konkretne działania do wdrażania zaleceń Wytycznych OECD w swojej działalności.

Uzgodnienie przez strony możliwości prowadzenia przez Autora zawiadomienia monitoringu ogłoszeń publikowanych w serwisie OLX.pl w celu usuwania ogłoszeń dotyczących produktów, które mogą mieć negatywne oddziaływania na środowisko naturalne, stanowiło wyraz aktywnego zaangażowania obu stron w działania w sferze ochrony środowiska naturalnego. Celem tego działania

było m.in. dążenie do zapewnienia przestrzegania przepisów szeroko pojętego prawa ochrony środowiska oraz promowania postawy odpowiedzialnego podejścia do prowadzenia działalności biznesowej.

KPK OECD bardzo pozytywnie postrzegają formułę współpracy z Przedsiębiorstwem zaproponowaną przez Autora zawiadomienia w ramach realizacji postanowień porozumienia. W wyniku monitoringu sprawy KPK OECD stwierdza jednakże, że Fundacja Frank Bold nie wykorzystała w pełni możliwości, powstałych w wyniku porozumienia podpisanego z Grupą OLX Sp. z o.o.

**KPK OECD rekomenduje Przedsiębiorstwu** utrzymanie dotychczasowego podejścia zarówno w kontekście działań wewnętrznych Przedsiębiorstwa związanych ze zwiększaniem świadomości pracowników działu obsługi klienta na potrzeby zachowania poprawności opisów ofert sprzedaży wprowadzanych do internetowego serwisu ogłoszeniowego, jak również w kontekście współpracy z partnerami zewnętrznymi w zakresie monitorowania ogłoszeń dostępnych w serwisie pod kątem oddziaływania oferowanych produktów czy usług na środowisko. Ze względu na popularność serwisu OLX.pl, w opinii KPK OECD cennym byłoby kontynuowanie przez Przedsiębiorstwo działań edukacyjnych, w tym kampanii społecznych, w zakresie promowania postaw odpowiedzialnej konsumpcji kierowanych do użytkowników serwisu.

**KPK OECD rekomenduje Autorowi zawiadomienia** dalsze zaangażowanie na rzecz utrzymania długofalowej współpracy z Przedsiębiorstwem.

\*\*\*\*\*

Notatka z monitoringu sprawy dotyczącej Grupy OLX sp. z o.o. zostanie opublikowana w języku polskim oraz w języku angielskim na stronie internetowej KPK OECD. Angielska wersja niniejszej notatki zostanie również przekazana Sekretariatowi OECD oraz do wiadomości holenderskiemu KPK OECD.

KPK OECD zamyka postępowanie w niniejszej sprawie.