Wakacje.pl – decyzja Prezesa UOKiK

* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny nałożył ponad 1 mln zł kary na portal wakacje.pl.**
* **Prezentowane na stronie wakacje.pl ceny wielu wycieczek były nieaktualne lub niepełne – inna cena pokazywała się w wyszukiwarce, a inna po rozwinięciu szczegółów oferty.**
* **Utrudniało to podjęcie efektywnych decyzji zakupowych przez użytkowników portalu.**
* **W toku jest też postępowanie przeciwko Travelplanet.pl, a także postępowania wyjaśniające dotyczące prezentowania cen przez biura podróży.**

**[Warszawa, 27 grudnia 2023 r.]** Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wydał decyzję dotyczącą portalu wakacje.pl, który oferuje wyszukiwarkę i sprzedaje przez internet wycieczki różnych organizatorów. Prezes UOKiK zakwestionował wprowadzające w błąd informacje o cenach.

Każdy konsument może wpisać na tej stronie swoje kryteria i według nich wyszukać oferty zagranicznych wyjazdów, może je też sortować od najtańszych do najdroższych oraz filtrować według cen. Następnie wyświetla się lista ofert wraz z cenami, które w wielu przypadkach nie zgadzały się z cenami podanymi po kliknięciu w szczegóły oferty: były wyższe lub niższe. Często nie zawierały obowiązkowej składki na fundusz gwarancyjny lub były to ceny historyczne. Z monitoringu serwisu wakacje.pl przeprowadzonego przez UOKiK w toku postępowania wynikało, że problem różnic cenowych dotyczył co najmniej 40 proc. sprawdzonych ofert. Powodowało to zafałszowanie wyników wyszukiwania: niektóre z nich powinny się plasować na innych miejscach w rankingu najtańszych ofert, zaś niektóre mogły nie być widoczne.

Przeglądając i analizując wyniki wyszukiwania konsumenci nie otrzymywali wiarygodnych i porównywalnych informacji o cenach wycieczek, podczas gdy tzw. listingi mają za zadanie umożliwić konsumentom porównanie ofert bez konieczności analizy i weryfikacji każdej propozycji z osobna. W efekcie konsumenci nie docierali do ofert, które spełniłyby ich kryteria, poświęcając czas na zapoznanie się z takimi, które im nie odpowiadały. Poprzez nierzetelne działanie wyszukiwarki konsumenci byli wprowadzani w błąd, wskutek czego mogli podejmować nieoptymalne decyzje zakupowe.

**Przykłady**:

* 7 dni na Kubie, 1 osoba. Wyniki wyszukiwania: 7 127 zł, po rozwinięciu szczegółów oferty: 8 475 zł; różnica w cenie to 1 348 zł.
* 7 dni w Egipcie, 1 osoba. Wyniki wyszukiwania: 2 480 zł, po rozwinięciu szczegółów oferty: 3 112 zł; różnica w cenie to 632 zł.
* 7 dni w Hiszpanii, 1 osoba. Wyniki wyszukiwania: 3 737 zł, po rozwinięciu szczegółów oferty: 3 975 zł; różnica w cenie to 238 zł.

- *Na stronach internetowych i w wyszukiwarkach ofert powinny być pokazywane ceny aktualne i kompletne, tak by konsument nie musiał weryfikować, jaki jest rzeczywisty koszt wycieczki w celu podjęcia najkorzystniejszej dla niego decyzji zakupowej. Przedsiębiorca prowadzący serwis internetowy, który umożliwia wyszukiwanie i sortowanie ofert z uwzględnieniem wysokości cen, odpowiada za przejrzyste ich prezentowanie, dlatego zgodnie z prawem musi mieć pewność, że cena zawiera wszystkie obowiązkowe opłaty i podawać je na każdym etapie, gdy informuje o koszcie wyjazdu. Nie można oczekiwać, że konsument będzie podchodził z podejrzliwością do przekazywanych mu informacji, tak samo jak nie można doprowadzać do sytuacji, aby wyszukiwarka ofert wprowadzała konsumentów w błąd -* mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

**Za stosowanie nieuczciwej praktyki spółka Wakacje.pl została ukarana przez Prezesa UOKiK karą finansową w wysokości ponad miliona złotych** (1 060 138 zł). Prezes Urzędu nakazał zaniechania stosowania kwestionowanej praktyki. Informacje o decyzji pojawią się na stronie internetowej przedsiębiorcy i na jego profilach w mediach społecznościowych. Decyzja jest nieprawomocna - spółka może złożyć od niej odwołanie.

To nie jedyne działania Prezesa UOKiK w sprawie informowania konsumentów o cenach wycieczek – w toku jest postępowanie przeciwko Travelplanet.pl.

Dodatkowo, UOKiK w postępowaniach wyjaśniających sprawdza również jak ceny na swoich stronach prezentują biura podróży, a także jak organizatorzy turystyki rozpatrują reklamacje czy jaka jest treść ugód zawieranych z konsumentami w ramach reklamacji. Ponadto UOKiK analizuje wypełnianie przez organizatorów turystyki obowiązków przedkontraktowych w zakresie przekazywania konsumentom informacji niezbędnych do zawarcia umowy. Sprawdza też zasady moderowania opinii na stronach internetowych biur podróży oraz wyjaśnia okoliczności związane z informowaniem konsumentów o zmianie hotelu i podwyższeniu ceny wycieczki. Działaniami wyjaśniającymi objęci są touroperatorzy, w tym Nowa Itaka, Coral Travel, TUI i Rainbow Tours.