

COMPLIANCE INSIGHTS

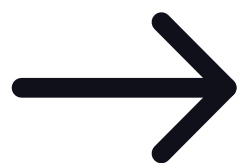
Vol. 86

UOKiK otwiera
sezon turystyczny:
kara dla
Travelplanet.pl



1. Kogo dotyczyła kontrola?

UOKiK przeanalizował działalność Travelplanet.pl S.A. Spółka działa jako agent turystyczny oferując szeroki zakres usług związanych z wyjazdami, w tym sprzedaż ofert różnych organizatorów, m.in. przez swój serwis internetowy. Co ważne, konsumenci na stronie travelplanet.pl mają możliwość sortowania ofert według kryteriów takich jak termin, miejsce wylotu, kierunek podróży czy cena. Serwis umożliwia sortowanie ofert wakacyjnych od najtańszej lub najdroższej, a także ustawienie w wyszukiwaniu konkretnego przedziału cenowego.



2. Informacje o cenie wycieczki wprowadzały w błąd

UOKiK w trakcie kontroli sprawdził setki ofert umieszczonych w serwisie Travelplanet.pl. Kontrola wykazała, że informacje o cenie wycieczki, które pojawiły się w wynikach wyszukiwania, wprowadzały konsumentów w błąd, ponieważ po wejściu w szczegóły wyjazdu cena okazywała się inna. W ciągu jednego z badanych okresów cena widoczna w szczegółach oferty była średnio o 329 zł za osobę wyższa niż w wynikach wyszukiwania, a największa różnica wyniosła prawie 5 tys. zł za osobę.



3. Stanowisko Prezesa UOKiK

Prezes UOKiK zaznaczył, że cena jest jednym z najbardziej istotnych czynników dla konsumentów przy wyborze towarów i usług, w tym imprez turystycznych. Podstawowym obowiązkiem przedsiębiorcy jest prezentowanie cen w taki sposób, żeby konsument nie był zmuszony do ich weryfikacji.

Konsument nie może być obarczony obowiązkiem analizy poprawności ceny zaprezentowanej na stronach internetowych i w wyszukiwarkach.



4. Cena to jedna z najważniejszych informacji dla konsumentów

Nie ulega wątpliwości, że cena towaru lub usługi, to jedna z najważniejszych informacji dla konsumentów, podejmujących decyzję zakupową. Zgodnie z przepisami ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom, działania dotyczące ceny, sposobu obliczania ceny lub istnienia szczególnej korzyści cenowej mogą być uznane za działania wprowadzające w błąd, jeżeli w jakikolwiek sposób powodują lub mogą powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.



5. Kara dla agencji turystycznej

Prezes UOKiK uznał, że działania Travelplanet.pl stanowiły naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, wobec czego nałożył na przedsiębiorcę karę w wysokości 647 tys. zł i nakazał zmianę praktyki oraz poinformowanie o decyzji na stronie internetowej i profilach w mediach społecznościowych. Decyzja nie jest prawomocna, a Travelplanet.pl zapowiada złożenie odwołania do sądu.



6. Wnioski praktyczne dla przedsiębiorców

Sprawa pokazuje, że przedsiębiorca prowadzący serwis internetowy, który umożliwia wyszukiwanie i sortowanie ofert z uwzględnieniem wysokości cen, odpowiada za przejrzyste ich prezentowanie.

Przedsiębiorca powinien:

- prezentować ceny aktualne i kompletne,
- mieć pewność, że cena zawiera wszystkie obowiązkowe opłaty i podawać je na każdym etapie, gdy informuje o koszcie wyjazdu,
- dbać o przejrzystość i spójność informacji dotyczących cen.



Kontakt



Mariusz Purgał

Partner

mariusz.purgal@kwkr.pl



Jakub Miśkiewicz

Associate

jakub.miskiewicz@kwkr.pl

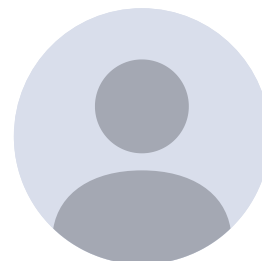
Zespół Compliance KWKR



Michał
Hady



Justyna
Staszkiwicz-Maj



Joanna
Bochaczyk



Maksymilian
Skrzypek



Katarzyna
Kanik



Anna
Bartosiak



Kamil
Szymański