ZOBOWIĄZANIE I KARA – DWIE DECYZJE PREZESA UOKIK W SPRAWIE EBILET

* **Po decyzji Prezesa UOKiK prezentowane przez eBilet ceny minimalne biletów będą zawierać obligatoryjną opłatę serwisową.**
* **Spółka zwróci opłatę serwisową klientom, którzy złożyli w tej sprawie reklamacje.**
* **Ponadto Prezes UOKiK nałożył na eBilet karę w wysokości ponad 1,3 mln złotych za nieuprawnione wykorzystywanie przepisów z ustawy antycovidowej.**

**[Warszawa, 16 listopada 2023 r.]** Spółka eBilet prowadzi serwis internetowy sprzedający bilety na wydarzenia sportowe, kulturalne i rozrywkowe. Każdemu odwiedzającemu stronę eBilet i sprawdzającemu ceny biletów wyświetlały się ceny minimalne (np. „cena od 135 zł”), jednak realnie nie było możliwości kupna biletu za taką kwotę. Na dalszych etapach transakcji pojawiała się obowiązkowa opłata serwisowa. Czyli początkowo obiecywana cena 135 zł, wzrastała do 141,75 zł. Ten sposób prezentacji cen wprowadzał klientów w błąd, bo za podaną cenę minimalną zakup biletu nie był możliwy.

- *Zobowiązałem spółkę eBilet do zmiany sposobu informowania konsumentów o minimalnej cenie biletów. Cena ta będzie musiała zawierać opłatę serwisową lub inne opłaty obligatoryjne, jeśli takie zostaną wprowadzone. Od początku zapoznawania się z ofertą konsument musi mieć prawdziwą informację o pełnej cenie. To optymalny sposób prezentowania cen w serwisach internetowych, który powinien być standardem rynkowym. Cena jest jednym z najważniejszych czynników wpływających na decyzję o zakupie, dlatego powinna być prezentowana w sposób jasny, czytelny i nie wprowadzający w błąd* – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Stosowany przez eBilet mechanizm dodawania niezapowiedzianych wcześniej, dodatkowych oraz obowiązkowych opłat na ostatnim etapie składania zamówienia, to tzw. drip pricing*.* Jest to przykład tzw. [dark patterns](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19377), czyli praktyk wykorzystujących wiedzę o zachowaniach użytkowników do manipulowania procesem decyzyjnym. Gdyby klient od początku wiedział jaka jest rzeczywista cena biletu, mógłby wcześniej zrezygnować z jego zakupu lub poszukać korzystniejszej oferty. Dowiadując się o rzeczywistej cenie dopiero na końcowym etapie zamówienia, może dokonać zakupu niezgodnego ze swoimi planami budżetowymi, nie chcąc poświęcać czasu na rozpoczynanie procesu od początku.

Przejrzysty dla konsumentów sposób prezentacji cen minimalnych będzie dotyczył zarówno serwisu eBilet, jak i wszystkich przekazów marketingowych. Ponadto eBilet został zobowiązany do zwrotu opłaty serwisowej tym konsumentom, którzy złożyli w tej sprawie reklamacje.

W oddzielnej decyzji, Prezes UOKiK stwierdził, że spółka eBilet w sposób nieuprawniony informowała konsumentów o wydłużonym do 180 dni terminie zwrotu kwoty zapłaconej za bilet na wydarzenie odwołane lub przełożone z przyczyn związanych z obostrzeniami epidemiologicznymi. Powoływała się przy tym na przepisy ustawy antycovidowej, które nie dotyczyły bileterii. Tym samym klienci powinni byli otrzymać zwrot na standardowych zasadach określonych w regulaminie, czyli w ciągu 14 dni. Nieprawdziwą informację, dotyczącą objęcia spółki eBilet specustawą i wydłużeniem do 180 dni terminu zwrotu biletów, konsumenci otrzymywali mailem. W wielu przypadkach spółka przedłużała nawet ten bezpodstawnie wydłużony 180-dniowy termin zwrotu pieniędzy, uniemożliwiając konsumentom dostęp do własnych środków finansowych. Za stosowanie nieuczciwej praktyki spółka eBilet została ukarana przez Prezesa UOKiK karą finansową w wysokości 1 325 880 zł.

Obie decyzje dotyczące spółki eBilet nie są prawomocne.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 222 66 76 76 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)   
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie  
[Europejskie Centrum Konsumenckie](https://konsument.gov.pl/) - 22 55 60 600 – w sprawach transgranicznych dotyczących państw UE, Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii