



Ministerstwo Rozwoju i Technologii



Sekretarz Stanu
Jacek Tomczak

Znak pisma: DRI-IV.4102.1.2024
Warszawa, 21 maja 2024 r.

SHEIN
Floor 2 Glendenning House
6-8 Wicklow Street
D02 AX90
Dublin 2,
Ireland
plcsteam@shein.com

Szanowni Państwo,

mając na względzie fakt, że jako platforma sprzedażowa Shein (www.shein.com) oferujecie Państwo za pośrednictwem ww. strony internetowej oraz aplikacji mobilnej „Shein” usługi dla klientów z Polski, zwracamy się do Państwa jako Ministerstwo Rozwoju i Technologii z prośbą o udzielenie wyjaśnień w zakresie usług oferowanych przez Państwa na rzecz polskich konsumentów i klientów. Zwracamy się także do Państwa w kwestii przestrzegania przez Państwa obowiązujących w Polsce regulacji w zakresie 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 przez 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 Shein oraz portal www.shein.com miały osiągnąć w Polsce liczbę ponad 6 mln realnych użytkowników, co plasowałoby platformy te w czołówce marketplace'ów użytkowanych przez polskich konsumentów. Tymczasem jak wynika z informacji pozyskanych przez Ministerstwo Rozwoju i Technologii oraz z przeprowadzonej na ich podstawie analizy, praktyki stosowane przez dostawcę platformy Shein stanowią mogą wielopoziomowe naruszenie krajowych jak

i unijnych przepisów w zakresie m. in. ochrony konsumentów. Informacje te zostały przekazane przez Ministerstwo do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKIK), czyli do polskiego organu kontrolnego w zakresie ochrony praw konsumentów celem wyrażenia stanowiska przez tę instytucję.

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

Niestosowanie się do przepisów „Dyrektywy Omnibus”¹.

W ramach oferty platformy sprzedażowej Shein stosowane są obniżki cenowe. Promocje cenowe przedstawiane są w kilku miejscach serwisu, zarówno na etapie listingu, jak i karty produktu. Sposób przedstawiania obniżek cenowych przez Spółkę jest sprzeczny z obowiązującymi przepisami, zgodnie z którymi w przypadku informowania o obniżeniu ceny, należy uwidaczniać najniższą cenę towaru lub usługi, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki. W całym serwisie Shein, Spółka takiej ceny nie uwidacznia, co oznacza, że przedstawia obniżki cenowe w sposób sprzeczny z przepisami prawa polskiego.

Wprowadzające w błąd oceny produktów.

Shein nie udostępniana użytkownikom informacji, czy opinie o produktach widocznie w serwisie pochodzą od konsumentów, którzy w rzeczywistości dany produkt nabyli oraz w jaki sposób dokonywana jest ewentualna weryfikacja opinii. Nie wiadomo również jak opinie są liczone (np. czy wszystkie opinie liczą się do średniej – nawet z pobieżnych obliczeń wynika, że przeciętna ocena produktu nie jest średnią wszystkich ocen). W praktyce zatem opinie i rankingi prezentowane przez Shein mogą wprowadzać konsumentów w błąd, szczególnie biorąc pod uwagę obowiązujące formalnie na portalu zasady oceniania produktów. Konsument nie otrzymują adekwatnej informacji pozwalającym im ocenić, czy takim opiniom można zaufać.

Nieuzasadnione twierdzenia ekologiczne: „greenwashing”.

Spółka przedstawia na platformie komunikaty dotyczące przyjazności sprzedawanych za jej pośrednictwem produktów dla środowiska, np.: „Ten innowacyjny materiał jest wykonany z włókien pochodzących z recyklingu, oszczędzając zasoby naturalne i wspierając czystsza planetę!”, „Nasza inicjatywa evoluSHEIN by Design promuje fasony wykonane z bardziej zrównoważonych materiałów i przy zastosowaniu odpowiedzialnych praktyk produkcyjnych.”. Wskazane wyżej przykładowe komunikaty mogą stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w związku z brakiem przekazania rzetelnych informacji na poparcie twierdzeń odnoszących się do aspektów ekologicznych.

Brak informacji, czy sprzedający jest przedsiębiorcą, o podziale obowiązków pomiędzy platformą a sprzedającym oraz brak numeru telefonu i adresu email do sprzedającego.

Mimo obowiązków wyrażonych w przepisach wynikających z implementacji Dyrektywy Omnibus, dostawca platformy handlowej Shein nie informuje konsumenta o tym czy osoba trzecia oferująca towary jest, czy też nie jest przedsiębiorcą, a w konsekwencji czy przepisy dotyczące ochrony konsumentów mają zastosowanie do ich zakupu, o podziale obowiązków związanych z umową pomiędzy platformą, a sprzedającym. Konsument nie wiedzieć

¹ 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.

za co odpowiedzialność ponosi Shein, a za co sprzedający, a także o adresie poczty elektronicznej oraz numerze telefonu, pod którymi konsument może szybko i efektywnie skontaktować się ze sprzedającym.

Niejasne zasady i niemożność wykorzystania kuponów.

Platforma sprzedażowa Shein oferuje zniżki w formie kuponów, jednak konsument nie ma informacji dla których "wybranych" produktów może takiego kuponu użyć. Przy próbie wykorzystania kuponu z odpowiednim progiem cenowym, wykorzystanie go okazuje się niemożliwe. Jednocześnie platforma w dalszym ciągu nie informuje dla których produktów ten kupon powinien być aktywny. Ponadto, Shein zachęca do użycia kuponu, który nie ma zastosowania do kupowanych przedmiotów.

Szanowni Państwo,

w związku z powyższym prosimy o udzielenie przez Państwa wyczerpujących wyjaśnień w zakresie powyżej przedstawionych kwestii dotyczących usług oferowanych za pośrednictwem aplikacji mobilnej Shein oraz portalu www.shein.com polskim konsumentom. W szczególności oczekujemy wyjaśnień w zakresie zgodności oferowanych przez Państwa usług z przepisami tzw. Dyrektywy Omnibus, Rozporządzenia RODO² oraz następujących polskich aktów normatywnych: ustawy o prawach konsumenta³, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną⁴, ustawy - Prawo telekomunikacyjne⁵. 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 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 odpowiednią instytucją do kontaktu dla polskich organów kontrolnych i prawodawczych. Oczekujemy także, że w ramach prowadzonej przez Państwo działalności wdrożycie 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, opłacania 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

² 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.

³ Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Dz. U. z 2023 r. poz. 2759.

⁴ Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Dz. U. z 2020 r. poz. 344.

⁵ Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne, Dz. U. z 2024 r. poz. 34.

interesariuszami, szczególnie tymi, którzy wykazują wolę współpracy z polskimi organami władzy publicznej.

Z wyrazami szacunku

Jacek Tomczak

Sekretarz Stanu

/ kwalifikowany podpis
elektroniczny /