



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Katowice, 20 grudnia 2023 r.

RKT.610.2.2023

[wersja jawna]

DECYZJA NR RKT-8/2023

- I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **uznaje za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** praktykę stosowaną przez Wakacje.pl S.A. z siedzibą w Gdańsku polegającą na prezentowaniu w serwisie internetowym wakacje.pl nieaktualnych lub niepełnych cen imprez turystycznych uwidacznianych z poziomu list ofert przedstawiających wyniki wyszukiwania, co w niektórych przypadkach skutkuje wprowadzającym w błąd sortowaniem lub filtrowaniem ofert według kryteriów cenowych, a przez to stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, art. 5 ust. 2 pkt 1 i art. 5 ust. 3 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi naruszenie zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **nakazuje zaniechanie jej stosowania**.
- II. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **określa środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów** w ten sposób, iż zobowiązuje Wakacje.pl S.A. z siedzibą w Gdańsku do:
 - 1) złożenia i utrzymywania na głównej stronie internetowej Wakacje.pl S.A. z siedzibą w Gdańsku (która w dacie wydania niniejszej decyzji znajduje się pod adresem <https://www.wakacje.pl/>), w wersji desktopowej i mobilnej, na koszt ww. przedsiębiorcy, oświadczenia o treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji nr RKT-8/2023 z dnia 20 grudnia 2023 r. uznał za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę Wakacje.pl S.A. z siedzibą w Gdańsku polegającą na prezentowaniu w serwisie internetowym wakacje.pl nieaktualnych lub niepełnych cen imprez turystycznych uwidacznianych z poziomu list ofert przedstawiających wyniki wyszukiwania, co w niektórych przypadkach skutkuje wprowadzającym w błąd sortowaniem lub filtrowaniem ofert według kryteriów cenowych.

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa UOKiK nr RKT-8/2023 opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl. Decyzja jest prawomocna.”

w następujący sposób:

- a) powyższe oświadczenie zostanie opublikowane nie później niż w terminie 1 (jednego) miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji;
 - b) oświadczenie zostanie utrzymane na stronie internetowej przez okres 3 (trzech) miesięcy od dnia jego opublikowania;
 - c) oświadczenie będzie wyświetlane przy każdym otwarciu (każdej odsłonie) strony internetowej;
 - d) treść oświadczenia zostanie przedstawiona na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff) przy użyciu czarnej czcionki (kod szesnastkowy RGB - #000000) w rozmiarze 16 px, a dla wersji mobilnej strony internetowej - w rozmiarze 12 px;
 - e) tekst oświadczenia zostanie umieszczony w ramce o takim rozmiarze, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem;
 - f) tekst oświadczenia zostanie wyjustowany;
 - g) ramka z oświadczeniem zostanie zamieszczona w górnej części ekranu;
 - h) oświadczenie będzie widoczne przez cały czas korzystania przez użytkownika ze strony internetowej z możliwością zamknięcia oświadczenia przez użytkownika poprzez kliknięcie krzyżyka w prawnym górnym rogu ramki;
 - i) fragment oświadczenia w brzmieniu: „decyzji Prezesa UOKiK nr RKT-8/2023” będzie stanowić hiperłącze prowadzące do strony internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, na której na dzień wykonania niniejszego obowiązku publikowane będą decyzje Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona mieszcząca się pod adresem: https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf);
 - j) w przypadku zmiany firmy, pod którą działa przedsiębiorca, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, obowiązek publikacyjny powinien zostać zrealizowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem firmy dawnej i nowej;
 - k) w przypadku zmiany adresu strony internetowej, należy niniejsze rozstrzygnięcie zastosować odpowiednio do strony internetowej funkcjonującej w dacie uprawomocnienia się decyzji;
 - l) w razie zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, należy obowiązek ten wykonać w stosunku do zmienionej treści decyzji;
- 2) opublikowania na profilach prowadzonych przez Wakacje.pl S.A. z siedzibą w Gdańsku w mediach społecznościowych, na koszt ww. przedsiębiorcy, komunikatu o treści:



„Konsumencie, Prezes #UOKiK wydał decyzję nr RKT-8/2023 stwierdzającą stosowanie przez #Wakacjepl praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na prezentowaniu w serwisie internetowym wakacje.pl, na etapie wyszukiwania wyjazdu, cen imprez turystycznych, które są nieaktualne lub nie uwzględniają pełnej ceny. Szczegóły na www.wakacje.pl lub www.uokik.gov.pl.”

w następujący sposób:

- a) komunikat zostanie opublikowany w mediach społecznościowych nie później niż w terminie 1 (jednego) miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji;
 - b) komunikat w mediach społecznościowych będzie dostępny przez okres 3 (trzech) miesięcy od daty jego publikacji;
 - c) komunikat będzie zamieszczony jako post na prowadzonych przez Wakacje.pl S.A. z siedzibą w Gdańsku polskich publicznych profilach w mediach społecznościowych;
 - d) komunikat w mediach społecznościowych zostanie sformułowany zgodnie z przyjętą strategią komunikacyjną w zakresie marki Wakacje.pl, tj. na tych samych zasadach, jak wszystkie inne posty i wiadomości oraz z użyciem takiej samej czcionki i wizualizacji, jak w przypadku innych postów i wiadomości;
 - e) do treści komunikatu dodane zostaną znaczki internetowe w formie następujących hashtagów: #wakacjepl, #UOKiK, #decyzjaUOKiK;
 - f) w przypadku zmiany firmy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem firmy dawnej i nowej;
 - g) w razie zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, należy obowiązek ten wykonać w stosunku do zmienionej treści decyzji.
- III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **nakłada** na Wakacje.pl S.A. z siedzibą w Gdańsku **karę pieniężną** w wysokości **1 060 138 zł** (słownie złotych: jeden milion sześćdziesiąt tysięcy sto trzydzieści osiem), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I sentencji niniejszej decyzji.
- IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.) oraz stosownie do art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r., poz. 775) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **obciąża** Wakacje.pl S.A. z siedzibą w Gdańsku **kosztami postępowania** w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w kwocie **54 zł** (słownie złotych: pięćdziesiąt cztery) oraz zobowiązuje do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.



Uzasadnienie

- (1) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako: „Prezes Urzędu”) na podstawie art. 48 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm., dalej jako: „uokik”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające o sygn. akt RKT.403.7.2021 mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z funkcjonowaniem serwisu internetowego wakacje.pl, należącego do Wakacje.pl S.A. z siedzibą w Gdańsku (dalej jako: „Wakacje.pl” lub „Spółka”), nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie dotyczącym w szczególności sposobu prezentowania ofert imprez turystycznych, w tym sposobu informowania o cenach. W wyniku dokonanych w toku tego postępowania ustaleń powzięto podejrzenie, że Spółka mogła dopuścić się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 uokik w zakresie przedstawionym w pkt I sentencji niniejszej decyzji.
- (2) W związku z powyższym 19 stycznia 2023 r. wszczęte zostało przez Prezesa Urzędu postępowanie o sygn. akt RKT.610.2.2023 w sprawie stosowania przez Wakacje.pl praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów (dowód: karty nr 2-15).
- (3) Pismem z dnia 19 stycznia 2023 r. Wakacje.pl zostały zawiadomione o wszczęciu postępowania oraz poinformowane o możliwości ustosunkowania się do postawionego zarzutu. Spółce przedstawiono również informację o rodzajach rozstrzygnięć kończących postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dowód: karty nr 16-17).
- (4) Postanowieniem z dnia 19 stycznia 2023 r. do materiału dowodowego w prowadzonym wobec Wakacje.pl postępowaniu zaliczone zostały dokumenty uzyskane przez Prezesa Urzędu w toku postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego pod sygn. akt RKT.403.7.2021 (dowód: karty nr 18, 59-490).
- (5) W trakcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przeprowadzone zostały w dniach 19-20 stycznia 2023 r. czynności mające na celu oględziny strony internetowej wakacje.pl. Protokół dokumentujący te czynności został sporządzony w dniu 23 stycznia 2023 r. Załączniki do protokołu stanowią wydruki zrzutów ekranu sporządzonych w ramach przeprowadzonych oględzin (dowód: karty nr 491-537).
- (6) W toku postępowania, w dniach 23 i 24 stycznia 2023 r., przeprowadzone zostały czynności mające na celu monitoring cen imprez turystycznych prezentowanych w serwisie internetowym wakacje.pl. Protokoły dokumentujące ww. czynności zostały sporządzone w dniu 31 stycznia 2023 r. Załączniki do protokołów stanowią wydruki wykonanych w toku monitoringu zrzutów ekranu (dowód: karty nr 537-583).
- (7) W piśmie z dnia 3 marca 2023 r. Spółka przedstawiła stanowisko w odniesieniu do postawionego jej zarzutu oraz zobowiązała się do podjęcia działań mających zmierzać do zaprzestania zarzucanego naruszenia (dowód: karty 662-669).
- (8) W dniu 10 marca 2023 r. odbyło się spotkanie on-line z udziałem przedstawicieli reprezentujących Wakacje.pl i Prezesa Urzędu, w toku którego omówiona została między innymi propozycja zobowiązania przedstawionego przez Spółkę. Notatka



służbowa dotycząca tego spotkania została sporządzona w dniu 14 marca 2023 r. (dowód: karty nr 675-676).

- (9) Pismem z dnia 28 kwietnia 2023 r. Wakacje.pl uzupełniły swoje zobowiązanie o propozycję dodatkowych działań zmierzających do zaprzestania stosowania zarzucanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów (dowód: karty nr 680-683).
- (10) W dniach 11 i 15 maja 2023 r. przeprowadzone zostały oględziny strony internetowej wakacje.pl. Protokół dokumentujący te czynności został sporządzony w dniu 13 czerwca 2023 r. Załącznikami do protokołu są wydruki zrzutów ekranu wykonanych w ramach oględzin (dowód: karty nr 763-772).
- (11) W dniach 15-19 maja 2023 r. przeprowadzono monitoring cen imprez turystycznych prezentowanych w serwisie internetowym wakacje.pl. Protokół dokumentujący ww. czynności został sporządzony w dniu 13 czerwca 2023 r. Załączniki do protokołu stanowią wydruki zrzutów ekranu wykonanych w trakcie monitoringu (dowód: karty nr 773-875).
- (12) W dniu 27 czerwca 2023 r. zabezpieczone zostały wybrane informacje zamieszczone na stronach internetowych: <https://www.wakacje.pl>, [informacja prawnie chroniona] i <https://holding.wp.pl/> oraz sporządzono protokół dokumentujący te czynności, do którego załączniki stanowią wydruki zrzutów ekranu zawierające informacje podlegające zabezpieczeniu (dowód: karty nr 878-892 verte).
- (13) W dniu 11 lipca 2023 r. dokonano zabezpieczenia informacji zamieszczonych na stronie internetowej dostępnej pod adresem <https://www.waszaturystyka.pl/wakacje-pl-numerem-jeden-w-polskim-internecie-strone-odwiedzono-prawie-49-mln-razy/> oraz został sporządzony protokół dokumentujący te czynności. Załącznikami do protokołu są wydruki zrzutów ekranu wykonanych w ramach zabezpieczenia (dowód: karty nr 896-898).
- (14) W dniu 24 października 2023 r. przeprowadzone zostały czynności mające na celu zabezpieczenie raportu Kantar „Opinie konsumentów na temat platform internetowych i zakupów na platformach internetowych” sporządzonego dla Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w 2019 r., zamieszczonego na stronie internetowej dostępnej pod adresem https://uokik.gov.pl/badania_spoleczne.php oraz został sporządzony protokół dokumentujący te czynności. Załącznikami do protokołu są: wydruk ekranu z ww. strony internetowej (na której znajduje się link do raportu) oraz wydruk raportu z pliku pdf dostępnego pod tym linkiem (dowód: karty nr 909-980).
- (15) Pismem z dnia 5 grudnia 2023 r. Wakacje.pl zostały zawiadomione o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w prowadzonym postępowaniu oraz poinformowane o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (dowód: karty nr 1027-1028). W dniu 11 grudnia 2023 r. pełnomocnik Spółki zapoznał się materiałem dowodowym zgromadzonym w aktach postępowania (dowód: karta nr 1035). W piśmie z dnia 18 grudnia 2023 r. Wakacje.pl przedstawiły ostateczne stanowisko w sprawie w pełni podtrzymując argumenty przedstawione w toku postępowania co do braku zasadności postawionego zarzutu (dowód: karty nr 1044-1045 verte).



W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny

1. Ogólne informacje o Wakacje.pl

- (16) Wakacje.pl Spółka Akcyjna z siedzibą w Gdańsku została zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w dniu 9 października 2008 r. pod numerem KRS: 0000315229. Zgodnie z wpisem do KRS przedmiot przeważającej działalności Spółki stanowi „działalność agentów turystycznych”, a przedmiot pozostałej działalności Spółki obejmuje m.in. „działalność związaną z zarządzaniem urządzeniami informatycznymi” oraz „pozostałą działalność usługową w zakresie technologii informatycznych i komputerowych”.
- (17) Spółka Wakacje.pl należy do grupy kapitałowej Wirtualna Polska prowadzącej działalność w obszarach e-commerce, reklamy i mediów, na czele której stoi Wirtualna Polska Holding S.A. z siedzibą w Warszawie¹. Jedynym akcjonariuszem spółki Wakacje.pl jest Wirtualna Polska Media S.A. z siedzibą w Warszawie - spółka zajmująca się działalnością portali internetowych, w której całość akcji posiada Wirtualna Polska Holding S.A.
- (18) Podstawowym przedmiotem działalności Wakacje.pl jest świadczenie usług agencyjnych na rzecz organizatorów turystyki, zgodnie z definicją i przepisami zawartymi w ustawie z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 2211) (dalej: „**uitput**”). Ponadto, w zakresie pobocznym, Spółka - również na zasadzie współpracy agencyjnej - umożliwia klientom nabywanie ubezpieczeń dodatkowych oraz miejsc parkingowych przy wybranych portach lotniczych (dowód: karta 59).
- (19) Jednym z kanałów realizacji prowadzonej przez Spółkę działalności jest pośredniczenie w zawieraniu przez organizatorów turystyki umów z klientami bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość tj. w szczególności serwisu internetowego wakacje.pl (dalej również „**Serwis**”) (dowód: karta nr 59). Z informacji dostępnych na stronie internetowej Spółki wynika, że platforma www.wakacje.pl powstała w 1999 roku².
- (20) Z Serwisu można korzystać wchodząc na stronę internetową www.wakacje.pl lub kontaktując się z infolinią. Oprócz zarządzania Serwisem Spółka prowadzi pod marką Wakacje.pl własne salony sprzedaży oraz tworzy sieć franchisingową (dowód: karta nr 687 verte).
- (21) Wakacje.pl w zakresie prowadzonej działalności pełni dla organizatorów turystyki rolę multiagencji. W Serwisie wakacje.pl Spółka prezentuje klientom propozycje imprez turystycznych [*informacja prawnie chroniona*] organizatorów turystyki. Różnorodność destynacji, terminów i innych elementów przekłada się na udostępnianie klientom za pośrednictwem Serwisu [*informacja prawnie chroniona*] wariantów ofert (dowód: karta nr 59).
- (22) Wakacje.pl w roku obrotowym obejmującym okres od 1 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. osiągnęły obrót w wysokości [*informacja prawnie chroniona*] (dowód: karty nr 901-902). Obrót Spółki z tytułu sprzedaży imprez turystycznych za pośrednictwem

¹ <https://holding.wp.pl/kim-jestesmy>, dostęp: 27 czerwca 2023 r., godz. 11:58 (dowód: karta nr 892 verte)

² <https://www.wakacje.pl/ofirmie.html>, dostęp: 27 czerwca 2023 r., godz. 8:30 (dowód: karta nr 878 verte)

Serwisu wakacje.pl wyniósł w 2022 r. [informacja prawnie chroniona], co stanowi [informacja prawnie chroniona] jej obrotu ze sprzedaży ogółem (dowód: karta nr 899 verte).

- (23) Z informacji prasowych wynika, że strona internetowa wakacje.pl była w 2022 r. najczęściej odwiedzaną witryną w kategorii biur podróży i agentów turystycznych w Polsce. Analiza firmy Similarweb badającej ruch w internecie wykazała, że w 2022 r. stronę wakacje.pl dziennie odwiedzano 134 tysięcy razy, a niemal 67% wizyt odbyło się z urządzeń mobilnych. Serwis zgromadził miesięcznie 1,83 mln użytkowników, a w ciągu całego roku stronę odwiedzono prawie 49 mln razy³.

2. Regulamin Serwisu wakacje.pl

- (24) Warunki korzystania z Serwisu zawarte są w *Regulaminie serwisu wakacje.pl*, który dostępny jest pod adresem <https://www.wakacje.pl/regulamin.html> (dalej: „*Regulamin*”). Według stanu na dzień 5 grudnia 2023 r.⁴ aktualna była wersja Regulaminu obowiązująca od 30 października 2023 r. (dowód: karty nr 988-993).

- (25) § 3 *Regulaminu* określa zakres usług dostępnych w Serwisie. Zgodnie z § 3.1 Spółka Wakacje.pl w ramach Serwisu umożliwia zapoznanie się z ofertami imprez turystycznych oraz innych usług, a także świadczy usługi doradztwa, pośrednictwa, wyszukiwania, profilowania, przedstawiania, przeglądania i sortowania ofert oraz usługi informowania, wyjaśniania, rezerwacji i kontaktu z partnerami (tj. przedsiębiorcami turystycznymi i innymi podmiotami, których oferty i usługi znajdują się w Serwisie) w zakresie ofert. § 2.7 *Regulaminu* definiuje usługi świadczone przez Wakacje.pl jako usługi świadczone na rzecz użytkowników drogą elektroniczną w Serwisie lub za pośrednictwem konsultantów, na zasadach określonych *Regulaminem* (dowód: karta nr 988 verte).

- (26) § 3.2 *Regulaminu* stanowi, że w ramach świadczenia usług spółka Wakacje.pl m.in.:
- umieszcza w Serwisie oferty usług przekazane przez partnerów oraz zapewnia możliwość ich wyszukiwania, przeglądania i sortowania według różnych kryteriów;
 - prezentuje ceny ofert wskazane przez partnerów;
 - umożliwia dokonanie w Serwisie rezerwacji usługi będącej przedmiotem oferty, jak również dokonanie za nią płatności;
 - pośredniczy w zawarciu umowy pomiędzy użytkownikiem Serwisu a partnerem;
 - doradza oraz dostarcza indywidualne informacje handlowych i oferty użytkownikom, którzy skierowali zapytania za pośrednictwem formularzy dostępnych w Serwisie lub nawiązali kontakt z konsultantem;
 - nawiązuje i utrzymuje kontakt w celu przekazywania informacji związanych z ofertami, jak również wspiera użytkowników na etapie realizacji zawartych umów.

(dowód: karta nr 988 verte)

³ <https://www.waszaturystyka.pl/wakacje-pl-numerem-jeden-w-polskim-internecie-strone-odwiedzono-prawie-49-mln-razy/>, dostęp: 11 lipca 2023 r., godz. 8:41 (dowód: karty nr 897-898)

⁴ W tym dniu zakończone zostało zbieranie materiału dowodowego w prowadzonym postępowaniu.



(27) § 2.5 *Regulaminu* stanowi, że „Oferta” w rozumieniu *Regulaminu* to prezentowane w Serwisie oraz przez konsultantów informacje o usługach turystycznych oraz usługach dodatkowych świadczonych przez partnerów stanowiące zaproszenie do zawarcia umowy (dowód: karta nr 988).

(28) § 8 *Regulaminu* zawiera postanowienia dotyczące zawarcia umowy. § 8.1 *Regulaminu* stanowi, że w celu zawarcia umowy użytkownik:

- wybiera ofertę z listingu prezentowanych ofert;
- klika przycisk „Sprawdź cenę” celem potwierdzenia z Operatorem aktualności wybranej oferty;
- zapoznaje się ze szczegółami danej oferty na jej prezentacji;
- może zmodyfikować zapytanie zmieniając np. liczbę uczestników imprezy turystycznej, standard pokoju, daty podróży, czy miejsce wylotu;
- może, o ile pozwala na to wybrana oferta, wybrać usługi dodatkowe np. ubezpieczenie, parkowanie, dodatkowy bagaż;
- klika przycisk „Rezerwuj wstępnie” (który umożliwia zarezerwowanie wybranej imprezy turystycznej na czas wskazany przy danej rezerwacji) lub „Kup teraz”; w przypadku niektórych ofert dostępna jest jedynie opcja „Kup teraz”;
- podaje, a następnie potwierdza: swoje imię, nazwisko, adres e-mail, adres zamieszkania, numer telefonu, datę urodzenia;
- potwierdza zapoznanie się z *Regulaminem* i Polityką prywatności;
- może wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji handlowych oraz przetwarzanie podanych danych osobowych w celach marketingowych”.

(dowód: karta nr 990)

(29) Zgodnie z § 8.2 *Regulaminu* w przypadku skorzystania z funkcji „Zarezerwuj wstępnie” użytkownik otrzymuje na podany adres e-mail wiadomość potwierdzającą otrzymanie zamówienia wraz z podaniem numeru rezerwacji oraz informacji, do kiedy należy dokonać płatności. Wiadomość e-mail zawiera przycisk „zapłać teraz”, który umożliwia dokonanie płatności. W e-mailu użytkownik otrzymuje umowy na zarezerwowane usługi, podsumowanie zarezerwowanych usług, a także informację czasie na dokonanie płatności. Stosownie do § 8.4 *Regulaminu* w przypadku skorzystania z funkcji „Kup teraz” użytkownik podaje swoje dane osobowe, dane uczestników, może wybrać usługi dodatkowe oraz dokonuje płatności. § 8.6 *Regulaminu* stanowi, że do zawarcia umowy dochodzi po dokonaniu płatności i potwierdzeniu rezerwacji przez partnera. W myśl § 8.9 *Regulaminu*, o ile co innego nie wynika z treści przesłanych użytkownikowi dokumentów, Wakacje.pl jest pośrednikiem a nie stroną zawieranej umowy (dowód: karty nr 990-990 verte).

(30) Postępowanie reklamacyjne określa § 10 *Regulaminu*. Zgodnie z § 10.3 *Regulaminu* Wakacje.pl jest podmiotem właściwym do rozpoznania reklamacji z zakresu świadczonych usług, w szczególności procesu sprzedaży - poprawności oraz jakości obsługi w procesie sprzedaży usług turystycznych i usług dodatkowych dostępnych w ofercie oraz obsługi posprzedażowej (dowód: karta nr 991).



- (31) W wersji *Regulaminu* obowiązującej od 30 października 2023 r., w zakresie dotyczącym postanowień przywołanych powyżej, wprowadzone zostały zmiany w stosunku do wersji poprzednio obowiązujących (dowód 71-84, 879-886), które odnoszą się m.in. do:
- wprowadzenia szczegółowych postanowień dotyczących procedury zawarcia umowy - § 8.1. *Regulaminu*;
 - wprowadzenia zapisów dotyczących zawarcia umowy w trybie „Zarezerwuj wstępnie” i w trybie „Kup teraz” - § 8.2 i 8.4. *Regulaminu*;
 - dodania zastrzeżenia, że do zawarcia umowy dochodzi po dokonaniu płatności i potwierdzeniu rezerwacji przez partnera - § 8.6. *Regulaminu* (wcześniejsze wersje *Regulaminu* stanowiły, że w razie wątpliwości przyjmuje się, że do zawarcia umowy dochodzi po dokonaniu płatności);
 - wykreślenia postanowienia przewidującego, że Wakacje.pl dochowa najwyższej staranności co do prawidłowości i kompletności zamieszczanych zawartości dostarczanych przez operatorów turystycznych i innych partnerów, jednak część materiałów może mieć charakter poglądowy i w rzeczywistości odbiegać od prezentowanego, za co Wakacje.pl nie ponosi odpowiedzialności. Użytkownik ma prawo do weryfikacji treści prezentowanych ofert poprzez zapytanie drogą elektroniczną lub u konsultantów - § 7.5. *Regulaminu* w wersjach obowiązujących przed 30 października 2023 r. (dowód: karty nr 75, 881 verte).

3. Współpraca agencyjna

- (32) W toku postępowania ustalono, że według stanu na 28 kwietnia 2023 r. Spółka współpracowała z *[informacja prawnie chroniona]* organizatorami turystyki, których oferty były prezentowane w Serwisie wakacje.pl. Do największych kontrahentów Spółki (zawierających za pośrednictwem Wakacje.pl najwięcej umów pod względem ilościowym i wartościowym) należą niżej wymienieni touroperatorzy (dowód: karta nr 62):
- *[informacja prawnie chroniona]*;
 - *[informacja prawnie chroniona]*;
 - *[informacja prawnie chroniona]*;
 - *[informacja prawnie chroniona]*;
 - *[informacja prawnie chroniona]*.
- (33) Wskazani touroperatorzy w 2021 r. odpowiadali za *[informacja prawnie chroniona]* wartości wszystkich umów o udział w imprezach turystycznych zawartych za pośrednictwem Serwisu Wakacje.pl oraz za *[informacja prawnie chroniona]* liczby zawartych umów (dowód: karta nr 62).
- (34) Spółka wskazała, że w Serwisie wakacje.pl organizatorzy turystyki prezentują możliwość wykupienia imprezy turystycznej do ok. *[informacja prawnie chroniona]* obiektów. Uwzględniając możliwe zestawienia (kombinacje parametrów imprez turystycznych wybieranych przez klientów) średnio na dzień dostępnych jest w Serwisie ponad *[informacja prawnie chroniona]* wariantów ofert imprez turystycznych. Wynika to z faktu, że każda impreza turystyczna prezentowana przez organizatora



możliwa jest w konfiguracjach złożonych z wielu zależnych od siebie aspektów, w tym przede wszystkim (dowód: karty nr 61-62):

- konfiguracji osobowej;
 - terminu wyjazdu;
 - rodzaju wyżywienia;
 - formy transportu;
 - miejsca wyjazdu;
 - typu zakwaterowania.
- (35) W toku postępowania Spółka Wakacje.pl poinformowała, że w 2022 r. za pośrednictwem Serwisu wakacje.pl (w tym za pośrednictwem infolinii) zawartych zostało *[informacja prawnie chroniona]* umów o udział w imprezie turystycznej o łącznej wartości *[informacja prawnie chroniona]* zł.
- (36) Z kolei w 2021 r. za pośrednictwem Serwisu zawartych zostało *[informacja prawnie chroniona]* umów o udział w imprezach turystycznych o łącznej wartości *[informacja prawnie chroniona]* zł, a w 2020 r. - *[informacja prawnie chroniona]* umów o łącznej wartości *[informacja prawnie chroniona]* zł. Na dane za 2020 r. wpływ miała sytuacja pandemiczna oraz panujące na świecie restrykcje (dowód: karta nr 62).
- (37) Spółka współpracuje z organizatorami turystyki w oparciu o **umowy agencyjne**. Na ich podstawie Wakacje.pl stale pośredniczy, za wynagrodzeniem prowizyjnym, w zawieraniu z klientami, w imieniu i na rzecz organizatorów turystyki, umów o udział w imprezach turystycznych. Spółka przedstawiła w toku postępowania umowy agencyjne zawarte z 5 największymi zleceniodawcami:
- *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karty nr 112-146);
 - *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karty nr 147-198);
 - *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karty nr 199-222, 995-1006);
 - *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karty nr 223-237);
 - *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karty nr 238-251).
- (38) *[informacja prawnie chroniona]* Odpowiednie uregulowania w tym zakresie zawierają:
- *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karty nr 113, 116, 122);
 - *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karta nr 150);
 - *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karty nr 202, 205-208);
 - *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karty nr 224, 228);
 - *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karta nr 239).
- (39) *[informacja prawnie chroniona]* umowy agencyjne zawierają następujące postanowienia:
- umowa agencyjna zawarta z *[informacja prawnie chroniona]*:
 - *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karta nr 113);



- [informacja prawnie chroniona];
- umowa agencyjna zawarta z [informacja prawnie chroniona]:
 - [informacja prawnie chroniona] (dowód: karta nr 150);
- umowa agencyjna zawarta z [informacja prawnie chroniona]:
 - [informacja prawnie chroniona] (dowód: karta nr 216);
 - [informacja prawnie chroniona] (dowód: karta nr 216);
 - [informacja prawnie chroniona] (dowód: karta nr 205);
- umowa agencyjna zawarta z [informacja prawnie chroniona]:
 - [informacja prawnie chroniona] (dowód: karta nr 225);
 - [informacja prawnie chroniona] (dowód: karta nr 225).
- umowa agencyjna zawarta z [informacja prawnie chroniona]:
 - [informacja prawnie chroniona] (dowód: karty nr 240, 995 verte, 997 verte, 999 verte, 1002, 1003 verte, 1006).
 - [informacja prawnie chroniona] (dowód: karta nr 240).

4. System rezerwacyjny [informacja prawnie chroniona] (integrator ofert imprez turystycznych)

- (40) Oferty imprez turystycznych prezentowane w Serwisie wakacje.pl pozyskiwane są od organizatorów turystyki. W tym celu Spółka korzysta z usług podmiotu trzeciego - [informacja prawnie chroniona]. Ww. przedsiębiorca jest dostawcą narzędzia w postaci **integratora ofert turystycznych** [informacja prawnie chroniona]. Jest to narzędzie informatyczne pośredniczące w komunikacji pomiędzy Serwisem a systemami informatycznymi poszczególnych organizatorów turystyki, zapewniające standaryzację przekazywanych danych. Dokumentacja techniczna systemu [informacja prawnie chroniona] znajduje się pod adresem [informacja prawnie chroniona] (dowód: karta nr 65).
- (41) Wakacje.pl współpracują [informacja prawnie chroniona] (dowód: karty nr 713-715). [informacja prawnie chroniona] (dowód: karta nr 713). [informacja prawnie chroniona] (dowód: karty nr 704-712).
- (42) Zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie internetowej [informacja prawnie chroniona] określa siebie jako „czołowego producenta oprogramowania dla sektora turystycznego”, który „pod swoimi skrzydłami skupia największych organizatorów wycieczek i przelotów w Polsce” i z którego produktów korzysta każdego dnia „ponad 60 touroperatorów, 20 portali turystycznych i 2500 biur podróży”. [informacja prawnie chroniona] podaje, że jego głównym produktem jest [informacja prawnie chroniona] - „zaawansowana wyszukiwarka, porównywarka i system rezerwacyjny ofert turystycznych”, która „dzięki wielu rozbudowanym funkcjom (...) znacząco ułatwia pracę agenta (...)”⁵. [informacja prawnie chroniona] „porównuje miliony dostępnych ofert” i jest wyposażony w „rozbudowane narzędzie filtracyjne”⁶.

⁵ [informacja prawnie chroniona], dostęp: 27 czerwca 2023 r., godz. 9:15 (dowód: karta nr 887)

⁶ [informacja prawnie chroniona], dostęp: 27 czerwca 2023 r., godz. 9:17 (dowód: karta nr 887 verte)



- (43) Z informacji dostępnych na stronie internetowej [informacja prawnie chroniona] wynika, że [informacja prawnie chroniona] oferuje „wtyczkę, za pomocą której możliwe jest przeniesienie wszystkich ofert z zasobów touroperatora wprost do systemu [informacja prawnie chroniona]”. Dla organizatorów turystyki [informacja prawnie chroniona] jest kanałem dystrybucji, dzięki któremu „możliwy jest dostęp do blisko 2500 agentów (pośredników) korzystających z systemu”⁷. [informacja prawnie chroniona] informuje również, że „większość touroperatorów (...) eksportuje do (...) bazy pełne dane, dzięki czemu niemal wszystkie oferty, które znajdują się w systemie organizatora turystyki są dostępne także w [informacja prawnie chroniona]”⁸.
- (44) Szczegółowe funkcjonalności systemu rezerwacyjnego [informacja prawnie chroniona] określa instrukcja obsługi⁹, w której opisane zostały m.in. kwestie związane z wyszukiwaniem ofert, prezentowaniem wyników wyszukiwania (list ofert) i szczegółów ofert, a także rezerwowaniem imprez turystycznych.
- (45) Dzięki systemowi [informacja prawnie chroniona] agenci turystyczni, w tym Wakacje.pl, uzyskują dostęp do bazy zawierającej ustandaryzowane informacje o ofertach turystycznych różnych organizatorów turystyki. Za pomocą [informacja prawnie chroniona] agenci mogą wyszukiwać oferty i rezerwować imprezy turystyczne. Touroperatorzy uzyskują natomiast dostęp do kanału dystrybucji skupiającego wielu agentów turystycznych, w tym agentów prowadzących serwisy internetowe.
- (46) [informacja prawnie chroniona]
- (47) Szczegółowe informacje dotyczące specyfiki systemu [informacja prawnie chroniona] w kontekście praktyki będącej przedmiotem niniejszej decyzji znajdują się w akapitach 86-91 uzasadnienia niniejszej decyzji, a także w części decyzji zawierającej stanowisko Wakacje.pl dotyczące postawionego zarzutu (akapity 107-111 uzasadnienia decyzji).

5. Interfejs Serwisu wakacje.pl, sposób wyszukiwania i prezentowania ofert, procedura zawierania umów

- (48) Serwis internetowy wakacje.pl mieści się pod adresem <https://www.wakacje.pl/>. Wchodząc na ww. stronę użytkownik uzyskuje dostęp do **wyszukiwarki ofert** imprez turystycznych. Wyszukiwarka pozwala na selekcję ofert dostępnych w Serwisie według następujących kryteriów (dowód: karty nr 492-496, 764-766):
- kierunek/hotel (możliwość wyboru kraju, regionu, hotelu);
 - termin wyjazdu („wyjazd od” - możliwość wyboru daty dziennej);
 - termin powrotu („powrót do” - możliwość wyboru daty dziennej);
 - miejsce wyjazdu (możliwość wyboru miasta wyjazdu lub środka podróży spośród dostępnych opcji: „Samolot”, „Autokar”, „Dojazd własny”);
 - liczba uczestników (dorosłych i dzieci z uwzględnieniem daty urodzenia dziecka);
 - cechy oferty: *All Inclusive*, *Last minute*, Tylko hotel.

⁷ [informacja prawnie chroniona], dostęp: 27 czerwca 2023 r., godz. 9:19 (dowód: karty nr 888-888 verte)

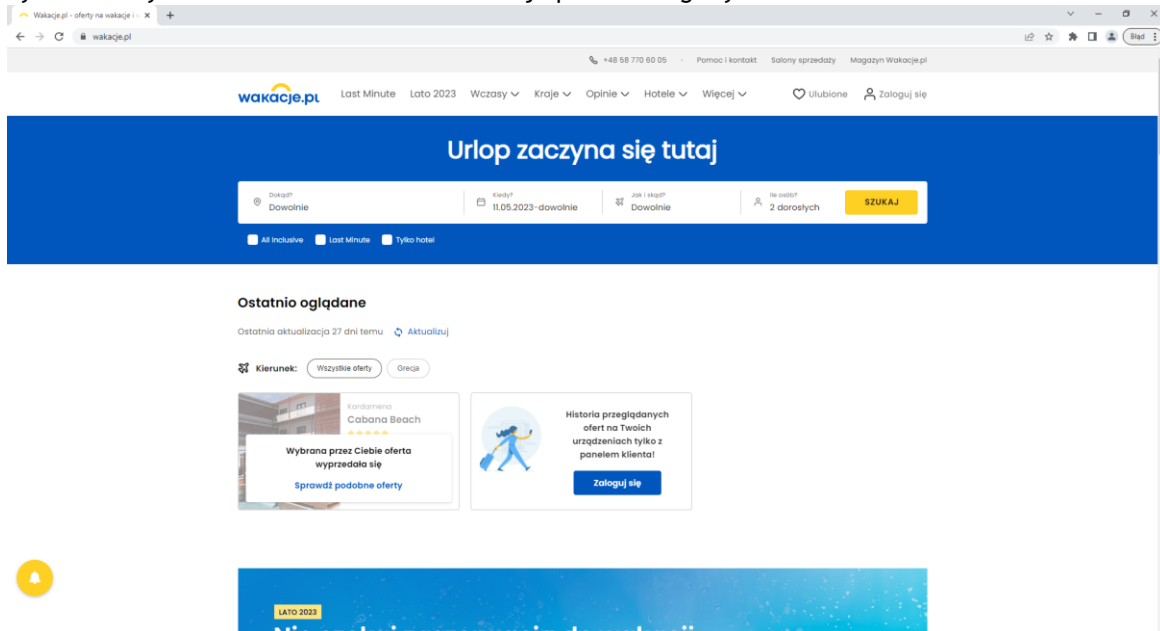
⁸ [informacja prawnie chroniona], dostęp: 27 czerwca 2023 r., godz. 9:22 (dowód: karty nr 889-889 verte)

⁹ [informacja prawnie chroniona], dostęp: 27 czerwca 2023 r., godz. 9:25 (dowód: karty nr 890-892)



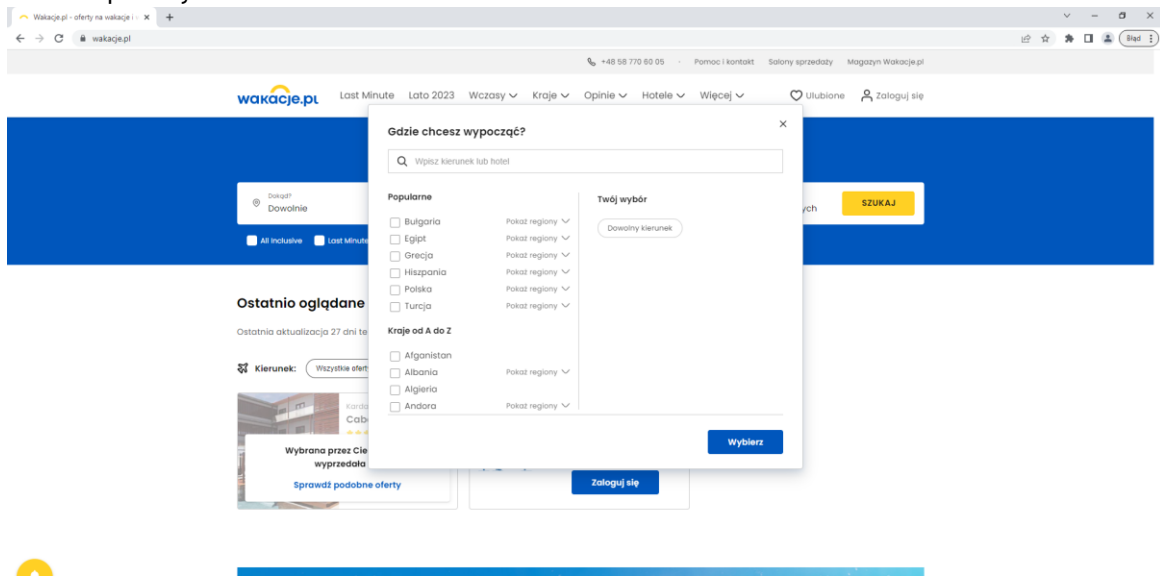
(49) Zamieszczone na kolejnych stronach zrzuty ekranu (rysunki 1-5) przedstawiają widok wyszukiwarki ofert w Serwisie wakacje.pl:

Rysunek 1. Wyszukiwarka ofert w Serwisie Wakacje.pl - widok ogólny



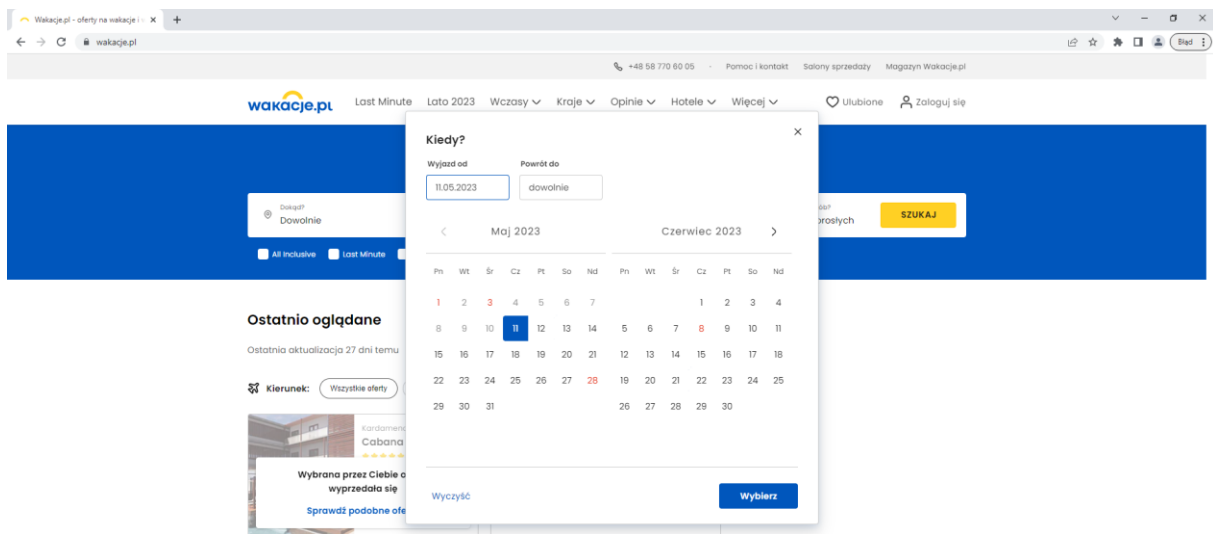
[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/> wykonany w dniu 11 maja 2023 r. o godz. 9:49, dowód: karta nr 764]

Rysunek 2. Wyszukiwarka ofert w Serwisie wakacje.pl - widok ramki z narzędziem umożliwiającym wybór kierunku podróży



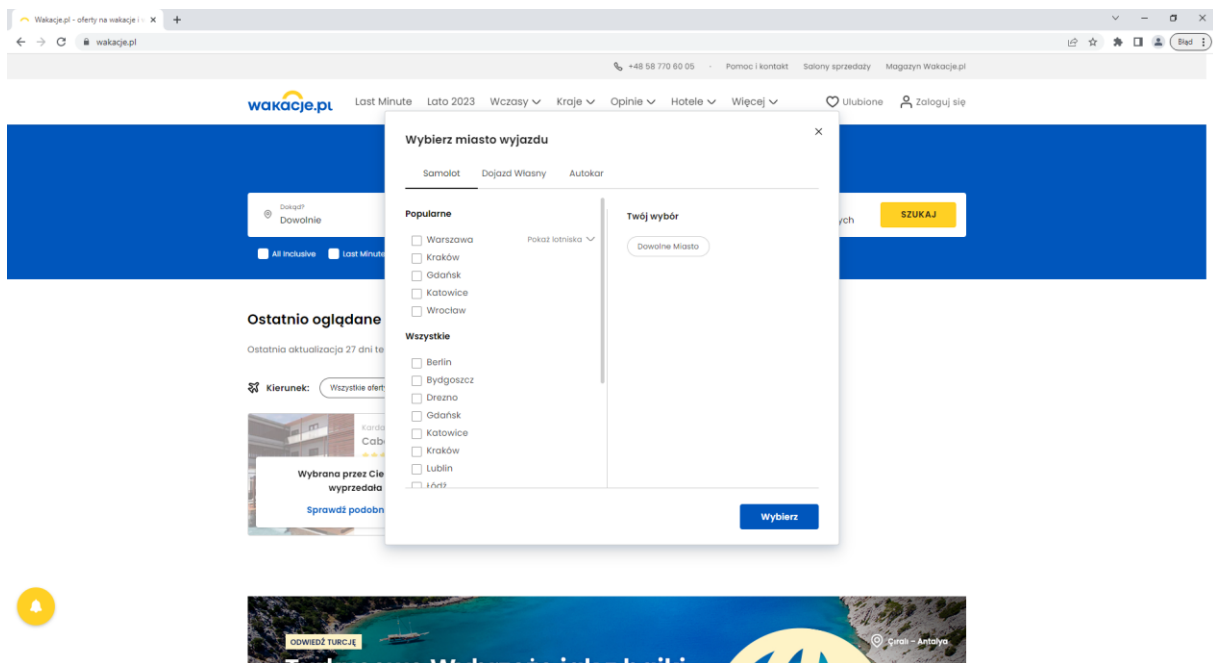
[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/> wykonany w dniu 11 maja 2023 r. o godz. 9:53, dowód: karta 764 verte]

Rysunek 3. Wyszukiwarka ofert w Serwisie wakacje.pl - widok ramki z narzędziem umożliwiającym wybór terminu wyjazdu i powrotu



[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/> wykonany w dniu 11 maja 2023 r. o godz. 9:58, dowód: karta nr 765]

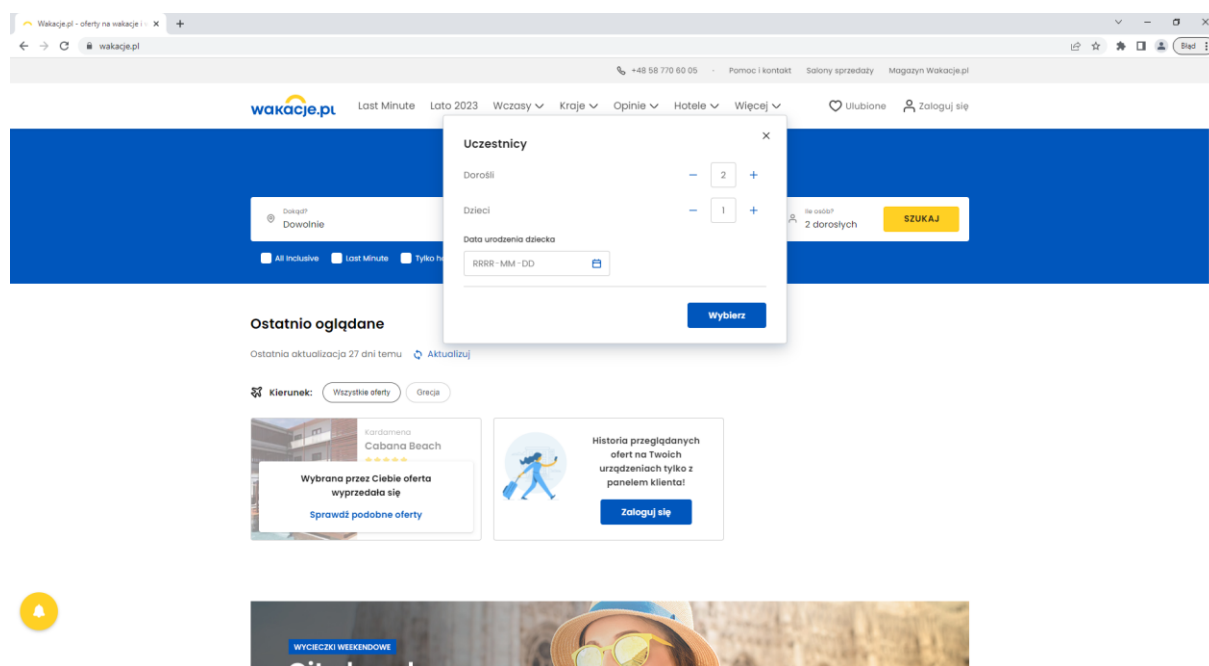
Rysunek 4. Wyszukiwarka ofert w Serwisie wakacje.pl - widok ramki z narzędziem umożliwiającym wybór miejsca rozpoczęcia podróży i środka transportu



[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/> wykonany w dniu 11 maja 2023 r. o godz. 10:00, dowód: karta nr 765 verte]



Rysunek 5. Wyszukiwarka ofert w Serwisie wakacje.pl - widok ramki z narzędziem umożliwiającym wybór liczby uczestników wycieczki

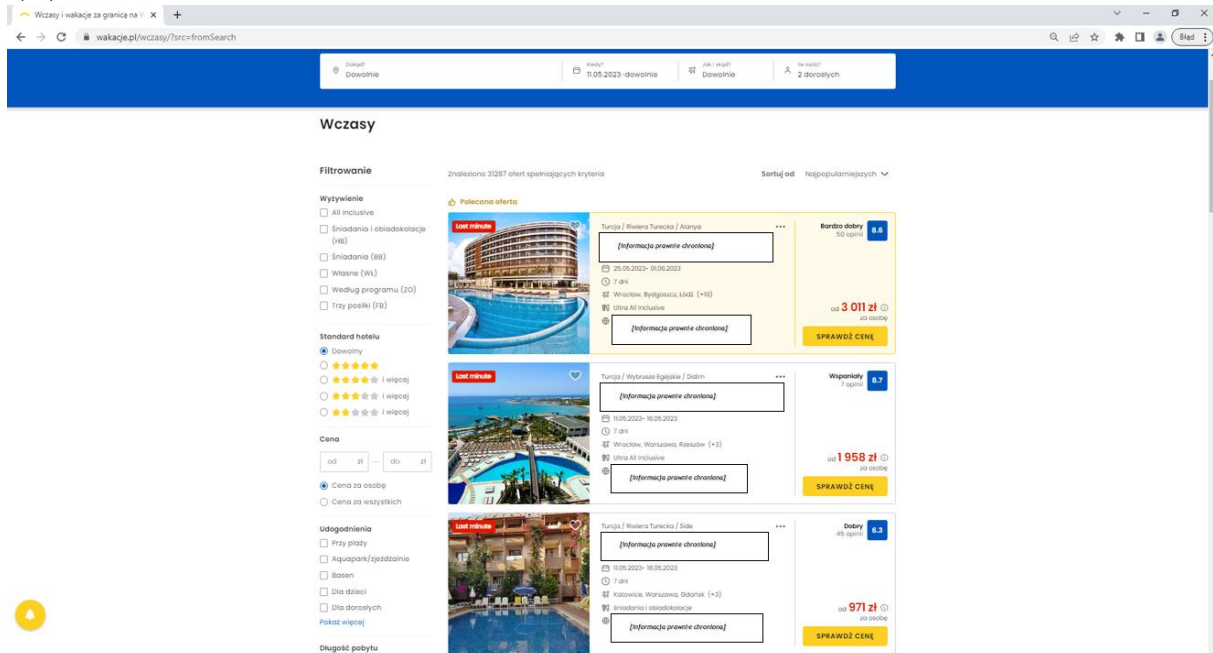


[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/> wykonany w dniu 11 maja 2023 r. o godz. 10:02, dowód: karta nr 766]

- (50) Po uzupełnieniu pól wyszukiwarki i kliknięciu w żółty przycisk „Szukaj” wyświetlane są - w formie **listy ofert - wyniki wyszukiwania** tj. uszeregowane w określonej kolejności oferty spełniające podane przez użytkownika kryteria zapytania. Na każdej stronie wyników wyszukiwania prezentowanych jest **10 ofert**. Oferty na poziomie listy prezentowane są w ramach o orientacji horyzontalnej, zawierających podstawowe informacje o imprezach turystycznych. Informacje te obejmują (dowód: karty nr 502-505, 766 verte-767 verte):
- cechy oferty (np. *Last minute*, *Top 10*, *Tylko u nas*);
 - przykładowe zdjęcie lokalizacji;
 - kraj, region i miejscowość wyjazdu;
 - nazwę i kategorię obiektu zakwaterowania;
 - termin wyjazdu;
 - długość pobytu;
 - miejsce wyjazdu;
 - rodzaj wyżywienia (np. *All Inclusive*);
 - organizatora imprezy;
 - ocenę klientów i liczbę wystawionych opinii;
 - cenę imprezy (domyślnie wyświetla się cena za osobę).
- (51) Poniższe zrzuty ekranu (rysunki 6-8) przedstawiają **przykładową listę ofert** prezentującą **wyniki wyszukiwania dla kryteriów domyślnych** (dowolny kierunek,

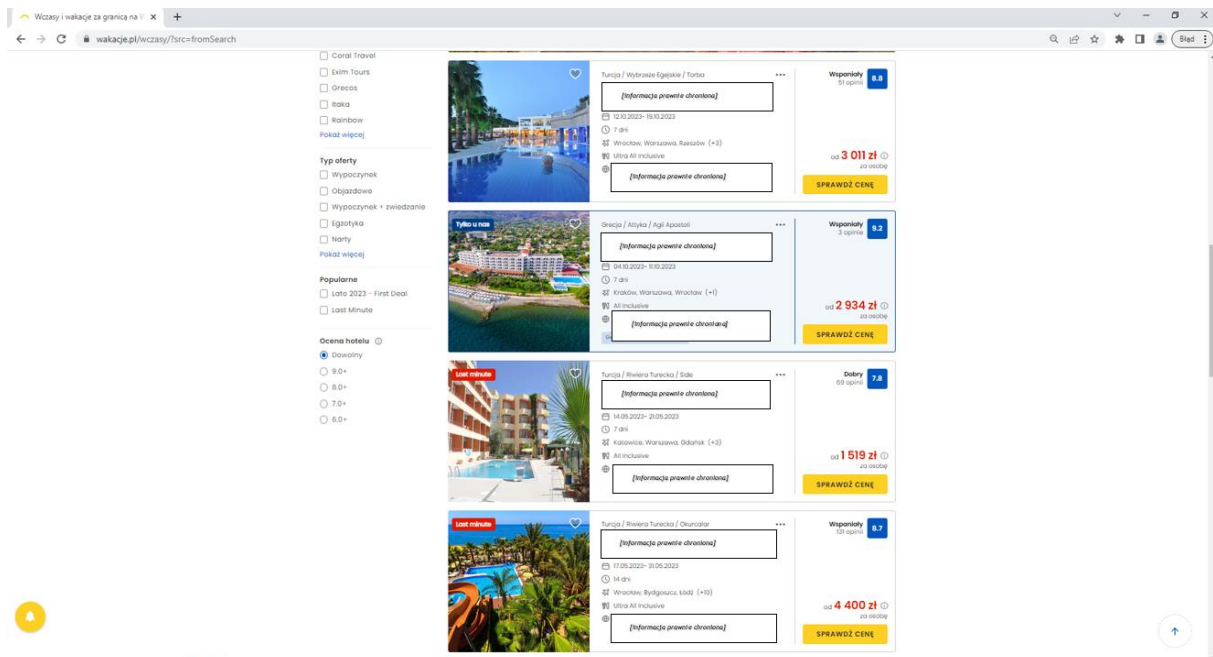
dowolny termin, wyjazd z dowolnego miejsca, 2 osoby dorosłe). Na poniższych zrzutach ekranu przedstawione są oferty wyświetlone na pierwszej stronie wyników wyszukiwania tj. na miejscach od 1 do 10:

Rysunek 6. Widok listy ofert przedstawiającej wyniki wyszukiwania dla kryteriów domyślnych - oferty z miejsc 1, 2, 3



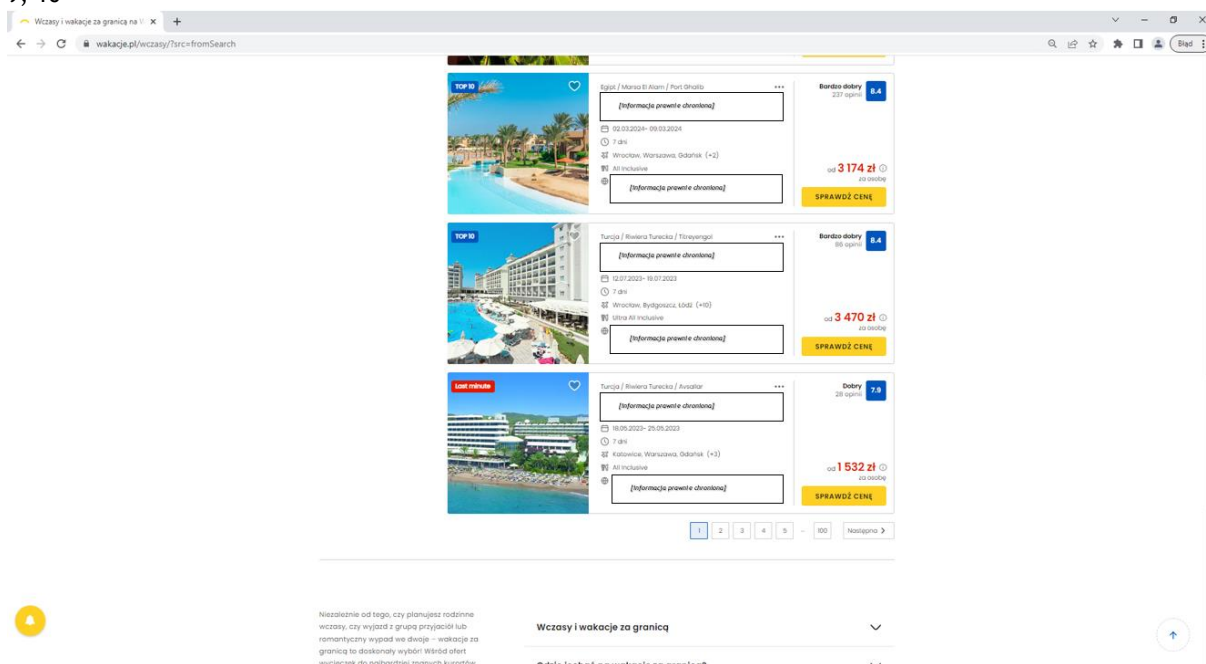
[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/?src=fromSearch> wykonany w dniu 11 maja 2023 r. o godz. 10:45, dowód: karta nr 766 verte]

Rysunek 7. Widok listy ofert przedstawiającej wyniki wyszukiwania dla kryteriów domyślnych - oferty z miejsc 4, 5, 6, 7



[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/?src=fromSearch> wykonany w dniu 11 maja 2023 r. o godz. 10:46, dowód; karta nr 767]

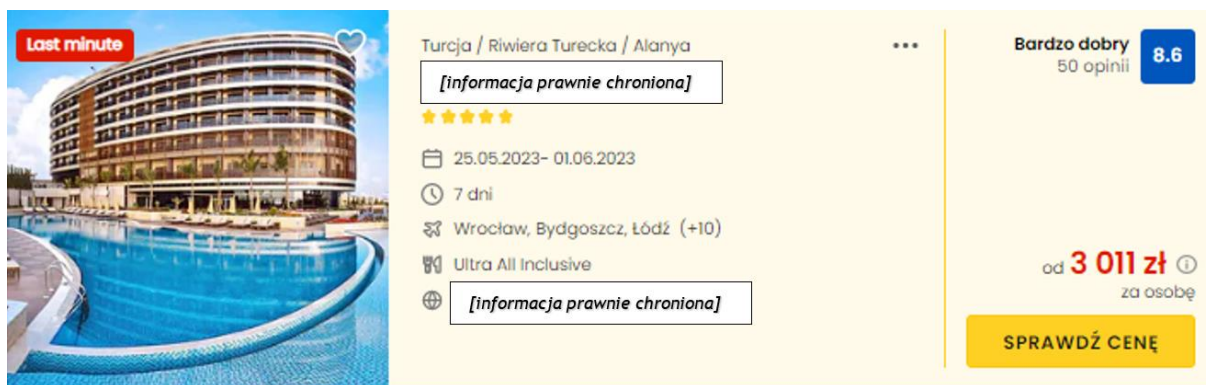
Rysunek 8. Widok listy ofert przedstawiającej wyniki wyszukiwania dla kryteriów domyślnych - oferty z miejsc 8, 9, 10



[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/?src=fromSearch> wykonany w dniu 11 maja 2023 r. o godz. 10:47, dowód: karta nr 767 verte]

(52) Kolejne zrzuty ekranu (rysunki 9-11) przedstawiają widok ramek z przykładowymi ofertami z listy prezentującej wyniki wyszukiwania:

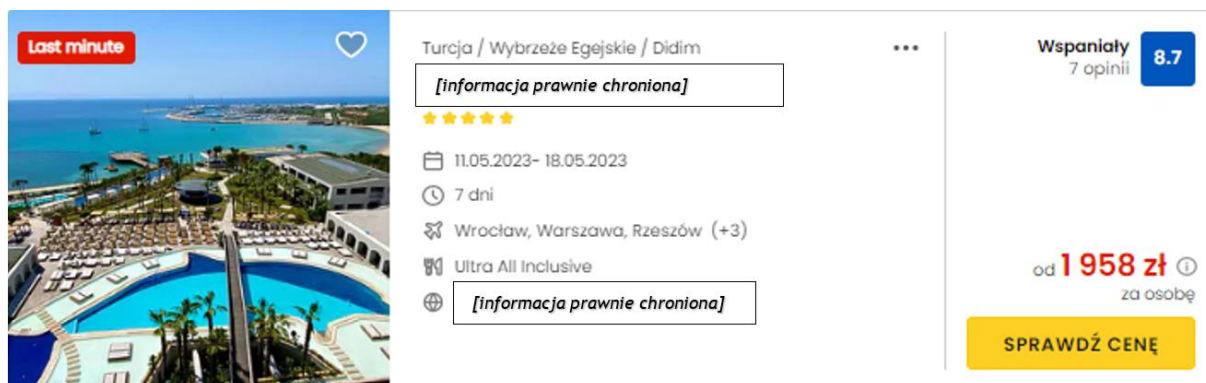
Rysunek 9. Widok pojedynczej oferty z listy prezentującej wyniki wyszukiwania - przykład 1



[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/?src=fromSearch> wykonany w dniu 11 maja 2023 r. o godz. 10:45, dowód: karta nr 766 verte]



Rysunek 10. Widok pojedynczej oferty z listy prezentującej wyniki wyszukiwania - przykład 2



Turcja / Wybrzeże Egejskie / Didim

[informacja prawnie chroniona]

★★★★★

11.05.2023- 18.05.2023

7 dni

Wrocław, Warszawa, Rzeszów (+3)

Ultra All Inclusive

[informacja prawnie chroniona]


Wspaniały 8.7
7 opinii

od 1 958 zł ⓘ
za osobę

SPRAWDŹ CENĘ

[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/?src=fromSearch> wykonany w dniu 11 maja 2023 r. o godz. 10:45, dowód: karta nr 766 verte]

Rysunek 11. Widok pojedynczej oferty z listy prezentującej wyniki wyszukiwania - przykład 3



Turcja / Riwiera Turecka / Side

[informacja prawnie chroniona]

★★★★★

28.01.2023- 04.02.2023

7 dni

Wrocław, Bydgoszcz, Łódź (+10)

All Inclusive

[informacja prawnie chroniona]

PROMOCJA: zmiana rez. GRATIS, 29% zaliczki

Wspaniały 8.7
224 opinii

od 2 062 zł ⓘ
za osobę

SPRAWDŹ CENĘ

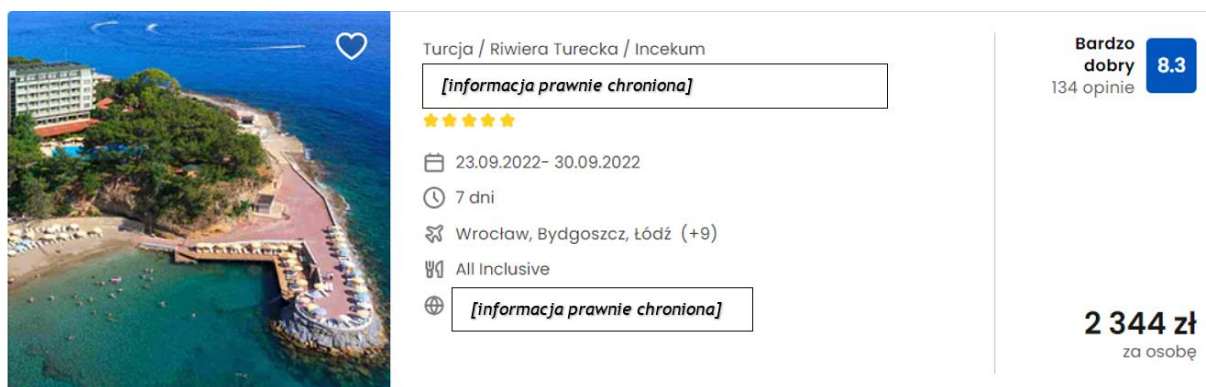
[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/?src=fromSearch> wykonany w dniu 19 stycznia 2023 r. o godz. 14:33, dowód: karta nr 502]

(53) Jak widać na powyższych zrzutach ekranu, w ramach prezentujących przykładowe oferty na stronie wyników wyszukiwania, obok informacji o cenie za osobę zamieszczone są następujące komunikaty i oznaczenia:

- przycisk „Sprawdź cenę” - stosowany od 22 czerwca 2022 r. (dowód: karta nr 666);
- znak ⓘ - stosowany od 5 lipca 2022 r. (dowód: karta nr 665 verte);
- oznaczenie każdej ceny słowem „od” - stosowane od 7 listopada 2022 r. (dowód: karta nr 666 verte).

(54) Przed wprowadzeniem ww. oznaczeń, oferty w Serwisie wakacje.pl prezentowane były w wynikach wyszukiwania w sposób przedstawiony na rysunku 12.

Rysunek 12. Widok przykładowej oferty z listy prezentującej wyniki wyszukiwania przez wprowadzeniem oznaczeń, o których mowa w akapicie 53 uzasadnienia niniejszej decyzji



[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/?od-2022-06-01,do-2022-09-30> wykonany w dniu 16 maja 2022 r. o godz. 12:16, dowód: karta nr 353]

(55) Jeżeli chodzi o symbol ⓘ, który od 5 lipca 2022 r. zamieszczany jest obok każdej informacji o cenie, to po najechaniu na ww. znak kursorem wyświetlana jest informacja o następującej treści (dowód: karty nr 506, 665 verte, 768):

„Dlaczego cena może się zmienić?

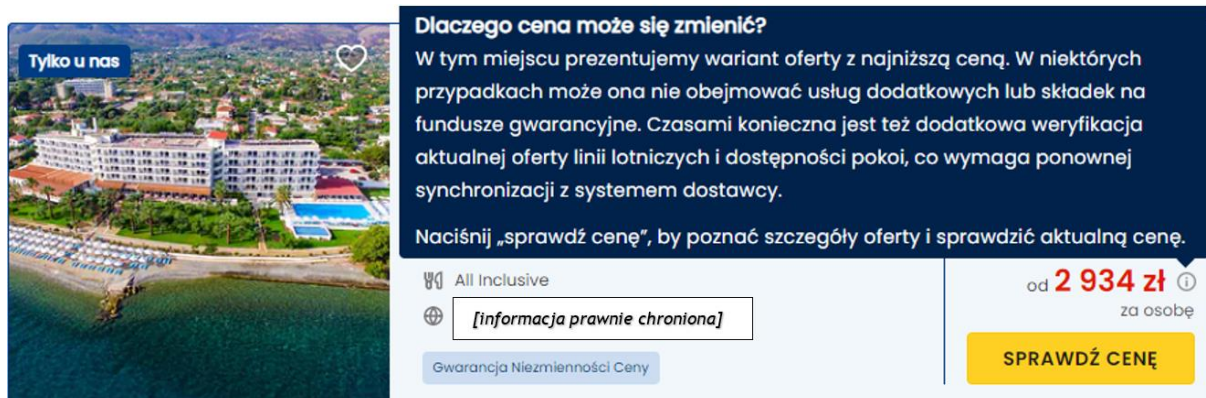
W tym miejscu prezentujemy wariant oferty z najniższą ceną. W niektórych przypadkach może ona nie obejmować usług dodatkowych lub składek na fundusze gwarancyjne. Czasami konieczna jest też dodatkowa weryfikacja aktualnej oferty linii lotniczych i dostępności pokoi, co wymaga dodatkowej synchronizacji z systemem dostawcy.

Naciśnij „sprawdź cenę”, by sprawdzić szczegóły oferty i poznać aktualną cenę”.

(56) Poniższe zrzuty ekranu przedstawiają widok przykładowej oferty prezentowanej w wynikach w wyszukiwaniu:

- z rozwiniętym komunikatem dotyczącym możliwości zmiany ceny widocznym po najechaniu kursorem na znak ⓘ (rysunek 13);
- z zamkniętym komunikatem umieszczonym pod znakiem ⓘ (rysunek 14).

Rysunek 13. Widok pojedynczej oferty z listy prezentującej wyniki wyszukiwania z otwartym komunikatem dotyczącym możliwości zmiany ceny widocznym po najechaniu kursorem na znak ⓘ



[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/?src=fromSearch> wykonany w dniu 11 maja 2023 r. o godz. 13:08, dowód: karta nr 768]

Rysunek 14. Widok pojedynczej oferty z listy prezentującej wyniki wyszukiwania z zamkniętym komunikatem dotyczącym możliwości zmiany ceny znajdującym się pod znakiem ⓘ



[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/?src=fromSearch> wykonany w dniu 11 maja 2023 r. o godz. 10:46, dowód: karta nr 767]

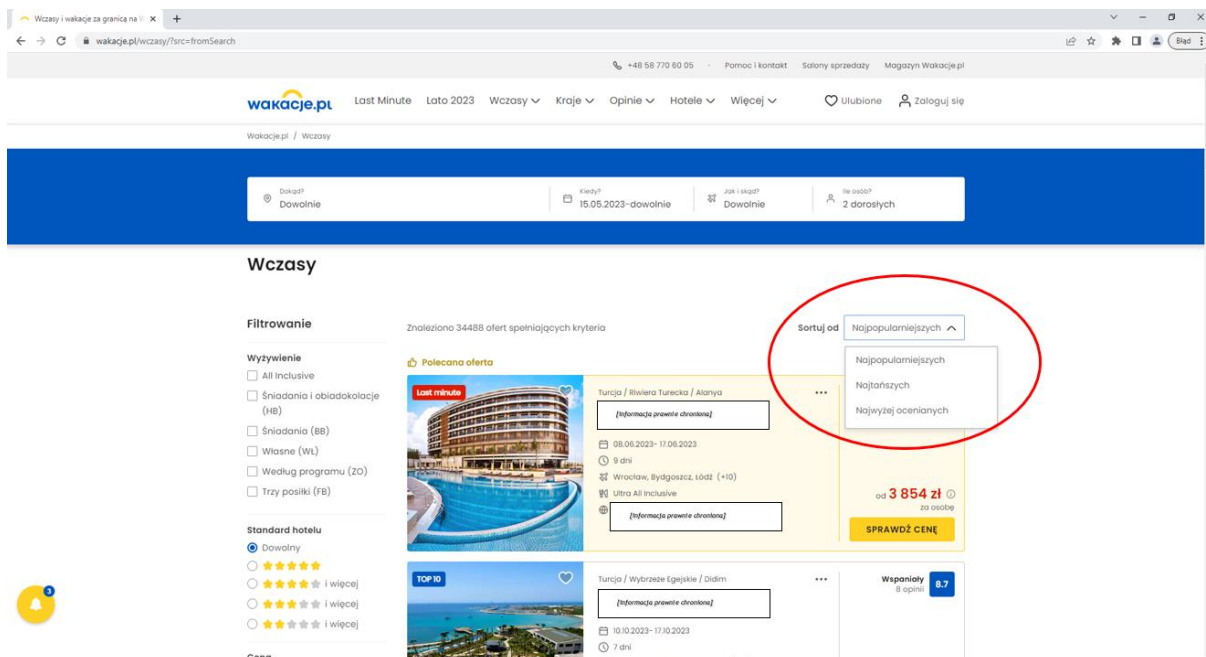
(57) Po wyświetleniu się listy ofert spełniającej kryteria wyszukiwania istnieje możliwość **sortowania (uszeregowania)** ofert w następujący sposób (dowód: karta nr 768 verte):

- od najpopularniejszych;
- od najtańszych;
- od najwyżej ocenianych.

Służy do tego przycisk „Sortuj od” usytuowany w prawej, górnej części ekranu. Domyślnie oferty sortowane są według kryterium „od najpopularniejszych”.

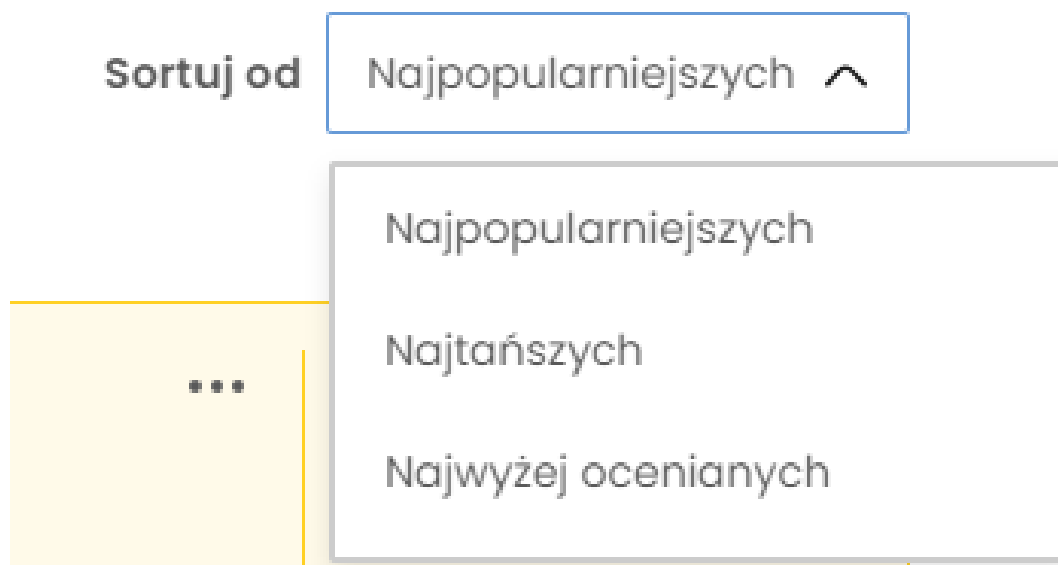
(58) Widok narzędzia umożliwiającego sortowanie ofert przedstawiają poniższe zrzuty ekranu (rysunki 15, 16):

Rysunek 15. Widok strony przedstawiającej wyniki wyszukiwania dla kryteriów domyślnych wraz z narzędziem umożliwiającym sortowanie ofert (czerwona ramka - oznaczenie własne UOKiK)



[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/?src=fromSearch> wykonany w dniu 15 maja 2023 r. o godz. 11:29, dowód: karta nr 768 verte]

Rysunek 16. Widok narzędzia umożliwiającego sortowanie ofert wyświetlanych w wynikach wyszukiwania



[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/?src=fromSearch> wykonany w dniu 15 maja 2023 r. o godz. 11:29, dowód: karta nr 768 verte]

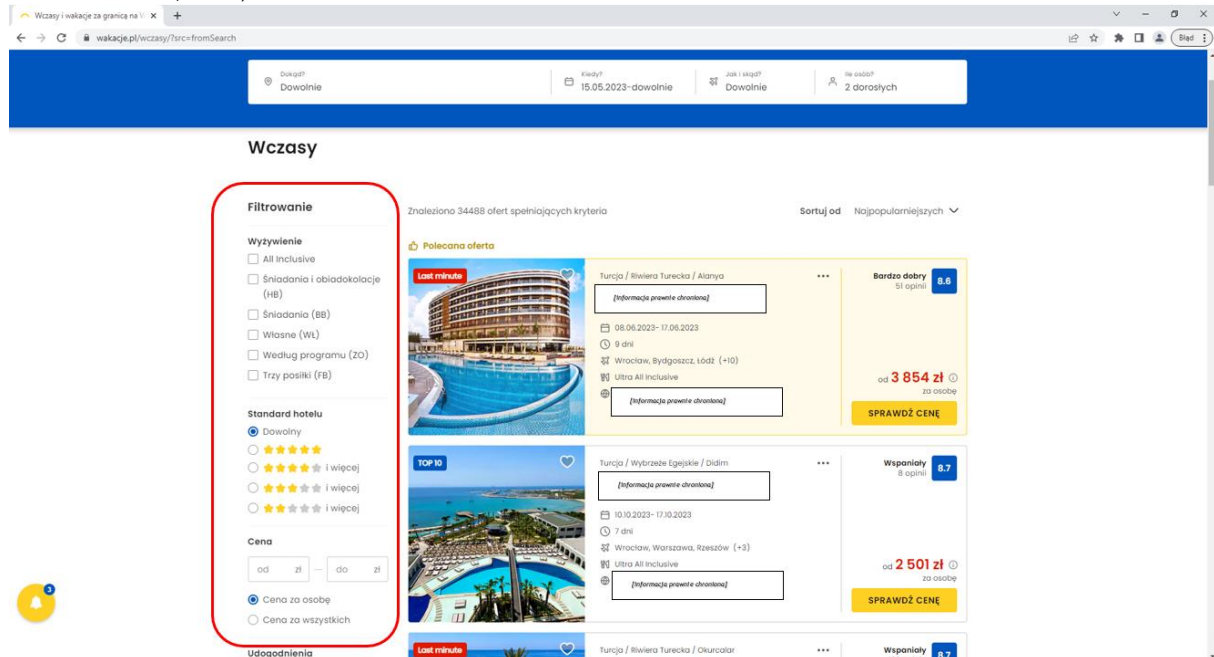
(59) Ponadto, po lewej stronie ekranu pod napisem „**Filtrowanie**”, znajdują się dodatkowe kryteria selekcji ofert pozwalające na zawężenie wyników wyszukiwania ze względu na (dowód: karty nr 499-501, 769-770):

- sposób wyżywienia: *all inclusive*; śniadania i obiadokolacje (HB); śniadania (BB); wyżywienie własne; trzy posiłki (FB); według programu (ZO);
- standard hotelu: dowolny; 5 gwiazdek; 4 gwiazdki i więcej; 3 gwiazdki i więcej; 2 gwiazdki i więcej;
- wysokość ceny (od ... do ...);
- sposób prezentacji ceny: za osobę, za wszystkich;
- udogodnienia: przy plaży, aquapark, basen, dla dzieci, dla dorosłych, *Spa & Wellness*; nurkowanie, dostęp do internetu, golf, rozrywka i życie nocne, udogodnienia dla niepełnosprawnych, basen kryty, bez paszportu, zwierzęta domowe;
- długość pobytu;
- typ dojazdu: dowolny, samolot, autokar, dojazd własny;
- biuro podróży będące organizatorem imprezy turystycznej;
- typ oferty: wypoczynek, objazdowe, wypoczynek + zwiedzanie, egzotyka, narty, *city break*, rejs, dla seniorów;
- rodzaj oferty: np. *first deal*, *last minute*;
- ocenę według klientów: dowolna, 9.0+, 8.0+, 7.0+, 6.0+.

(60) Poniższe zrzuty ekranu (rysunki 17-19) przedstawiają widok narzędzi umożliwiających filtrowanie ofert według wskazanych powyżej kryteriów (czerwona ramka - oznaczenie własne UOKiK):

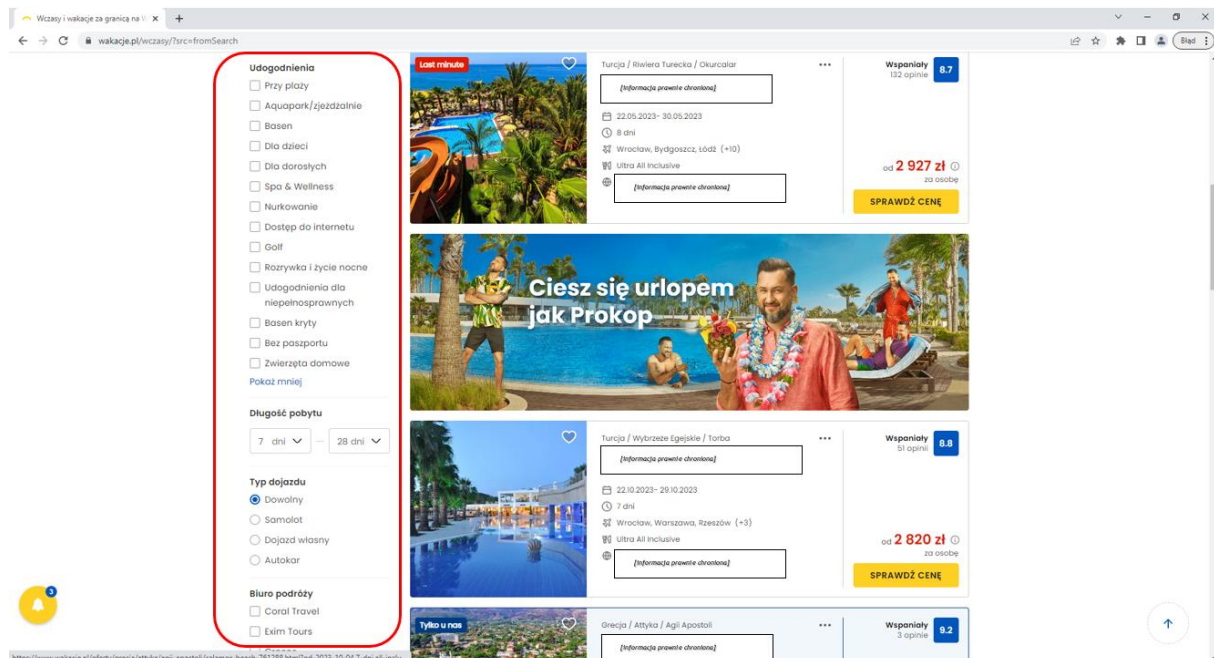


Rysunek 17. Widok strony przedstawiającej wyniki wyszukiwania dla kryteriów domyślnych wraz z narzędziem umożliwiającym filtrowanie ofert umiejscowionym w lewej części ekranu w orientacji pionowej - cz. 1 (wyżywienie, standard hotelu, cena)



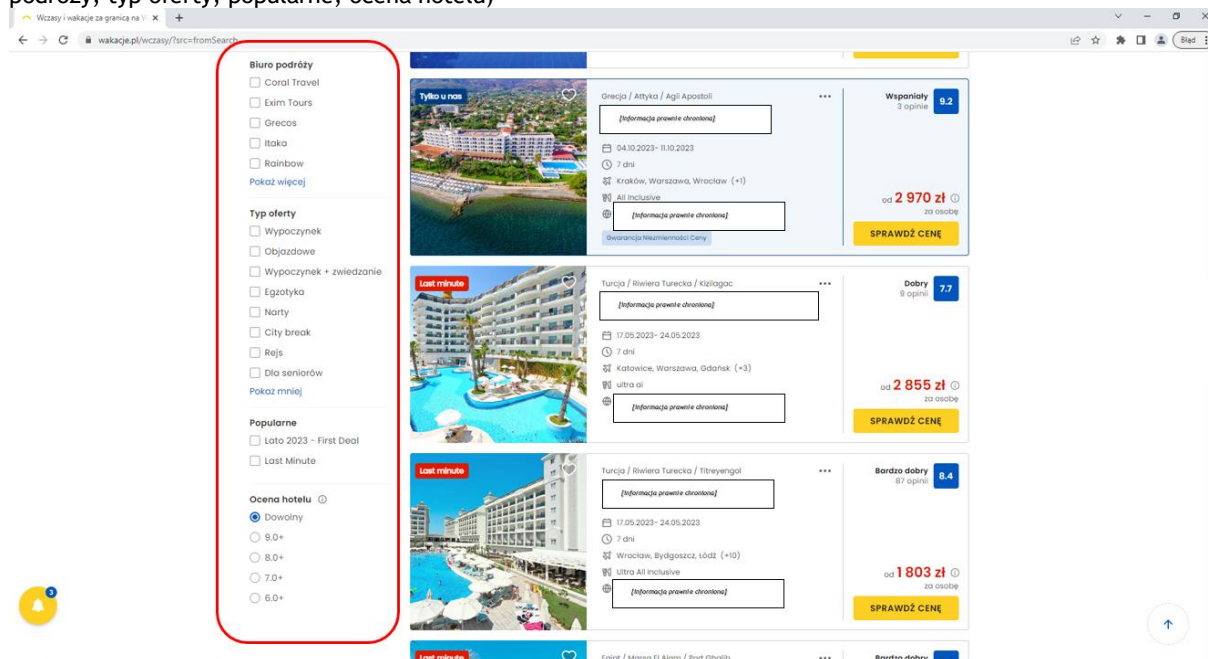
[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/?src=fromSearch> wykonany w dniu 15 maja 2023 r. o godz. 11:54, dowód: karta nr 769]

Rysunek 18. Widok strony przedstawiającej wyniki wyszukiwania dla kryteriów domyślnych wraz z narzędziem umożliwiającym filtrowanie ofert umiejscowionym w lewej części ekranu w orientacji pionowej - cz. 2 (udogodnienia, długość pobytu, typ dojazdu)



[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/?src=fromSearch> wykonany w dniu 15 maja 2023 r. o godz. 11:56, dowód: karta nr 769 verte]

Rysunek 19. Widok strony przedstawiającej wyniki wyszukiwania dla kryteriów domyślnych wraz z narzędziem umożliwiającym filtrowanie ofert umiejscowionym w lewej części ekranu w orientacji pionowej - cz. 3 (biuro podróży, typ oferty, popularne, ocena hotelu)



[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/?src=fromSearch> wykonany w dniu 15 maja 2023 r. o godz. 11:57, dowód: karta nr 770]

(61) W celu wyświetlenia szczegółów konkretnej oferty należy kliknąć w wybraną ofertę z listy przedstawiającej wyniki wyszukiwania. Można użyć do tego przycisku „Sprawdź cenę”, jak również kliknąć w dowolne miejsce w obrębie ramki z ofertą.

(62) Po kliknięciu w daną ofertę z listy otwiera się **strona ze szczegółami oferty**. Przed jej pełnym załadowaniem na ekranie monitora wyświetlają się komunikaty o treści (dowód: karty nr 507, 770 verte):

- „Aktualizujemy parametry oferty”;
- „Aktualizujemy cenę”;
- „Trwa weryfikacja ceny”.

Komunikaty te widoczne są w białej ramce o orientacji pionowej usytuowanej po prawej stronie ekranu. Czas aktualizacji/weryfikacji parametrów oferty wynosi kilka sekund. Ww. komunikaty są stosowane przynajmniej od stycznia 2022 r. (na co wskazują wyjaśnienia Spółki przedstawione w piśmie z dnia 20 stycznia 2022 r. odnoszące się do treści tych komunikatów) (dowód: karta nr 68).

(63) Po otwarciu się strony oferty użytkownik ma możliwość zapoznania się ze szczegółami dotyczącymi konkretnej imprezy turystycznej, w tym zweryfikowaną i zaktualizowaną ceną imprezy. Na stronie oferty szczegółowej znajdują się również inne informacje dotyczące danej imprezy turystycznej przyporządkowane do następujących kategorii (dowód: karty nr 508-517, 771):

- „Zdjęcia” - galeria zdjęć hotelu i okolicy;
- „Opis oferty” - szczegółowy opis hotelu z uwzględnieniem m.in.: organizatora imprezy, kodu oferty, kategorii hotelu, lokalizacji, daty otwarcia hotelu, dostępu do plaży i jej charakterystyki, elementów infrastruktury hotelowej, atrakcji

hotelowych, atrakcji dla dzieci, pokoi i zakwaterowania; wyżywienia, dostępu do internetu;

- „**Pokoje i usługi**” - opis dostępnych pokoi z możliwością wyboru pokoju; informacja o orientacyjnych godzinach wylotu i przylotu; możliwość wyboru usług dodatkowych: parkingu, ubezpieczenia;
- „**Opinie**” - oceny i informacje o imprezie/hotelu zamieszczone przez klientów;
- „**Mapa**” - mapa lokalizacji oraz opis atrakcji w pobliżu hotelu;
- „**Pogoda**” - opis warunków pogodowych panujących w danej lokalizacji w ciągu roku;
- „**Przed podróżą**” - informacje dotyczące szczepień i służby zdrowia, dodatkowych wymagań związanych z koronawirusem, paszportów i wiz.

(64) Ponadto, na stronie ze szczegółami oferty w zakładce „**Informacje prawne**” zamieszczone są informacje w następującym brzmieniu (dowód: karta nr 771 verte):

„W zakup i organizację imprezy turystycznej zaangażowanych jest kilka podmiotów. Mają one określone obowiązki. Jako agent turystyczny, Wakacje.pl odpowiada za:

- *umieszczenie w serwisie ofert w brzmieniu nadanym i przekazanym wyłącznie przez organizatorów turystyki;*
- *publikacje w serwisie komunikatów dotyczących rynku turystycznego w Polsce;*
- *możliwość rezerwacji usługi lub miejsc w imprezie turystycznej za pośrednictwem serwisu oraz nabycie tych usług lub miejsc i dokonanie za nie płatności z wykorzystaniem usługi partnera;*
- *doradztwo oraz dostarczanie indywidualnych informacji handlowych i ofert Użytkownikom, którzy skontaktowali się za pośrednictwem formularzy zawartych w serwisie lub z Konsultantem z wykorzystaniem kanałów podanych przez Użytkownika;*
- *nawiązanie i utrzymanie kontaktu w celu przekazywania informacji związanych z wybranymi, w tym zarezerwowanymi, usługami i ofertami, oraz prowadzenie obsługi wynikającej z zawartych Umów;*
- *komunikowanie treści, dokumentów i decyzji Operatorów Turystycznych (usługodawców), wspierając Użytkownika w zakresie wykonania Umowy zgodnie z jej założeniami;*
- *rozpatrywanie reklamacji z zakresu własnej działalności i świadczonych Usług, w szczególności procesu sprzedaży - poprawności i jakości obsługi w procesie sprzedaży usług dostępnych w Ofercie Wakacje.pl oraz obsługi posprzedażowej.*

Organizator (przedsiębiorca) odpowiada za:

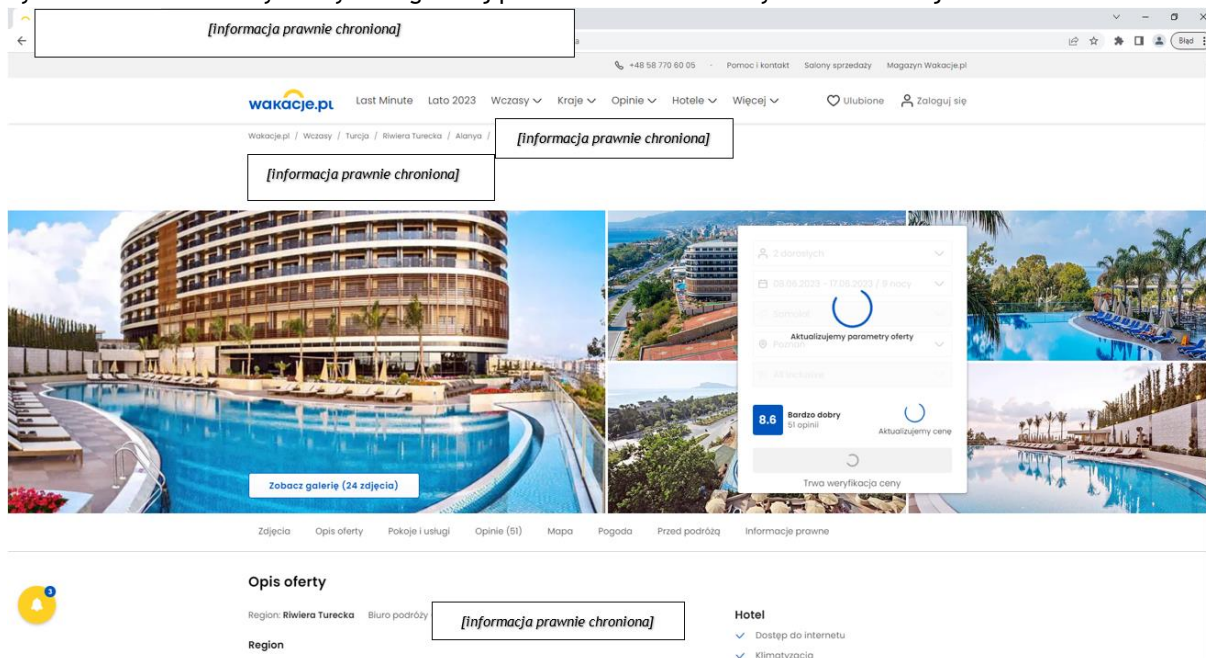
- *dostarczanie do agenta ofert imprez turystycznych, w tym końcowej ceny usługi;*
- *należyte wykonanie Umowy zawartej z Użytkownikiem;*
- *rozpatrywanie reklamacji, których przedmiotem jest nienależyte wywiązanie się z Umowy przez Organizatora Turystyki.*



Oferty prezentowane na serwisie pochodzą wyłącznie od przedsiębiorców. Za zapewnienie metod płatności online w serwisie Wakacje.pl odpowiedzialny jest nasz partner płatności”.

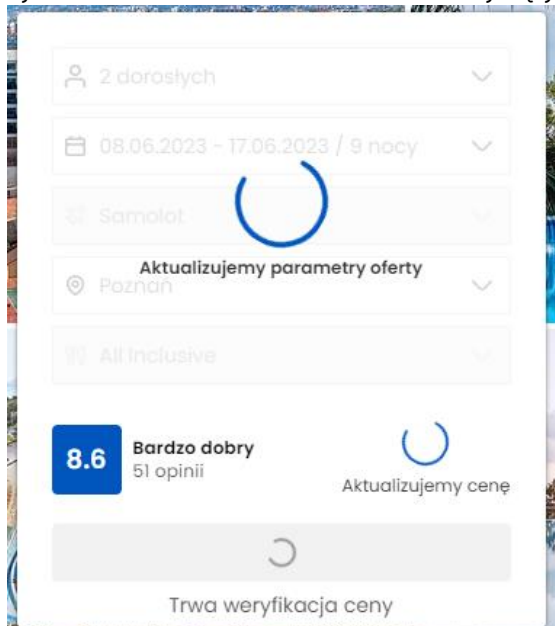
(65) Poniższe zrzuty ekranu (rysunki 20-24) przedstawiają widok wybranych elementów i informacji prezentowanych na stronie oferty szczegółowej:

Rysunek 20. Widok strony oferty szczegółowej przed załadowaniem wszystkich informacji



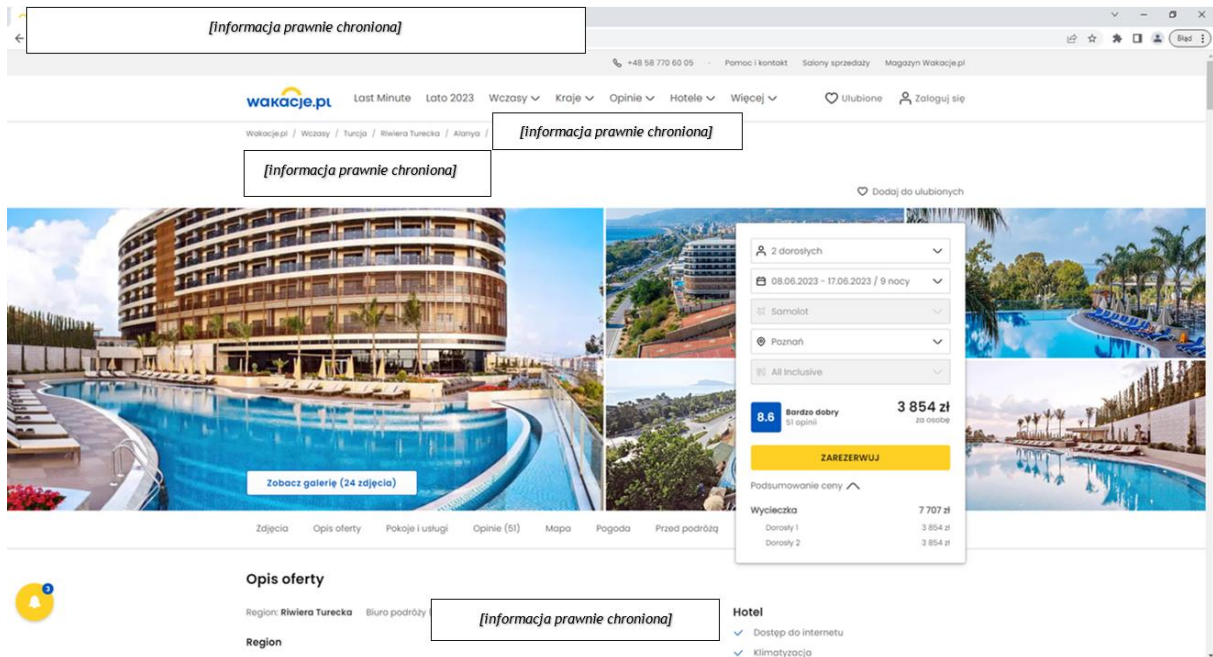
[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej [informacja prawnie chroniona] wykonany w dniu 15 maja 2023 r. o godz. 12:10, dowód: karta nr 770 verte]

Rysunek 21. Widok ramki z komunikatami dotyczącymi aktualizacji/weryfikacji parametrów oferty, w tym ceny



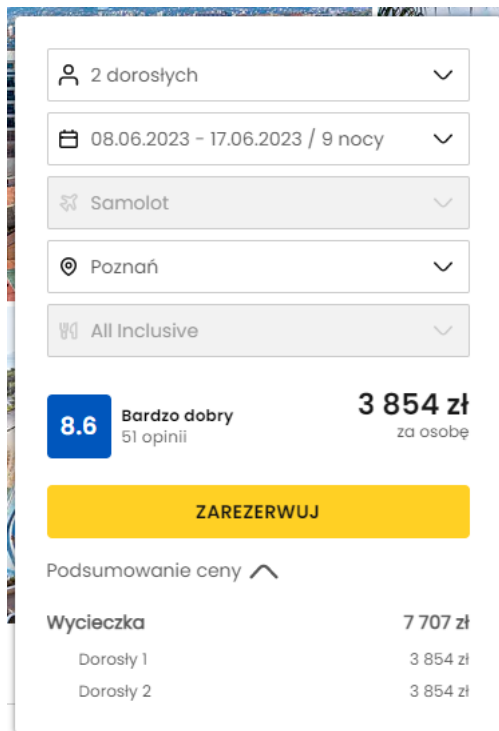
[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej [informacja prawnie chroniona] wykonany w dniu 15 maja 2023 r. o godz. 12:10, dowód: karta nr 770 verte]

Rysunek 22. Widok strony oferty szczegółowej po załadowaniu wszystkich informacji



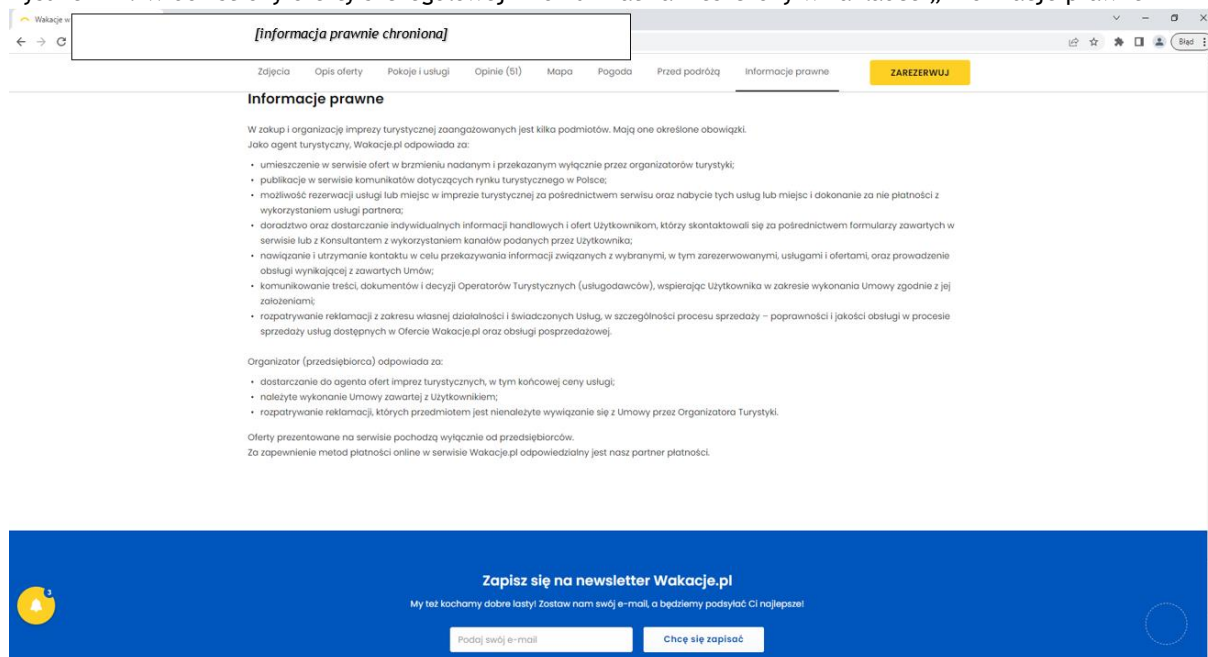
[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej [informacja prawnie chroniona] wykonany w dniu 15 maja 2023 r. o godz. 13:35, dowód: karta nr 771]

Rysunek 23. Widok ramki z informacjami dotyczącymi zaktualizowanej/zweryfikowanej ceny oferty



[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej [informacja prawnie chroniona] wykonany w dniu 15 maja 2023 r. o godz. 13:35, dowód: karta nr 771]

Rysunek 24. Widok strony oferty szczegółowej - komunikat zamieszczony w zakładce „Informacje prawne”

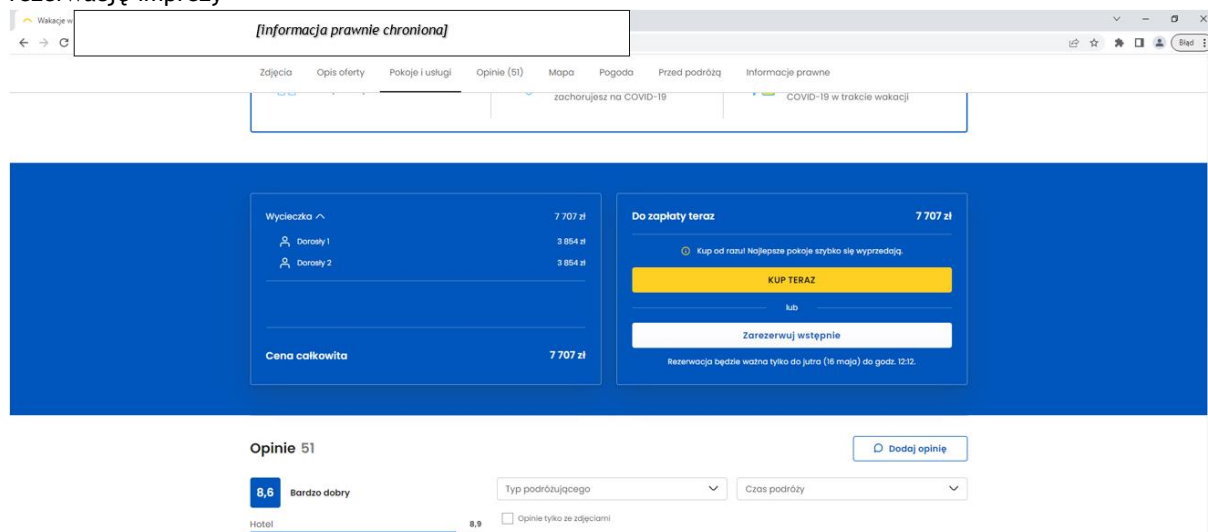


[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej [informacja prawnie chroniona] wykonany w dniu 15 maja 2023 r. o godz. 12:39, dowód: karta nr 772]

(66) Po zapoznaniu się ze szczegółowymi parametrami oferty użytkownik Serwisu ma możliwość zainicjować proces składania zamówienia (poprzez kliknięcie w przycisk „Kup teraz”) lub wstępnie zarezerwować ofertę (poprzez kliknięcie w przycisk „Zarezerwuj wstępnie”) (dowód: karty nr 512, 772).

(67) Poniższy zrzut ekranu (rysunek 25) przedstawia widok strony oferty szczegółowej z podsumowaniem ceny wycieczki oraz widocznymi przyciskami umożliwiającymi zainicjowanie zakupu lub wstępną rezerwację imprezy.

Rysunek 25. Widok strony oferty szczegółowej - podsumowanie ceny, przyciski umożliwiające zakup lub rezerwację imprezy



[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej [informacja prawnie chroniona] wykonany w dniu 15 maja 2023 r. o godz. 13:32, dowód: karta nr 772]

- (68) *[informacja prawnie chroniona]*.
- (69) Spółka wskazała, że mogą występować odstępstwa od opisanej powyżej standardowej procedury zawarcia umowy. Dotyczy to sytuacji, w których zamówienie jest składane „na potwierdzenie przez organizatora” Jest to tzw. procedura „RQ” (*request*) (dowód: karta nr 63).
- (70) Spółka wskazała, że procedura ta ma zastosowanie w sytuacji, gdy organizator oferuje imprezy, których dostępność jest istotnie ograniczona ilościowo (np. oferty *last minute*). Wówczas przed sprzedażą imprezy turystycznej konieczne jest dodatkowe potwierdzenie przez organizatora, czy impreza turystyczna wybrana przez klienta jest nadal dostępna (ponieważ oferta może przestać być dostępna w trakcie przechodzenia przez procedurę zawierania umowy). W takim wypadku klient na etapie podsumowania zamówienia, przed dokonaniem płatności, jest informowany, że wybrana przez niego oferta wymaga potwierdzenia przez organizatora jej dostępności w ciągu 48 godzin (dowód: karty nr 64, 305).
- (71) Brak potwierdzenia zamówienia z uwagi na niedostępność imprezy turystycznej o określonych parametrach jest jednoznaczny z zakończeniem procedury RQ. Nie dochodzi wówczas do zawarcia umowy na warunkach wskazanych w złożonym przez klienta zamówieniu. Według szacunków Spółki dotyczyło to ok. *[informacja prawnie chroniona]* ogółu rezerwacji dokonanych w Serwisie online i telefonicznie w 2021 r., przy czym *[informacja prawnie chroniona]* ogółu rezerwacji dokonanych ww. kanałami nie zostało potwierdzonych z uwagi na zmianę ceny (spowodowaną np. zmianą cen biletów przewoźnika rejsowego). W odniesieniu zatem do ok. *[informacja prawnie chroniona]* zamówień złożonych za pośrednictwem Serwisu i telefonicznie konsumenci zawarli umowy po cenach widniejących na stronach ze szczegółami imprez turystycznych (dowód: karty nr 302-303, 306).
- (72) W przypadku braku potwierdzenia zamówienia przez organizatora, w celu umożliwienia klientom realizacji ich planów wypoczynkowych, podejmowane są działania mające na celu przedstawienie propozycji innych imprez turystycznych o parametrach maksymalnie zbliżonych do tych wybranych przez klienta. Spółka podkreśliła, że jest to związane z przedstawieniem nowej oferty, a nie modyfikacją już złożonej oferty (karty nr 302, 304).
- (73) Wyszukiwarka dostępna w Serwisie wakacje.pl nie pozwala na przefiltrowanie propozycji imprez turystycznych według kryterium ceny gwarantowanej przez organizatora turystyki. Imprezy o gwarantowanych parametrach nie są również w żaden sposób oznaczane w Serwisie, w związku z czym nie są one wyróżniane na etapie wyszukiwania.

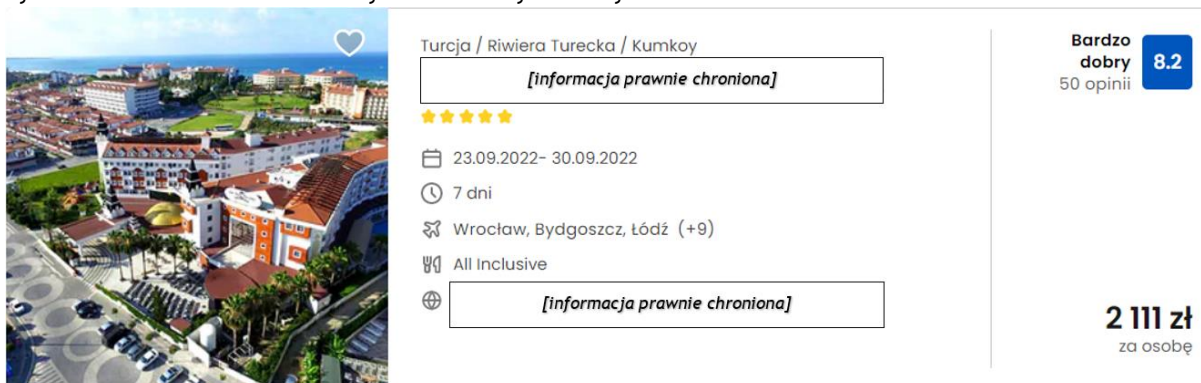
6. Różnice pomiędzy cenami prezentowanymi na stronie wyników wyszukiwania a cenami prezentowanymi na stronach ze szczegółami ofert

- (74) W toku przeprowadzonego postępowania ustalono, że ceny imprez turystycznych prezentowane w Serwisie wakacje.pl na poziomie listy ofert prezentującej wyniki wyszukiwania nie we wszystkich przypadkach odpowiadają cenom prezentowanym na stronach ofert szczegółowych. Występują różnice pomiędzy cenami uwidacznianymi na stronie z wynikami wyszukiwania a cenami podawanymi na stronach ze szczegółami imprez turystycznych.



- (75) W akapitach 78, 79, 80 decyzji przedstawione zostały 3 przykładowe oferty, w przypadku których cena imprezy turystycznej prezentowana w wynikach wyszukiwania była **niższa** niż zweryfikowana i zaktualizowana cena imprezy turystycznej prezentowana na stronie oferty szczegółowej. Oferty, o jakich mowa powyżej zostały zabezpieczone w formie wydruków zrzutów ekranu w dniach 16 maja 2022 r., 20 stycznia 2023 r. oraz 15 maja 2023 r. (dowód: karty nr 355-356, 529-530, 788-788 verte).
- (76) W akapitach 81, 82, 83 decyzji przedstawione zostały 3 przykładowe oferty, w przypadku których cena imprezy turystycznej uwidoczniona w wynikach wyszukiwania była **wyższa** niż zweryfikowana cena podana na stronie ze szczegółami oferty. Oferty, o jakich mowa powyżej zostały zabezpieczone w formie wydruków zrzutów ekranu w dniach 16 maja 2022 r., 20 stycznia 2023 r. oraz 15 maja 2023 r. (dowód: karty nr 413-414, 532-533, 795-795 verte).
- (77) W akapicie 84 decyzji przedstawiony został przykład oferty, w przypadku której cena imprezy turystycznej podana w wynikach wyszukiwania nie różniła się od ceny uwidocznionej na stronie oferty szczegółowej. Oferta, o jakiej mowa powyżej została zabezpieczona w formie wydruków zrzutów ekranu w dniu 15 maja 2023 r. (dowód: karty nr 776-776 verte).
- (78) W przypadku przedstawionym poniżej (**oferta 1** - rysunki 26-28) cena imprezy turystycznej prezentowana na stronie wyników wyszukiwania (**2 111 zł za osobę**) była **niższa o 447 zł** od ceny prezentowanej na stronie ze szczegółami oferty (**2 558 zł za osobę**).

Rysunek 26. Oferta 1 - widok oferty na stronie wyników wyszukiwania



Turcja / Riwiera Turecka / Kumkoy

[informacja prawnie chroniona]

★★★★★

23.09.2022- 30.09.2022

7 dni

Wrocław, Bydgoszcz, Łódź (+9)

All Inclusive

[informacja prawnie chroniona]

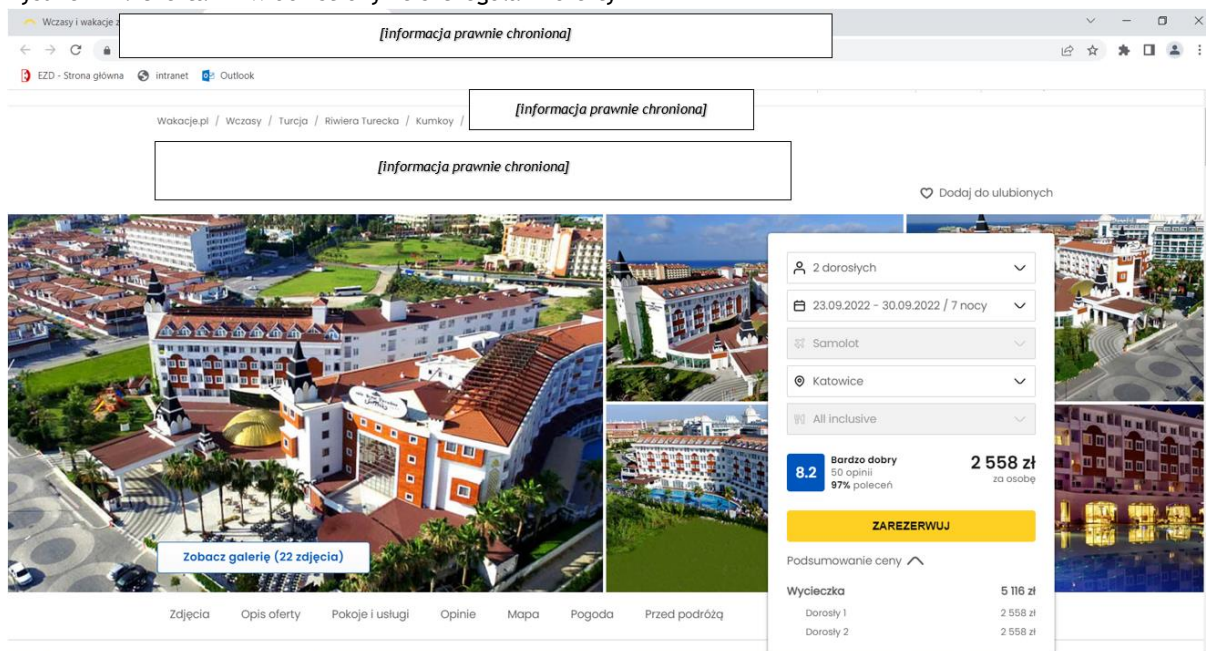
Bardzo dobry 8.2
50 opinii

2 111 zł
za osobę

[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/?od-2022-06-01,do-2022-09-30> wykonany w dniu 16 maja 2022 r. o godz. 12:18, dowód: karta nr 355]

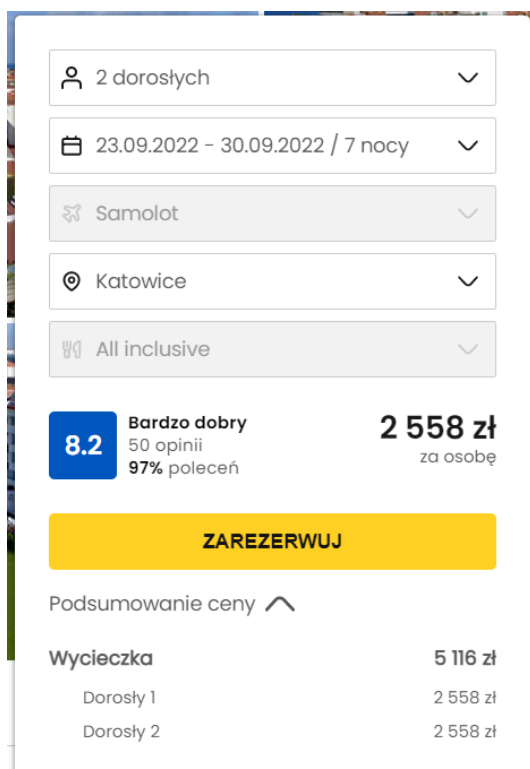


Rysunek 27. Oferta 1 - widok strony ze szczegółami oferty



[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej [informacja prawnie chroniona] wykonany w dniu 16 maja 2022 r. o godz. 12:19, dowód: karta nr 356]

Rysunek 28. Oferta 1 - widok ramki z informacją o cenie imprezy na stronie ze szczegółami oferty



[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej [informacja prawnie chroniona] wykonany w dniu 16 maja 2022 r. o godz. 12:19, dowód: karta nr 356]

(79) W przypadku przedstawionym poniżej (oferta 2 - rysunki 29-31) cena imprezy turystycznej prezentowana na stronie wyników wyszukiwania (1 709 zł za osobę) była niższa o 1 700 zł od ceny prezentowanej na stronie ze szczegółami oferty (3 409 zł za osobę):

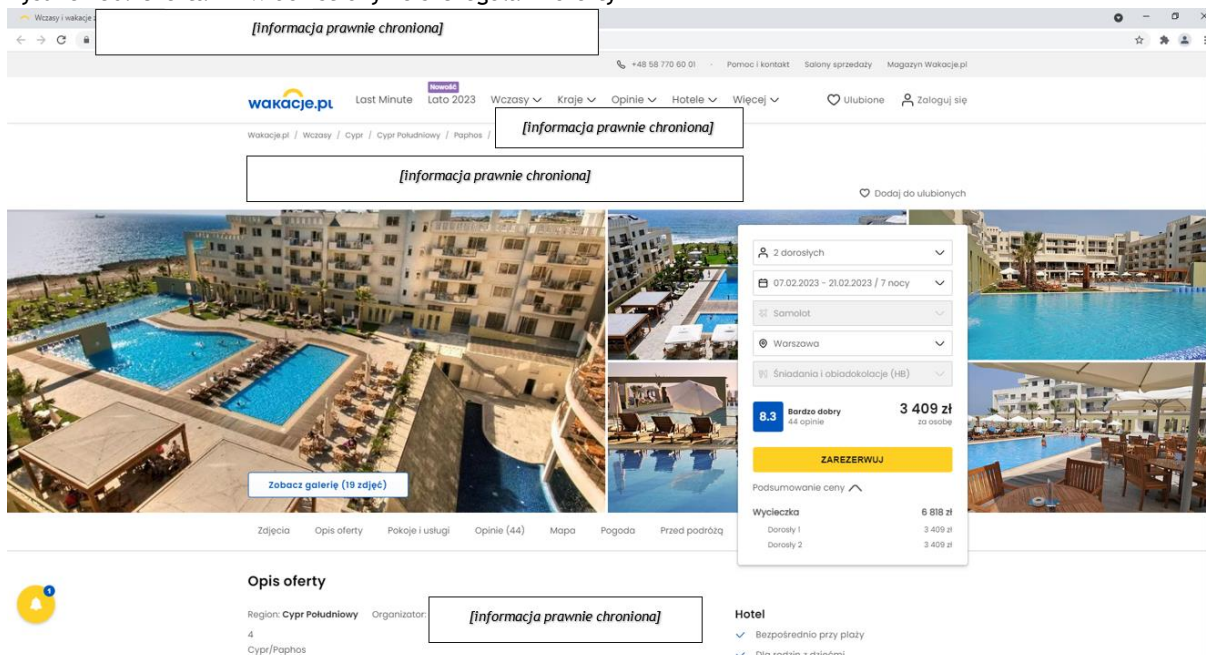
Rysunek 29. Oferta 2 - widok oferty na stronie wyników wyszukiwania



Widok oferty na stronie wyników wyszukiwania. Główny obrazek przedstawia kompleks hotelowy z basenami i tarasami. Po prawej stronie znajdują się dane o ofercie: lokalizacja (Cypr / Cypr Południowy / Paphos), ocena (8.3), liczba opinii (44), data (07.02.2023-14.02.2023), czas trwania (7 dni), miasta (Katowice, Kraków, Gdańsk (+3)), śniadania i obiady. Cena wynosi od 1709 zł za osobę. Przycisk 'SPRAWDŹ CENĘ' jest żółty.

[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/?str-2> wykonany w dniu 20 stycznia 2023 r. o godz. 8:47, dowód: karta nr 529]

Rysunek 30. Oferta 2 - widok strony ze szczegółami oferty



Widok strony ze szczegółami oferty. Strona zawiera galerię zdjęć, podsumowanie oferty (2 dorosłych, 7 nocy, 07.02.2023-21.02.2023, samolot, Warszawa, śniadania i obiady), cenę (3409 zł) oraz przycisk 'ZAREZERWUJ'. W sekcji 'Opis oferty' podano region (Cypr Południowy) i organizatora. W sekcji 'Hotel' podano warunki: 'Bezpośrednio przy plaży' i 'Dla rodzin z dziećmi'.

[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej [informacja prawnie chroniona] wykonany w dniu 20 stycznia 2023 r. o godz. 8:48, dowód karta nr 530]

Rysunek 31. Oferta 2 - widok ramki z informacją o cenie imprezy na stronie ze szczegółami oferty

2 dorosłych

07.02.2023 - 21.02.2023 / 7 nocy

Samolot

Warszawa

Śniadania i obiadokolacje (HB)

8.3 Bardzo dobry
44 opinie

3 409 zł
za osobę

ZAREZERWUJ

Podsumowanie ceny ^

Wycieczka 6 818 zł

Dorosły 1	3 409 zł
Dorosły 2	3 409 zł

[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej [informacja prawnie chroniona] wykonany w dniu 20.01.2023 r. o godz. 8:48, dowód karta nr 530]

(80) W przypadku przedstawionym poniżej (oferta 3 - rysunki 32-34) cena imprezy turystycznej prezentowana na stronie wyników wyszukiwania (3 737 zł za osobę) była niższa o 238 zł od ceny prezentowanej na stronie ze szczegółami oferty (3 975 zł za osobę).

Rysunek 32. Oferta 3 - widok oferty na stronie wyników wyszukiwania

Hiszpania / Teneryfa / Costa Adeje

[informacja prawnie chroniona]

★★★★★

04.07.2023 - 11.07.2023

7 dni

Warszawa

All Inclusive

[informacja prawnie chroniona]

Dobry 8.0
10 opinii

od **3 737 zł** ⓘ
za osobę

SPRAWDŹ CENĘ

[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/fuerteventura,gran-canaria,lanzarote,teneryfa/?od-2023-07-01,do-2023-08-31,7-10-dni,samolotem,all-inclusive,z-warszawy,tanio&src=fromFilters> wykonany w dniu 15 maja 2023 r., o godz. 14:43, dowód: karta nr 788]

Rysunek 33. Oferta 3 - widok strony ze szczegółami oferty

The screenshot shows the wakacje.pl website interface. At the top, there are navigation links like 'Last Minute', 'Lato 2023', and 'Wczasy'. A search filter overlay is active, displaying the following information:

- 2 dorosłych
- 04.07.2023 - 11.07.2023 / 7 nocy
- Samolot
- Warszawa
- All Inclusive
- 8.0 Dobry (10 opinii)
- 3 975 zł za osobę
- ZAREZERWUJ

Below the filter, a 'Podsumowanie ceny' section shows a total price of 7 949 zł for the trip, broken down into two adult tickets at 3 975 zł each.

[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej [informacja prawnie chroniona] wykonany w dniu 15 maja 2023 r., o godz. 14:44, dowód: karta nr 788 verte]

Rysunek 34. Oferta 3 - widok ramki z informacją o cenie imprezy na stronie ze szczegółami oferty

This is a close-up view of the search filter overlay from the previous screenshot. It contains the following information:

- 2 dorosłych
- 04.07.2023 - 11.07.2023 / 7 nocy
- Samolot
- Warszawa
- All Inclusive
- 8.0 Dobry (10 opinii)
- 3 975 zł za osobę
- ZAREZERWUJ
- Podsumowanie ceny
- Wycieczka: 7 949 zł
- Dorosły 1: 3 975 zł
- Dorosły 2: 3 975 zł

[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej [informacja prawnie chroniona] wykonany w dniu 15 maja 2023 r., o godz. 14:44, dowód: karta nr 788 verte]

(81) W przypadku przedstawionym poniżej (oferta 4 - rysunki 35-37) cena imprezy turystycznej prezentowana na stronie z wynikami wyszukiwania (2 813 zł za osobę) była wyższa o 614 zł od ceny prezentowanej na stronie ze szczegółami oferty (2 199 zł za osobę).

Rysunek 35. Oferta 4 - widok oferty na stronie wyników wyszukiwania

Turcja / Wybrzeże Egejskie / Icmeler

[informacja prawnie chroniona]

★★★★★

22.09.2022- 30.09.2022

7 dni

Wrocław, Warszawa, Rzeszów (+3)

All Inclusive

[informacja prawnie chroniona]

Wspaniały 46 opinii **8.7**

2 813 zł
za osobę

[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/?str-4,od-2022-06-01,do-2022-09-30> wykonany w dniu 16 maja 2022 r. o godz. 13:16, dowód: karta nr 413]

Rysunek 36. Oferta 4 - widok strony ze szczegółami oferty

[informacja prawnie chroniona]

Wakacje.pl / Wczasy / Turcja / Wybrzeże Egejskie / Icmeler / [informacja prawnie chroniona]

[informacja prawnie chroniona]

Dodaj do ulubionych

2 dorosłych

22.09.2022 - 29.09.2022 / 7 nocy

Samolot

Katowice

All inclusive

8.7 Wspaniały 46 opinii 91% poleceń

2 199 zł
za osobę

ZAREZERWUJ

Podsumowanie ceny

Wycieczka 4 398 zł

Dorosły 1 2 199 zł

Dorosły 2 2 199 zł

Zdjęcia Opis oferty Pokoje i usługi Opinie Mapa Pogoda Przed podróżą

[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej [informacja prawnie chroniona] wykonany w dniu 16 maja 2022 r. o godz. 13:17, dowód: karta nr 414]

Rysunek 37. Oferta 4 - widok ramki z informacją o cenie imprezy na stronie ze szczegółami oferty

The screenshot shows a travel offer interface. At the top, there are several filterable options: '2 dorosłych' (2 adults), '22.09.2022 - 29.09.2022 / 7 nocy' (7 nights), 'Samolot' (Flight), 'Katowice', and 'All inclusive'. Below these is a rating of 8.7 with 46 reviews and 91% recommendations. A prominent yellow button labeled 'ZAREZERWUJ' (Book) is visible. Underneath, a section titled 'Podsumowanie ceny' (Price summary) shows a total price of 4,398 zł for the trip, broken down into two adult tickets at 2,199 zł each.

[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej [informacja prawnie chroniona] wykonany w dniu 16 maja 2022 r. o godz. 13:17, dowód: karta nr 414]

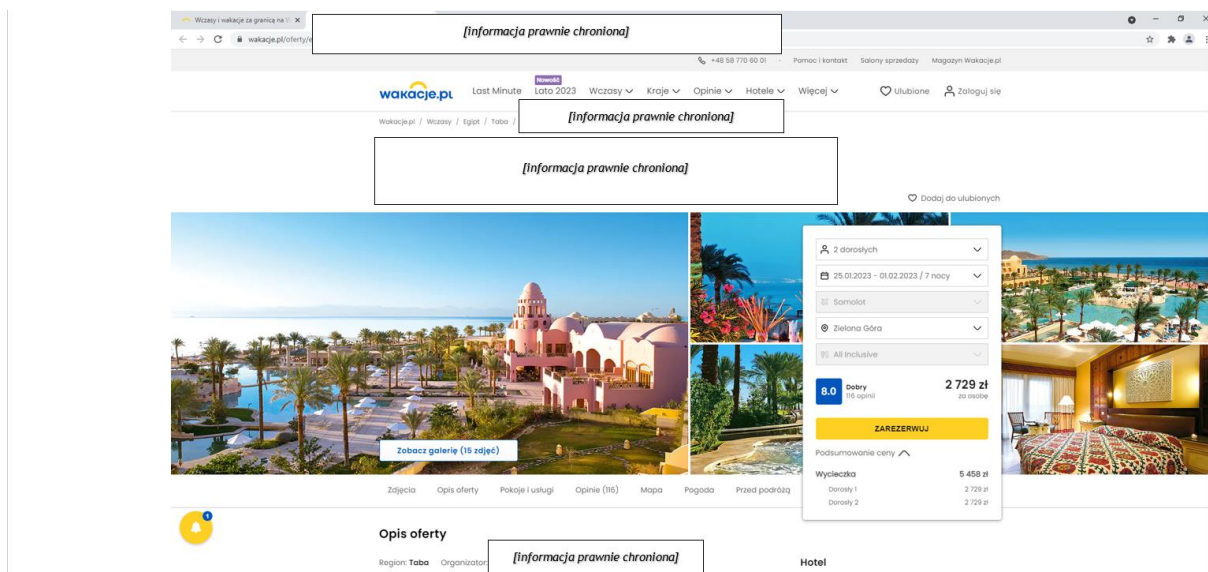
(82) W przypadku przedstawionym poniżej (oferta 5 - rysunki 38-40) cena imprezy turystycznej prezentowana na stronie z wynikami wyszukiwania (2 894 zł za osobę) była wyższa o 165 zł od ceny prezentowanej na stronie oferty szczegółowej (2 729 za osobę).

Rysunek 38. Oferta 5 - widok oferty na stronie z wynikami wyszukiwania

The screenshot shows a travel offer interface for a trip to Egypt/Taba. It features a 'Last minute' badge, a heart icon, and a placeholder for a photo. The offer details include: 'Egipt / Taba', a placeholder for legal information, a 5-star rating, dates '25.01.2023 - 01.02.2023', '7 dni' (7 days), departure from 'Warszawa, Katowice, Wrocław (+2)', and 'All inclusive'. Another placeholder for legal information is present. On the right, a rating of 8.0 with 116 reviews is shown, along with a price starting from 2,894 zł per person. A yellow button labeled 'SPRAWDŹ CENĘ' (Check price) is at the bottom.

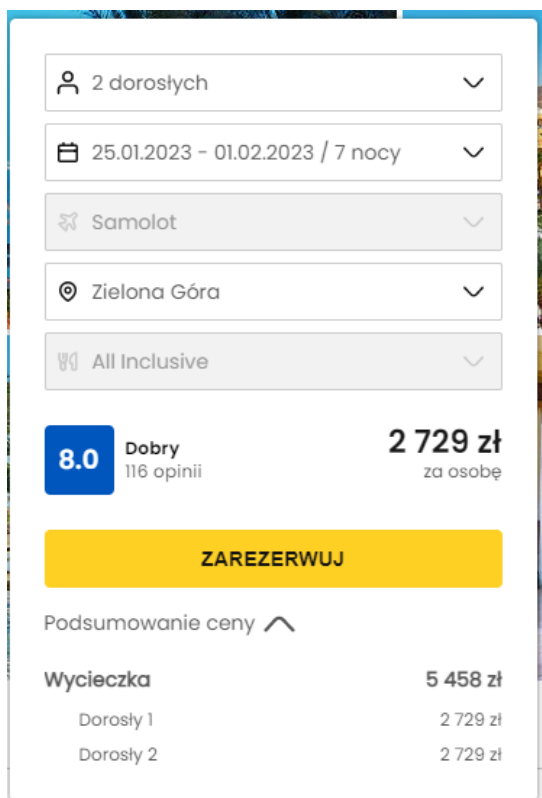
[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/?str=3> wykonany w dniu 20 stycznia 2023 r. o godz. 8:52, dowód: karta nr 532]

Rysunek 39. Oferta 5 - widok po wejściu na stronę oferty szczegółowej



[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej [informacja prawnie chroniona] wykonany w dniu 20 stycznia 2023 r. o godz. 8:52, dowód: karta nr 533]

Rysunek 40. Oferta 5 - widok ramki z informacją o cenie imprezy na stronie ze szczegółami oferty



[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej [informacja prawnie chroniona] wykonany w dniu 20 stycznia 2023 r. o godz. 8:52, dowód: karta nr 533]

(83) W przypadku przedstawionym poniżej (oferta 6 - rysunki 41-43) cena imprezy turystycznej prezentowana na stronie z wynikami wyszukiwania (3 832 zł za osobę) była wyższa o 85 zł od ceny prezentowanej na stronie oferty szczegółowej (3 747 za osobę).

Rysunek 41. Oferta 6 - widok oferty na stronie z wynikami wyszukiwania



Hiszpania / Teneryfa / Callao Salvaje

[informacja prawnie chroniona]

★★★★★

08.07.2023 - 15.07.2023

7 dni

Warszawa

All Inclusive

[informacja prawnie chroniona]

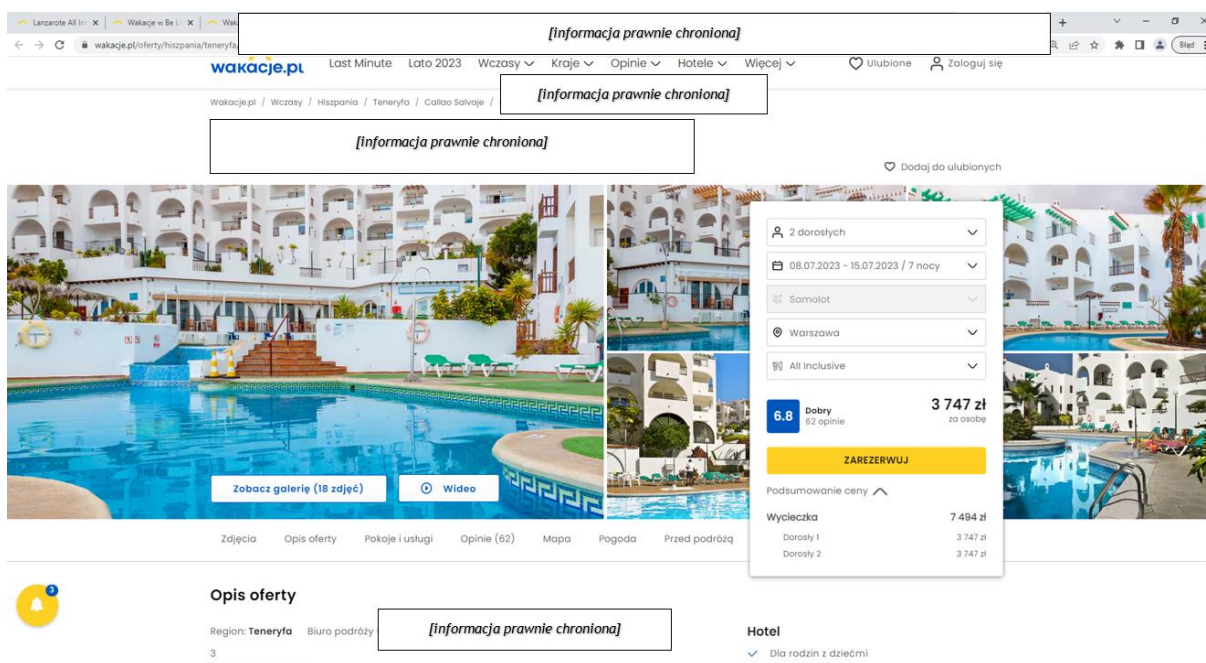
Dobry 6.8
61 opinii

od 3 832 zł
za osobę

SPRAWDŹ CENĘ

[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/fuerteventura,gran-canaria,lanzarote,teneryfa/?od-2023-07-01,do-2023-08-31,7-10-dni,samolotem,all-inclusive,z-warszawy,tanio&src=fromFilters> wykonany w dniu 15 maja 2023 r. o godz. 14:48, dowód: karta nr 795]

Rysunek 42. Oferta 6 - widok po wejściu na stronę oferty szczegółowej



[informacja prawnie chroniona]

wakacje.pl

[informacja prawnie chroniona]

[informacja prawnie chroniona]

2 dorosłych

08.07.2023 - 15.07.2023 / 7 nocy

Samolot

Warszawa

All Inclusive

6.8 Dobry
62 opinie

3 747 zł
za osobę

ZAREZERWUJ

Podsumowanie ceny

Wycieczka	7 484 zł
Dorosły 1	3 747 zł
Dorosły 2	3 747 zł

Opis oferty

Region: Teneryfa Biuro podróży [informacja prawnie chroniona]

Hotel

✓ Dla rodzin z dziećmi

[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej [informacja prawnie chroniona] wykonany w dniu 15 maja 2023 r. o godz. 14:48, dowód: karta nr 795 verte]

Rysunek 43. Oferta 6 - widok ramki z informacją o cenie imprezy na stronie ze szczegółami oferty

2 dorosłych

08.07.2023 - 15.07.2023 / 7 nocy

Samolot

Warszawa

All Inclusive

6.8 Dobry
62 opinie

3 747 zł
za osobę

ZAREZERWUJ

Podsumowanie ceny ^

Wycieczka	7 494 zł
Dorosły 1	3 747 zł
Dorosły 2	3 747 zł

[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej [informacja prawnie chroniona] wykonany w dniu 15 maja 2023 r. o godz. 14:48, dowód: karta nr 795 verte]

(84) W przypadku przedstawionym poniżej (oferta 7 - rysunki 44-46) cena imprezy turystycznej prezentowana na stronie z wynikami wyszukiwania była taka sama, jak cena prezentowana na stronie ze szczegółami oferty i wynosiła **3 041 zł** za osobę.

Rysunek 44. Oferta 7 - widok oferty na stronie z wynikami wyszukiwania

Last minute

Turcja / Riwiera Turecka / Alanya

[informacja prawnie chroniona]

★★★★★

04.06.2023 - 11.06.2023

7 dni

Kraków, Katowice

Ultra All Inclusive

[informacja prawnie chroniona]

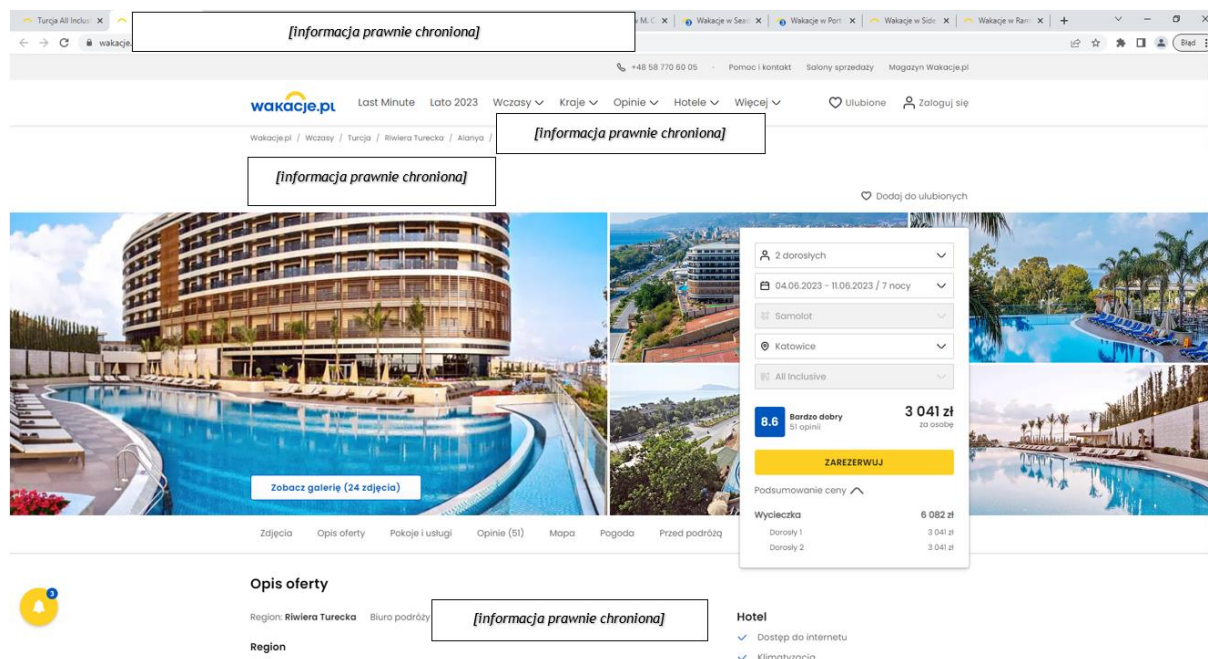
Bardzo dobry
51 opinii **8.6**

od **3 041 zł** ⓘ
za osobę

SPRAWDŹ CENĘ

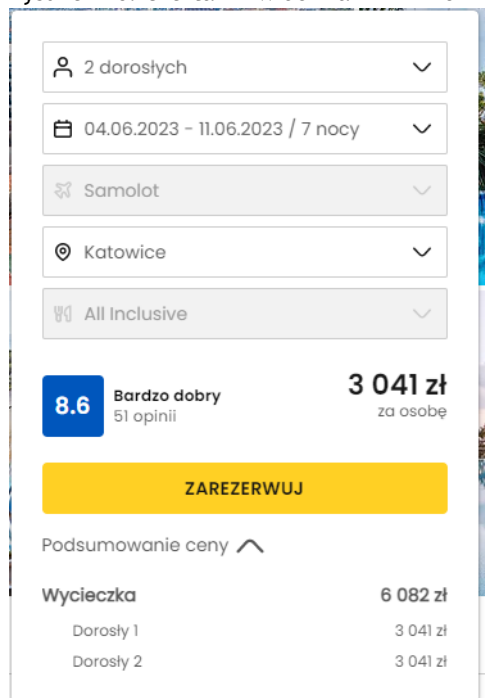
[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej <https://www.wakacje.pl/wczasy/turcja/?od-2023-06-01,do-2023-09-30,7-10-dni,samolotem,all-inclusive,z-katowic,z-krakowa&src=fromFilters> wykonany w dniu 15 maja 2023 r. o godz. 14:00, dowód: karta nr 776]

Rysunek 45. Oferta 7 - widok po wejściu na stronę ze szczegółami oferty



[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej [informacja prawnie chroniona] wykonany dnia 15 maja 2023 r. o godz. 14:00, dowód: karta nr 776 verte]

Rysunek 46. Oferta 7 - widok ramki z informacją o cenie imprezy na stronie ze szczegółami oferty



[źródło: zrzut ekranu ze strony internetowej [informacja prawnie chroniona] wykonany w dniu 15 maja 2023 r. o godz. 14:00, dowód: karta nr 776 verte]

- (85) W przypadku, gdy występują różnice pomiędzy ceną prezentowaną na stronie wyników wyszukiwania (na stronie z listą ofert) a ceną prezentowaną na stronie ze szczegółami oferty, powrót na stronę wyników wyszukiwania po wyświetleniu szczegółów oferty nie wpływa na dane wyświetlane w wynikach wyszukiwania (cena widoczna z poziomu listy ofert nie aktualizuje się).
- (86) W kontekście dostępnych w Serwisie ofert, w przypadku których cena widoczna na stronie wyników wyszukiwania różni się od ceny podanej na stronie ze szczegółami imprezy turystycznej w piśmie z dnia 20 stycznia 2022 r. Spółka Wakacje.pl wskazała, że funkcjonalność Serwisu wakacje.pl, prezentowane treści oraz możliwość wyszukania, przeglądania i sortowania ofert imprez turystycznych jest ściśle powiązana z danymi znajdującymi się w *[informacja prawnie chroniona]*¹⁰ i zwracanymi poprzez ten integrator w efekcie odpowiednich działań (zapytań). Spółka podkreśliła, że dane o imprezach turystycznych zawarte w *[informacja prawnie chroniona]* są przygotowywane, przekazywane i aktualizowane przez organizatorów turystyki. Rolą Spółki w procesie pośredniczenia w zawieraniu umów o udział w imprezach turystycznych jest prezentacja ofert skonfigurowanych przez organizatorów turystyki i udostępnionych za pośrednictwem systemu *[informacja prawnie chroniona]*. Spółka prezentując imprezy turystyczne jako wyniki wyszukiwania (w formie listy ofert) opiera się na danych znajdujących się w *[informacja prawnie chroniona]*. Spółka korzysta w tym celu ze znajdującej się w systemie *[informacja prawnie chroniona]* bazy danych o imprezach turystycznych tworzonej w oparciu o dane dostarczane przez organizatorów turystyki (dowód: karta nr 65).
- (87) *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karta nr 714).
- (88) *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karty nr 112-251).
- (89) Spółka Wakacje.pl wskazała, że podstawowa lista ofert prezentująca wyniki wyszukiwania pod adresem <https://www.wakacje.pl/wczasy> jest wynikiem zapytania do *[informacja prawnie chroniona]*. W celu prezentacji klientowi wyników wyszukiwania wedle jego preferencji konieczne jest ponowne zapytanie do *[informacja prawnie chroniona]* o zwrócenie zgrupowanych ofert posortowanych według podanej przez klienta kolejności. Wynika to z faktu, że Spółka Wakacje.pl nie ma możliwości samodzielnego sortowania ofert ze względu na ich parametry wybierane przez klienta (dowód: karty nr 65-66).
- (90) Spółka wskazała, że aktualność danych prezentowanych w Serwisie wakacje.pl na stronie wyników wyszukiwania zależy od aktualności danych znajdujących się w integratorze *[informacja prawnie chroniona]*. Każdy z organizatorów turystyki przekazuje do integratora *[informacja prawnie chroniona]* zbiorczą bazę informacji o wszystkich swoich ofertach. Parametry imprez turystycznych są aktualne na moment generowania bazy. W przypadku zatem, gdy organizator turystyki nie zaktualizuje bazy w systemie *[informacja prawnie chroniona]* może się okazać, że oferta jest niedostępna lub któryś z jej parametrów, w tym cena, zmienił się. Może być to np. skutkiem wyprzedania najtańszego wariantu zakwaterowania, czy wyczerpania limitów promocji. Lista ofert, jaką Spółka prezentuje w Serwisie wakacje.pl w wynikach wyszukiwania, jest zbudowana w oparciu o powyższe dane znajdujące się w systemie *[informacja prawnie chroniona]*. Jeżeli klient postanowi przejść do szczegółów oferty

¹⁰ Ogólne informacje o systemie *[informacja prawnie chroniona]*, który służy do komunikacji pomiędzy Wakacje.pl a organizatorami turystyki zawarte są w akapitach 40-46 uzasadnienia decyzji



o wybranych parametrach (poprzez kliknięcie w jeden z wyników wyszukiwania) inicjuje ponowny, skonkretyzowany i odbywający się w danej chwili kontakt Serwisu internetowego wakacje.pl z integratorem [informacja prawnie chroniona], zawierający prośbę o przestanie szczegółów konkretnej oferty. [informacja prawnie chroniona] budując odpowiedź na takie zapytanie nie pozyskuje ceny z wcześniej przekazanych przez organizatorów bazy informacji o ofertach, lecz wysyła nowe zapytanie do systemu organizatora o aktualną cenę imprezy turystycznej. Podczas oczekiwania na odpowiedź systemu organizatora turystyki na stronie ze szczegółami danej imprezy turystycznej wyświetlane są komunikaty: „aktualizujemy parametry oferty”, „aktualizujemy cenę”, „trwa weryfikacja ceny” (dowód: karta nr 68).

- (91) Wakacje.pl wskazały, iż biorąc pod uwagę, że istnieje jedna pula ofert danego organizatora dostępna dla wszystkich podmiotów dystrybuujących jego imprezy turystyczne oraz uwzględniając ograniczenia technologiczne związane z możliwością aktualizacji całości bazy ofertowej, ceny prezentowane w efekcie wysłania skonkretyzowanego, jednostkowego zapytania do systemu organizatora mogą różnić się od tych, które organizator przekazał wcześniej do bazy wszystkich ofert znajdującej się w systemie [informacja prawnie chroniona]. Różnice te mogą być wynikiem niedoliczania do cen obowiązujących składek na turystyczny Fundusz Gwarancyjny i Turystyczny Fundusz Pomocowy, wyprzedania najtańszego wariantu danej oferty, jak również budowania ofert w oparciu o tzw. dynamiczne pakietowanie polegające na bieżącym łączeniu przez organizatorów turystyki poszczególnych elementów imprezy turystycznej (dowód: karty nr 66-68).
- (92) W podsumowaniu powyższego można wskazać, że formułując - za pomocą wyszukiwarki dostępnej na stronie wakacje.pl - zapytanie o wyświetlenie listy imprez turystycznych spełniających określone kryteria, użytkownik Serwisu uzyskuje odpowiedź (w formie uszeregowanych wyników wyszukiwania) skonstruowaną w oparciu o dane zawarte w bazie [informacja prawnie chroniona], do której dane te zostały wcześniej dostarczone przez organizatorów turystyki. Z kolei zapytanie użytkownika Serwisu o określoną ofertę z listy (tj. przejście na stronę ze szczegółami danej imprezy turystycznej) wiąże się z tym, iż system [informacja prawnie chroniona] odpytuje w danym momencie o tę konkretną ofertę system organizatora turystyki. W Serwisie wakacje.pl, na stronie ze szczegółami imprezy turystycznej, wyświetli się zatem cena odpowiadająca cenie znajdującej się w systemie touroperatora, a nie cenie znajdującej się w bazie ofert [informacja prawnie chroniona]. Jeżeli pomiędzy wyeksportowaniem ofert do bazy [informacja prawnie chroniona] przez touroperatora a zapytaniem klienta o konkretną ofertę cena danej imprezy turystycznej m.in. ulegnie zmianie, wówczas wystąpi różnica pomiędzy ceną prezentowaną w Serwisie wakacje.pl na stronie wyników wyszukiwania a ceną prezentowaną na stronie ze szczegółami imprezy turystycznej.
- (93) W powyższym kontekście podnieść również należy, iż w instrukcji obsługi systemu rezerwacyjnego [informacja prawnie chroniona], w części dotyczącej „Opisu wyników wyszukiwania ofert” wskazano m.in. na sytuację, w której dana oferta turystyczna pokazuje się w wynikach wyszukiwania, mimo że jest już niedostępna. W odniesieniu do ww. sytuacji na stronie 34 instrukcji zamieszczone są następujące informacje¹¹:

„Wyszukiwanie w [informacja prawnie chroniona] działa na podstawie Cache, oferty są wyszukiwane z potężnego Cache wszystkich ofert turystycznych. Dostępność

¹¹ [informacja prawnie chroniona], dostęp: 27 czerwca 2023 r., godz. 9:27 (dowód: karta nr 892)



naszych ofert w naszym Cache jest bardzo zależna od tego jak często touroperator odświeża oferty w systemie [informacja prawnie chroniona]. W [informacja prawnie chroniona] wszystkie oferty muszą zostać odświeżone co najmniej raz dziennie. Cały czas staramy się przekonać operatorów do jak najczęstszego odświeżania ofert.

