

# COMPLIANCE INSIGHTS

---

Vol. 85

## UOKiK na scenie: prawa konsumenta na koncertach i festiwalach



# 1. Zakup biletu: presja czasu nie zwalnia ze staranności

---

Nawet gdy bilety znikają w ciągu kilku minut, sprzedawca zobowiązany jest już na etapie zakupu przekazać konsumentowi warunki uczestnictwa, swoje dane kontaktowe oraz dane ewentualnych pośredników. Prawa konsumenta przysługują wyłącznie przy zakupie od przedsiębiorcy, dlatego **wybór zweryfikowanego sprzedawcy ma fundamentalne znaczenie.**



## 2. Transparentność ceny: obowiązek, a nie dobra wola

---

Konsument ma prawo znać całkowity koszt biletu już na etapie przeglądania oferty. Praktyka stopniowego ujawniania obowiązkowych opłat dopiero w toku procesu zakupowego, skutkująca wzrostem ostatecznej ceny, może stanowić nieuczciwą praktykę określaną jako **drip pricing**.



### **3. Brak ustawowego prawa odstąpienia**

---

**Przy zakupie biletów na wydarzenie z określonym terminem konsumentowi nie przysługuje ustawowe 14-dniowe prawo do odstąpienia od umowy zawartej online bez podania przyczyny. Zwrot jest możliwy jedynie wtedy, gdy przewiduje to regulamin, jednak często za dodatkową opłatą. Przed zakupem warto więc dokładnie zapoznać się z warunkami zwrotu.**



## 4. Bilet z drugiej ręki: zakup poza systemem ochrony

---

Nabywanie biletu od osoby prywatnej, na przykład za pośrednictwem mediów społecznościowych, wyłącza ochronę konsumencką. **Odsprzedaż biletów z zyskiem jest w Polsce zabroniona i stanowi wykroczenie zagrożone aresztem lub grzywną.**



## 5. Depozyty i szatnie: odpowiedzialność przedsiębiorcy jest niezbywalna

Oddanie rzeczy do szatni lub depozytu kreuje stosunek umowny przechowania między konsumentem a właścicielem obiektu. Przedsiębiorca nie może całkowicie wyłączyć swojej odpowiedzialności, a tego rodzaju postanowienia regulaminowe są niezgodne z prawem. **Odpowiedzialność istnieje niezależnie od tego, czy usługa jest płatna czy bezpłatna.** Zapisy przewidujące „wygaśnięcie roszczeń” lub przejście rzeczy na własność przedsiębiorcy po krótkim czasie mogą być uznane za niedozwolone.



## 6. Odwołanie lub zmiana terminu koncertu

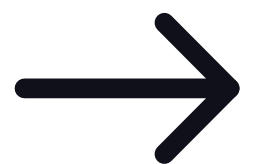
W razie odwołania wydarzenia przedsiębiorca może zaproponować różne formy rekompensaty: voucher, bilety zastępcze czy wejściówki na kolejną edycję wydarzenia. **Konsument może jednak odrzucić tę propozycję i zażądać zwrotu pełnej ceny biletu wraz ze wszystkimi obowiązkowymi kosztami poniesionymi przy zakupie.** W przypadku ogłoszenia upadłości przez organizatora dochodzenie roszczeń może być utrudnione i wówczas warto skorzystać z procedury chargeback, jeśli płatność była dokonana kartą.



## 7. Reklamacja: jak skutecznie dochodzić swoich praw

---

Skuteczne złożenie reklamacji wymaga uprzedniego ustalenia, kto ponosi odpowiedzialność za konkretny problem; wskazówek w tym zakresie należy szukać w stosownych regulaminach. Reklamację należy złożyć pisemnie (mailowo lub listownie), aby zachować potwierdzenie daty jej złożenia. **Przedsiębiorca ma 14 dni na udzielenie odpowiedzi, a brak reakcji w tym terminie oznacza uznanie reklamacji.**



## 8. Wnioski praktyczne

---

Poradnik UOKiK przypomina, że uczestnictwo w wydarzeniach kulturalnych to nie tylko przeżycie artystyczne, ale i **złożony stosunek prawny obejmujący wiele regulaminów, podmiotów i potencjalnych ryzyk**. Każdy regulamin: dystrybutora biletów, organizatora i obiektu, stanowi część umowy.

Świadomość swoich praw i obowiązków jest najskuteczniejszą formą ochrony przed stratą finansową.



# Kontakt



**Mariusz Purgał**  
Partner  
mariusz.purgal@kwkr.pl



**Anna Rybicka**  
Junior associate  
anna.rybicka@kwkr.pl

---

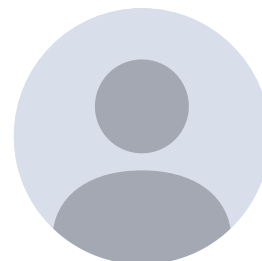
## Zespół Compliance KWKR



Michał  
Hady



Justyna  
Staszekiewicz-Maj



Joanna  
Bochaczyk



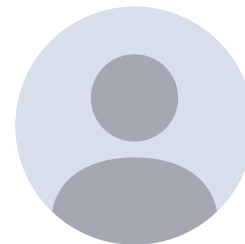
Jakub  
Miśkiewicz



Katarzyna  
Kanik



Anna  
Bartosiak



Maksymilian  
Skrzypek



Kamil  
Szymański