Urodzinowa promocja Wizz Air z zarzutami Prezesa UOKiK

* **Wizz Air Hungary 18 maja ubiegłego roku zorganizował promocję urodzinową. W czasie jej trwania można było kupić bilety lotnicze za 35 zł. Większość z nich spółka anulowała po zawarciu umowy.**
* **Prezes UOKiK postawił przewoźnikowi zarzuty naruszania zbiorowych interesów konsumentów.**
* **To nie jedyne działania Urzędu wobec przedsiębiorcy.**

**[Warszawa, 22 stycznia 2023 r.] Wizz Air, jeden z liderów wśród przewoźników niskokosztowych, przyzwyczaił swoich klientów do częstych promocji, podczas których można kupić bilety lotnicze w wyjątkowo atrakcyjnych cenach. Także z okazji dziewiętnastych urodzin linii przygotował ofertę obejmującą różne zniżki - 18 maja ubiegłego roku przewoźnik oferował loty do dowolnego miejsca za 35 zł. Bilet można było zarezerwować w aplikacji Wizz Air oraz na stronie internetowej spółki. Cena dotyczyła wylotu z polskiego lotniska, przy wyborze najtańszej opcji bagażu podręcznego i losowym przydziale miejsca.**

**Promocyjne loty odwołane**

**Jednak większość konsumentów, którzy kupili bilety w cenie 35 zł, nie miało okazji z nich skorzystać. Spółka anulowała umowy następnego dnia od zakupu, powołując się na błąd techniczny i deklarując natychmiastowy zwrot poniesionych kosztów. Uznała jedynie zamówienia, które dotyczyły podróży odbywających się w ciągu 72 godzin od dokonania transakcji. Do UOKiK wpłynęły liczne skargi, w sygnałach czytamy m.in. że „linie lotnicze tłumaczą się awarią systemu, mimo że namawiały cały dzień by skorzystać z ich promocji”. Rzeczywiście, informacja o zniżkach w ramach promocji urodzinowej była dystrybuowana wieloma kanałami – od banera na stronie internetowej i aplikacji, przez newsletter oraz serwis Instagram. Ponieważ cena biletów w wysokości 35 zł była zbliżona do kwot za jakie można rezerwować loty organizowane przez Wizz Air w ramach różnych innych promocji (od 39 zł za podróż w obie strony), nic nie wskazywało na to, że nie istnieje możliwość realizacji przelotu lotniczego na tych warunkach.**

**W związku z działaniami Wizz Air Hungary Prezes UOKiK postawił spółce zarzuty naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.**

***- Konsumenci mają prawo zakładać, że przedsiębiorca prezentuje cechy danej oferty w sposób rzetelny i niewprowadzający w błąd. W przypadku tzw. tanich linii lotniczych podróżni przyzwyczajeni są do licznych promocji cenowych. Działając w zaufaniu do przewoźnika Wizz Air podjęli decyzję o kupnie biletów, zrealizowali płatność i dostali potwierdzenie zawarcia umowy zakupu biletu. Spółka odwołała większość rezerwacji, czym mogła naruszyć zbiorowe interesy konsumentów –* mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.**

**Kolejne zarzuty**

**W sprawie Wizz Air toczy się również postępowanie dotyczące uznania postanowienia wzorca umowy za niedozwolone. Chodzi o usługę *Elastyczny towarzysz podróży*. Polega ona na umożliwieniu tworzenia rezerwacji bez podawania nazwisk wszystkich pasażerów do czasu odprawy online. Konsumenci w sygnałach kierowanych do UOKiK wskazywali, że przewoźnik nie zwraca za nią opłaty (58 zł od osoby) w sytuacji, gdy lot zostanie przez spółkę odwołany. W trakcie działań Prezesa UOKiK Wizz Air zastąpił kwestionowany wzorzec umowy nowym, który jednak nadal zawiera postanowienia wzbudzające wątpliwości Prezesa UOKiK. Aktualnie spółka dopuszcza możliwość zwrotu pieniędzy za niewykonaną usługę tylko w niektórych sytuacjach i uzależnia ją od złożenia przez podróżujących stosownego wniosku.**

**- *Nie ma podstaw do obciążania konsumentów opłatami za usługę, która nie została zrealizowana, z przyczyn leżących po stronie przedsiębiorcy. Zwrot środków powinien być wykonany automatycznie i bez zbędnych formalności* – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.**

**Jeśli zarzuty się potwierdzą, to zarówno za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jak i za stosowanie niedozwolonej klauzuli, spółce Wizz Air Hungary grozi kara do 10 proc. rocznego obrotu.**

**Pomoc dla konsumentów:**

Infolinia konsumencka: 801 440 220 lub 222 66 76 76   
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie