

COMPLIANCE INSIGHTS

Vol. 75

Brak realnego
kontaktu z
platformą: zarzuty
UOKiK wobec Mety



1. Zarzuty UOKiK wobec Mety: czego dotyczą?

Korzystanie z platform takich jak Facebook czy Instagram wiąże się z zawarciem umowy pomiędzy użytkownikiem a dostawcą usług. W sytuacjach problemowych, takich jak przejęcie konta, utrata dostępu czy inne kwestie bezpieczeństwa, użytkownicy oczekują szybkiej reakcji i realnej możliwości kontaktu z przedsiębiorcą.

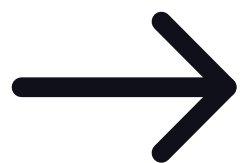
Według UOKiK konsumenci są w praktyce kierowani niemal wyłącznie do automatycznych formularzy oraz centrów pomocy. **Zdaniem organu może to nie spełniać wymogów prawa,** które nakładają na przedsiębiorców obowiązek jasnego wskazania efektywnych środków komunikacji, takich jak adres e-mail czy numer telefonu.



2. Stanowisko Prezesa UOKiK

Prezes UOKiK zwraca uwagę, że skala i charakter usług świadczonych przez Metę powodują, iż brak bezpośrednich kanałów kontaktu ma realne konsekwencje dla konsumentów. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji nagłych, w których zagrożone jest bezpieczeństwo konta, danych osobowych lub środków finansowych.

Organ podkreśla, że jeżeli przedsiębiorca czerpie korzyści ekonomiczne z aktywności użytkowników, zarówno poprzez reklamy, jak i płatne subskrypcje, powinien zapewnić możliwość szybkiego zgłoszenia problemu i sprawnego uzyskania informacji.



3. „Labirynt formularzy” : problemy praktyczne

Analiza regulaminów Facebooka i Instagrama wykazuje, że nie zawierają one jednoznacznie wskazanych danych kontaktowych, takich jak adres e-mail czy numer telefonu. Zamiast tego użytkownicy są odsyłani do systemów zgłoszeń, które nie zawsze pozwalają na skuteczne rozwiązanie sprawy.

Utrudnienia te obejmują m.in.:

- ograniczenia techniczne formularzy,
- problemy z przesyłaniem załączników,
- brak informacji zwrotnej,
- brak możliwości rozmowy z realnym konsultantem.



4. Skargi konsumentów impulsem do działania

UOKiK wskazuje, że do urzędu wpływają liczne skargi użytkowników dotyczące braku możliwości szybkiego kontaktu z Metą w sytuacjach kryzysowych. Z relacji konsumentów wynika, że brak reakcji platformy może prowadzić do dalszych naruszeń, w tym wykorzystania przejętych kont do działań przestępczych.

Sygnały te stały się jednym z istotnych powodów wszczęcia postępowania i przyjrzenia się praktykom stosowanym przez globalnych dostawców usług cyfrowych wobec polskich konsumentów.



5. Szerszy kontekst rynkowy i potencjalne konsekwencje

Postępowanie wobec Mety wpisuje się w szersze działania UOKiK, który analizuje cały sektor e-commerce pod kątem realizacji obowiązków informacyjnych. Szczególna uwaga poświęcana jest podmiotom transgranicznym, oferującym usługi na dużą skalę, ale jednocześnie ograniczającym możliwość bezpośredniego kontaktu z klientem.

Jeżeli zarzuty zostaną potwierdzone, Meta Platforms Ireland Ltd. może zostać ukarana sankcją finansową sięgającą nawet **do 10% rocznego obrotu**.

Sprawa może stać się istotnym sygnałem dla innych platform cyfrowych co do standardów obsługi konsumentów oraz wymogów transparentnej komunikacji.



6. Wnioski praktyczne

Sprawa Mety pokazuje, że w erze cyfrowej automatyzacja obsługi klienta ma swoje granice. Brak jasno wskazanych, bezpośrednich kanałów kontaktu może zostać zakwestionowany jako naruszenie prawa konsumenckiego.

Dla przedsiębiorców oznacza to **konieczność weryfikacji**, czy stosowane modele komunikacji rzeczywiście zapewniają konsumentom realną możliwość dochodzenia swoich praw.



Kontakt



Mariusz Purgał

Partner

mariusz.purgal@kwkr.pl



Anna Rybicka

Junior Associate

anna.rybicka@kwkr.pl

Zespół Compliance KWKR



**Alicja
Łopacińska**



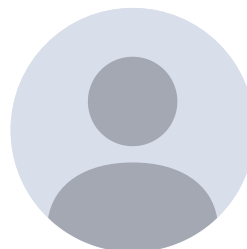
**Justyna
Staszewicz-Maj**



**Anna
Bartosik**



**Katarzyna
Kanik**



**Michał
Hady**