Uszkodzony bagaż? Opóźniony lot? – Enter Air z zarzutami Prezesa UOKiK

* **Prezes UOKiK postawił zarzuty liniom lotniczym Enter Air, które wprowadzają konsumentów w błąd, a przez to mogą naruszać ich zbiorowe interesy.**
* **Nieodpowiadanie na reklamacje w terminie 14 dni w przypadku zagubienia bagażu lub jego uszkodzenia czy zaniżanie odszkodowania za opóźnienie lotu - to część kwestionowanych praktyk.**
* **Podstawą podjęcia działań były sygnały od poszkodowanych podróżnych.**

**[Warszawa, 10 lipca 2024 r.]** Enter Air to polska linia lotnicza specjalizująca się głównie w przewozach czarterowych na rzecz biur podróży. Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpływają liczne skargi dotyczące problemów z reklamacjami w sprawie uszkodzonych bagaży lub opóźnień lotów. Po analizie tych sygnałów i doniesień z serwisu Facebook, gdzie poszkodowani opisują swoje doświadczenia z przewoźnikiem oraz po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, Prezes UOKiK postawił spółce Enter Air zarzuty naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Zakwestionował aż 10 praktyk przedsiębiorcy.

**Problem z bagażem**

Z analizy Urzędu wynika, że Enter Air może na kilka sposobów utrudniać konsumentom dochodzenie roszczeń reklamacyjnych związanych ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą bagażu rejestrowanego, bądź w przypadku opóźnienia w jego dostarczeniu. Przede wszystkim nie respektuje prawa, które zmieniło obowiązki przedsiębiorców w zakresie terminu odpowiedzi na reklamację. Od 1 stycznia 2023 r. przedsiębiorcy mają na to 14 dni. Jeśli w tym czasie nie ustosunkują się do reklamacji konsumentów, oznacza to, że uznali je w całości. Tymczasem Enter Air nadal informuje, że rozpatrzy reklamacje dotyczące uszkodzenia lub zagubienia bagażu w ciągu 30 dni. Co za tym idzie, brak odpowiedzi po 14 dniach według spółki nie świadczy o tym, że zostały one uznane, a konsumenci nie otrzymują automatycznie tego, o co wnioskowali.

Ponadto, przewoźnik wymaga złożenia reklamacji w sprawie bagażu na lotnisku bezpośrednio po locie w biurze reklamacji bagażowej. Sporządzany jest wówczas Raport Niezgodności Własności (Property Irregularity Report – PIR). W opinii Prezesa UOKiK jest to już reklamacja, od której powinno liczyć się 14 dni, jakie spółka ma na odpowiedź. Jednak Enter Air obliguje konsumentów do złożenia ponownej reklamacji - pisemnie lub elektronicznie za pośrednictwem formularza na stronie internetowej linii lotniczych, do której muszą załączyć PIR i inne dokumenty, jak np. awers i rewers przywieszki bagażowej czy jej odcinek kontrolny. Poprzez tak ustalone wymogi, warunkujące rozpatrzenie reklamacji, spółka może naruszać prawa konsumentów.

Co więcej, w opinii Prezesa UOKiK, Enter Air przekazuje konsumentom wprowadzające w błąd informacje o ograniczeniu swojej odpowiedzialności za opóźnienie w dostarczeniu bagażu rejestrowanego, jak również o jego zasadach odpowiedzialności za zniszczenie lub uszkodzenie bagażu rejestrowanego albo podręcznego.

**Problem z odszkodowaniem**

W przypadku opóźnienia lotu do miejsca docelowego o co najmniej 3 godziny lub odwołania go z powodów innych niż nadzwyczajne okoliczności, prawo reguluje wysokość odszkodowania dla konsumentów. Dlatego sytuacja, w której linie lotnicze nie informują o tym podróżnych, ale proponują im tzw. ugodę na niższą kwotę, budzi poważne wątpliwości Prezesa Urzędu. Jak wynika ze skarg, przewoźnik proponuje im ugodę jako natychmiastową ofertę, ważną tylko do czasu wylądowania opóźnionego samolotu. W ten sposób wymusza podjęcie szybkiej decyzji, która dla konsumentów nie jest korzystna, proponując przykładowo 100 euro, zamiast należnych 250 euro. Również w przypadku, gdy podróżni składają reklamacje wnioskując o przysługującą im zgodnie z prawem wysokość odszkodowania, Enter Air nie uwzględnia całości roszczeń.

- Przepisy określają jasno prawa i rekompensaty przysługujące konsumentom, a przedsiębiorca ma obowiązek ich o tym poinformować i wypłacić należne odszkodowanie. Jakiekolwiek próby limitowania praw konsumenckich i nierespektowania należnych roszczeń przez przedsiębiorców są niedopuszczalne. Podobnie jak nieudzielanie odpowiedzi na reklamacje w ustawowym terminie. W naszej ocenie praktyki przewoźnika, jak np. wymaganie składania podwójnej reklamacji, mogą wskazywać na naruszanie zbiorowych interesów konsumentów – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Jeśli zarzuty się potwierdzą, przedsiębiorcy grozi m.in. kara do 10 proc. obrotu za każdą z zakwestionowanych praktyk.

UOKiK na bieżąco monitoruje skargi wpływające do Urzędu i Europejskiego Centrum Konsumenckiego. W ramach postępowań wyjaśniających przygląda się praktykom również innych linii lotniczych.

**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.