Np. po kliknięciu w sprawdź cenę lub dostępność oferty, system wysyła zapytanie do systemu tourooperatorskiego, w tym wybranym momencie sprawdza dostępność oraz cenę i zapisuje te informacje do wspólnego cache. W taki sposób można zobaczyć prawdziwą dostępność w tym momencie. W zależności od obciążenia systemu touroperatora, sprawdzenie i odpowiedź trwa dłużej lub krócej. Jest to technicznie niemożliwe, aby w czasie rzeczywistym sprawdzać dostępność wszystkich ofert, ponieważ doprowadziłoby to do przeciążenia systemu touroperatora.

Podsumowując, im częściej w ciągu dnia operator odświeża u nas oferty, tym lepiej. Docelowo staramy się osiągnąć wspólnie lepsze rezultaty”.

- (94) W tym miejscu podnieść również należy, że na stronie www.wakacje.pl w sekcji „Pomoc i kontakt”, w ramach funkcjonalności „FAQ - najczęściej zadawane pytania”, dostępna jest od 14 lutego 2023 r. w zakładce „Zakup” odpowiedź na pytanie: „W jaki sposób prezentowane są ceny w serwisie Wakacje.pl”, której treść jest następująca¹² (dowód: karty nr 886 verte, 985 verte):

„Ceny prezentowane w wynikach wyszukiwania w serwisie wakacje.pl (tzw. listingu ofert) mają charakter poglądowy. Aby poznać aktualną cenę oferty, kliknij „Sprawdź cenę”.

Dlaczego występują różnice cen między listingiem a prezentacją oferty?

W wynikach wyszukiwania wyświetlamy najniższe ceny, pobrane wcześniej z systemu rezerwacyjnego touroperatora (organizatora podróży). Aby poznać aktualną cenę, konieczna jest ponowna weryfikacja, która uwzględnia sprawdzenie cen biletów lotniczych oraz dostępność i cenę pokoi. Odbywa się ona w czasie rzeczywistym, po przejściu na stronę danej oferty.

Zapewnienie naszym klientom aktualnych informacji o ofercie jest naszym priorytetem. Wspólnie z całą branżą turystyczną staramy się wypracować odpowiednie rozwiązania, które pozwolą jak najczęściej aktualizować ceny w wynikach wyszukiwania. Trzeba jednak pamiętać, że pakiety turystyczne składają się z wielu elementów m.in. transportu, hotelu, wyżywienia, transferów z lotniska do hotelu i na lotnisko, produktów dodatkowych czy składek na fundusze gwarancyjne (wymogi ustawowe). Ich ceny są dynamicznie kształtowane w czasie rzeczywistym przez ich dostawców, a to sprawia, że zagwarantowanie niezmienności ceny w całym procesie zakupu - od wyników wyszukiwania do momentu ostatecznego potwierdzenia zamówienia - nie zawsze jest możliwe ze względu na aktualne ograniczenia technologiczne.

Pamiętaj! W Wakacje.pl nigdy nie wpływamy na wysokość cen. Kupując u nas, płacisz tyle samo, co u organizatora wyjazdu”.

¹² <https://www.wakacje.pl/pomoc/zakup.html#277>, dostęp: 27 czerwca 2023 r., godz. 8:45 (dowód: karta nr 886 verte)



7. Monitoring cen w Serwisie wakacje.pl przeprowadzony w dniu 16 maja 2022 r.

(95) W dniu 16 maja 2022 r. przeprowadzono monitoring strony internetowej wakacje.pl w celu porównania cen imprez turystycznych uwidacznianych na stronie z wynikami wyszukiwania i cen prezentowanych na stronach ze szczegółami ofert. Porównano w ten sposób ceny kolejnych ofert wyświetlonych dla następujących kryteriów wyszukiwania: kierunek dowolny, wyjazd od 01.06.2022, przyjazd do 30.09.2022, wyjazd z dowolnego miejsca, uczestnicy 2 dorosłych, sortowanie „od najpopularniejszych”. W porównaniu nie uwzględniono ofert, które po wejściu na stronę oferty szczegółowej okazywały się niedostępne. Porównaniem objęto 49 ofert biorąc pod uwagę cenę za osobę. Wyniki przeprowadzonego badania przedstawia poniższa tabela (dowód: karty nr 350-450):

Lp.	Kierunek/hotel	Organizator	Cena za osobę (w zł)		Różnica między ceną na stronie ze szczegółami oferty a ceną w wynikach wyszukiwania (w zł)	% ceny wyjściowej, jaki stanowi różnica
			Lista ofert - strona z wynikami wyszukiwania	Strona ze szczegółami oferty		
1	Turcja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 344 zł	2 627 zł	283 zł	12,07
2	Turcja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 111 zł	2 558 zł	447 zł	21,17
3	Egipt/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 584 zł	2 614 zł	30 zł	1,16
4	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	3 355 zł	3 355 zł	0 zł	0,00
5	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	4 119 zł	4 149 zł	30 zł	0,73
6	Egipt/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	3 019 zł	3 049 zł	30 zł	0,99
7	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	3 010 zł	3 040 zł	30 zł	1,00
8	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	3 093 zł	3 093 zł	0 zł	0,00
9	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	3 720 zł	3 750 zł	30 zł	0,81
10	Turcja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	3 155 zł	3 135 zł	- 20 zł	-0,63
11	Turcja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 297 zł	2 338 zł	41 zł	1,78
12	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	3 108 zł	3 108 zł	0 zł	0,00
13	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 814 zł	2 844 zł	30 zł	1,07
14	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 260 zł	2 290 zł	30 zł	1,33
15	Egipt/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 369 zł	2 369 zł	0 zł	0,00
16	Egipt/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	3 151 zł	3 151 zł	0 zł	0,00

17	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	3 949 zł	3 979 zł	30 zł	0,76
18	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	3 028 zł	3 028 zł	0 zł	0,00
19	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	3 538 zł	3 500 zł	- 38 zł	-1,07
20	Tunezja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 161 zł	2 321 zł	160 zł	7,40
21	Turcja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	3 273 zł	3 634 zł	361 zł	11,03
22	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 853 zł	2 883 zł	30 zł	1,05
23	Egipt/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 584 zł	2 614 zł	30 zł	1,16
24	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	3 090 zł	2 960 zł	- 130 zł	-4,21
25	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 720 zł	2 725 zł	5 zł	0,18
26	Turcja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 114 zł	2 367 zł	253 zł	11,97
27	Turcja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	3 913 zł	3 943 zł	30 zł	0,77
28	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 542 zł	2 572 zł	30 zł	1,18
29	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 980 zł	2 948 zł	- 32 zł	-1,07
30	Turcja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	3 913 zł	3 943 zł	30 zł	0,77
31	Turcja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 813 zł	2 199 zł	- 614 zł	-21,83
32	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	4 398 zł	4 475 zł	77 zł	1,75
33	Tanzania/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	4 756 zł	4 756 zł	0 zł	0,00
34	Turcja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	3 025 zł	3 354 zł	329 zł	10,88
35	Turcja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 393 zł	2 875 zł	482 zł	20,14
36	Turcja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 086 zł	2 116 zł	30 zł	1,44
37	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 858 zł	3 034 zł	176 zł	6,16
38	Egipt/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	3 061 zł	3 061 zł	0 zł	0,00
39	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	4 287 zł	4 357 zł	70 zł	1,63
40	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	4 200 zł	4 280 zł	80 zł	1,90
41	Tunezja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 231 zł	2 231 zł	0 zł	0,00
42	Zjednoczone Emiraty Arabskie/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 347 zł	2 347 zł	0 zł	0,00
43	Tunezja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 811 zł	2 811 zł	0 zł	0,00

44	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	3 674 zł	3 704 zł	30 zł	0,82
45	Wyspy Zielonego Przylądka/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	4 999 zł	5 029 zł	30 zł	0,60
46	Tunezja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 191 zł	2 191 zł	0 zł	0,00
47	Grecja/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	3 446 zł	3 577 zł	131 zł	3,80
48	Egipt/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 861 zł	2 861 zł	0 zł	0,00
49	Egipt/[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	2 961 zł	2 961 zł	0 zł	0,00

(96) W toku przeprowadzonego w dniu 16 maja 2022 r. monitoringu ustalono, że spośród 49 ofert objętych porównaniem:

- w 30 przypadkach (ponad 61% wszystkich przejrzanych ofert) cena oferty prezentowana w wynikach wyszukiwania była **zaniżona**; po wejściu na stronę oferty szczegółowej okazywało się, że zweryfikowana cena jest **wyższa** niż cena prezentowana na poziomie listy ofert, przy czym:
 - średnia różnica wyniosła 113 zł, a mediana różnic wyniosła 30 zł;
 - w przypadku 17 ofert (35% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnica wyniosła nie więcej niż 30 zł na osobę;
 - w przypadku 4 ofert (8% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnica wyniosła więcej niż 30 zł i mniej niż 100 zł na osobę;
 - w przypadku 9 ofert (18% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnica wyniosła więcej niż 100 zł za osobę (średnio 291 zł); maksymalna różnica wyniosła 482 zł za osobę;
 - w przypadku 6 ofert (12% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnica wyniosła więcej niż 10% ceny wyjściowej (tj. ceny prezentowanej na stronie z wynikami wyszukiwania); maksymalna różnica wyniosła 20,14%;
 - w przypadku 20 ofert (41% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnica wyniosła nie więcej niż 2% ceny wyjściowej (tj. ceny prezentowanej na stronie z wynikami wyszukiwania);
- w 5 przypadkach (10% wszystkich przejrzanych ofert) cena oferty prezentowana w wynikach wyszukiwania była **zawyżona**; po wejściu na stronę oferty szczegółowej okazywało się, że zweryfikowana cena oferty jest **niższa** niż cena prezentowana na poziomie listy ofert, przy czym:
 - średnia różnica wyniosła 149 zł, a mediana różnic wyniosła 38 zł;
 - w przypadku 3 ofert (6% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnica wyniosła mniej niż 50 zł (średnio 30 zł);
 - w przypadku 1 oferty (2% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnica wyniosła 130 zł;



- w przypadku 1 oferty (2% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnica wyniosła 614 zł;
- w przypadku 9 ofert (18% wszystkich ofert podlegających badaniu) wartość różnicy stanowiła więcej niż 5% ceny wyjściowej (tj. ceny prezentowanej na stronie z wynikami wyszukiwania);
- w przypadku 14 ofert (28,6% wszystkich ofert podlegających porównaniu) cena oferty w wynikach wyszukiwania była **taka sama**, jak zweryfikowana cena prezentowana na stronie ze szczegółami oferty.

8. Monitoring cen w Serwisie wakacje.pl przeprowadzony w dniach od 27 czerwca do 18 lipca 2022 r.

(97) W dniach od 27 czerwca 2022 r. do 18 lipca 2022 r. przeprowadzony został monitoring strony internetowej wakacje.pl w zakresie cen oferowanych imprez turystycznych, mający na celu porównanie cen widocznych z poziomu wyników wyszukiwania i cen widocznych na stronach ofert szczegółowych. Porównaniem objęto łącznie 217 losowo wybranych ofert wyświetlonych dla różnych kryteriów wyszukiwania w odniesieniu do kraju i terminu wyjazdu oraz miejsca rozpoczęcia podróży. Do porównania przyjęto co do zasady liczbę uczestników: 2 osoby dorosłe i 2 dzieci oraz łączną cenę za wszystkich uczestników imprezy. Wyniki przeprowadzonego monitoringu przedstawia tabela zamieszczona na kolejnych stronach (dowód: karty nr 345-349):

Lp.	Data obserwacji	Region	Hotel	Data wyjazdu	Liczba osób	Cena za wszystkich (w zł)		Różnica między ceną na stronie ze szczegółami oferty a ceną w wynikach wyszukiwania (w zł)	% ceny wyjściowej, jaki stanowi różnica
						Lista ofert - strona z wynikami wyszukiwania	Strona ze szczegółami oferty		
1	27.06.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	24.07.2022	2 + 2	14 225	14 345	120	0,84%
2	27.06.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	19.07.2022	2 + 2	14 264	14 384	120	0,84%
3	27.06.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	23.07.2022	2 + 2	14 016	13 858	-158	-1,13%
4	27.06.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	23.07.2022	2 + 2	21 552	21 672	120	0,56%
5	27.06.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	24.07.2022	2 + 2	19 816	19 936	120	0,61%
6	27.06.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	22.07.2022	2 + 2	14 470	14 590	120	0,83%
7	27.06.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	20.07.2022	2 + 2	10 936	10 936	0	0,00%
8	27.06.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	23.07.2022	2 + 2	8 682	8 682	0	0,00%

9	27.06.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	23.07.2022	2 + 2	8 872	8 872	0	0,00%
10	27.06.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	16.11.2022	2 + 2	8 548	8 689	141	1,65%
11	27.06.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	12.10.2022	2 + 2	9 832	10 644	812	8,26%
12	27.06.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	05.10.2022	2 + 2	8 616	8 736	120	1,39%
13	27.06.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	15.10.2022	2 + 2	8 544	9 356	812	9,50%
14	28.06.2022	Polska	[informacja prawnie chroniona]	12.12.2022	2 + 2	4 062	4 062	0	0,00%
15	28.06.2022	Polska	[informacja prawnie chroniona]	13.11.2022	2 + 2	4 552	4 552	0	0,00%
16	28.06.2022	Polska	[informacja prawnie chroniona]	11.12.2022	2 + 2	3 922	3 922	0	0,00%
17	28.06.2022	Polska	[informacja prawnie chroniona]	04.11.2022	2 + 2	4 832	4 832	0	0,00%
18	28.06.2022	Polska	[informacja prawnie chroniona]	01.10.2022	2 + 2	3 140	3 200	60	1,91%
19	28.06.2022	Polska	[informacja prawnie chroniona]	23.10.2022	2 + 2	3 116	3 116	0	0,00%
20	28.06.2022	Polska	[informacja prawnie chroniona]	25.07.2022	2 + 2	6 676	6 177	-499	-7,47%
21	28.06.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	03.09.2022	2 + 2	11 865	11 985	120	1,01%
22	28.06.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	03.12.2022	2 + 2	7 976	8 096	120	1,50%
23	28.06.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	08.09.2022	2 + 2	13 264	13 264	0	0,00%
24	28.06.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	01.09.2022	2 + 2	11 674	11 674	0	0,00%
25	28.06.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	10.09.2022	2 + 2	12 627	12 747	120	0,95%
26	29.06.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	03.10.2022	2 + 2	11 936	11 936	0	0,00%
27	29.06.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	12.12.2022	2 + 2	13 632	13 752	120	0,88%
28	29.06.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	12.12.2022	2 + 2	15 652	15 772	120	0,77%
29	29.06.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	10.12.2022	2 + 2	13 223	13 343	120	0,91%

30	29.06.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	09.10.2022	2 + 2	6 776	7 056	280	4,13%
31	29.06.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	15.09.2022	2 + 2	27 372	27 492	120	0,44%
32	29.06.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	13.09.2022	2 + 2	23 472	23 592	120	0,51%
33	29.06.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	15.10.2022	2	4 698	4 698	0	0,00%
34	29.06.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	09.10.2022	2	3 668	3 754	86	2,34%
35	29.06.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	19.10.2022	2	7 058	7 138	80	1,13%
36	29.06.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	19.10.2022	2	3 838	6 918	3 080	80,25%
37	29.06.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	19.10.2022	2	7 378	7 558	180	2,44%
38	30.06.2022	Austria	[informacja prawnie chroniona]	08.10.2022	2 + 2	5 919	5 919	0	0,00%
39	30.06.2022	Austria	[informacja prawnie chroniona]	11.11.2022	2 + 2	16 041	16 041	0	0,00%
40	30.06.2022	Austria	[informacja prawnie chroniona]	08.07.2022	2 + 2	15 636	15 636	0	0,00%
41	30.06.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	06.10.2022	2 + 2	33 486	32 910	-576	-1,72%
42	30.06.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	24.11.2022	2 + 2	30 986	35 530	4 544	14,66%
43	30.06.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	17.11.2022	2 + 2	29 346	33 890	4 544	15,48%
44	30.06.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	07.10.2022	2 + 2	30 736	30 840	104	0,34%
45	30.06.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	08.12.2022	2 + 2	29 256	30 950	1 694	5,79%
46	30.06.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	19.11.2022	2 + 2	29 986	34 530	4 544	15,15%
47	30.06.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	29.09.2022	2 + 2	25 306	24 730	-576	-2,28%
48	30.06.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	29.09.2022	2 + 2	34 016	34 530	514	1,51%
49	30.06.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	01.12.2022	2 + 2	35 196	34 710	-486	-1,38%
50	30.06.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	24.11.2022	2 + 2	39 536	44 090	4 554	11,52%



51	30.06.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	06.10.2022	2 + 2	29 736	35 700	5 964	20,06%
52	30.06.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	14.01.2023	2 + 2	36 436	36 540	104	0,29%
53	01.07.2022	Bułgaria	[informacja prawnie chroniona]	09.09.2022	2 + 2	10 306	10 306	0	0,00%
54	01.07.2022	Bułgaria	[informacja prawnie chroniona]	20.09.2022	2 + 2	11 396	11 516	120	1,05%
55	01.07.2022	Bułgaria	[informacja prawnie chroniona]	01.10.2022	2 + 2	7 296	6 916	-380	-5,21%
56	01.07.2022	Bułgaria	[informacja prawnie chroniona]	24.09.2022	2 + 2	4 336	4 596	260	6,00%
57	01.07.2022	Bułgaria	[informacja prawnie chroniona]	20.09.2022	2 + 2	11 936	12 056	120	1,01%
58	01.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	12.12.2022	2 + 2	13 632	13 752	120	0,88%
59	01.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	16.12.2022	2 + 2	15 943	16 063	120	0,75%
60	01.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	17.12.2022	2 + 2	13 923	14 043	120	0,86%
61	01.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	12.12.2022	2 + 2	15 652	15 772	120	0,77%
62	01.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	16.09.2022	2 + 2	25 632	25 752	120	0,47%
63	01.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	16.12.2022	2 + 2	10 396	10 516	120	1,15%
64	01.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	16.12.2022	2 + 2	13 332	13452	120	0,90%
65	01.07.2022	Chorwacja	[informacja prawnie chroniona]	30.09.2022	2 + 2	7 656	8 220	564	7,37%
66	01.07.2022	Chorwacja	[informacja prawnie chroniona]	05.10.2022	2 + 2	20 416	20 606	190	0,93%
67	01.07.2022	Chorwacja	[informacja prawnie chroniona]	30.09.2022	2 + 2	9 786	12 380	2 594	26,51%
68	01.07.2022	Chorwacja	[informacja prawnie chroniona]	22.09.2022	2 + 2	11 356	11 356	0	0,00%
69	01.07.2022	Chorwacja	[informacja prawnie chroniona]	30.09.2022	2 + 2	9 966	9 966	0	0,00%
70	04.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	25.08.2022	2 + 2	8 996	10 256	1 260	14,01%
71	04.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	10.12.2022	2 + 2	7 976	8 096	120	1,50%

72	04.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	08.09.2022	2 + 2	10 138	10 285	147	1,45%
73	04.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	08.09.2022	2 + 2	13 264	13 114	-150	-1,13%
74	04.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	01.09.2022	2 + 2	13 094	12 964	-130	-0,99%
75	04.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	11.08.2022	2 + 2	10 334	10 493	159	1,54%
76	04.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	13.12.2022	2 + 2	8 756	8 876	120	1,37%
77	04.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	01.09.2022	2 + 2	13 094	12 994	-100	-0,76%
78	04.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	13.08.2022	2 + 2	10 684	10 804	120	1,12%
79	04.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	30.08.2022	2 + 2	11 754	11 714	-40	-0,34%
80	04.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	06.09.2022	2 + 2	8 016	8 016	0	0,00%
81	04.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	08.09.2022	2 + 3	17 784	17 625	-159	-0,89%
82	04.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	01.09.2022	2 + 3	13 603	12 925	-678	-4,98%
83	04.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	08.09.2022	2 + 3	16 835	16 685	-150	-0,89%
84	05.07.2022	Maroko	[informacja prawnie chroniona]	16.10.2022	2 + 2	11 926	11 926	0	0,00%
85	05.07.2022	Maroko	[informacja prawnie chroniona]	16.12.2022	2 + 2	10 757	10 757	0	0,00%
86	05.07.2022	Maroko	[informacja prawnie chroniona]	17.07.2022	2 + 2	13 318	13 862	544	4,08%
87	05.07.2022	Maroko	[informacja prawnie chroniona]	16.12.2022	2 + 2	7 176	7 176	0	0,00%
88	05.07.2022	Maroko	[informacja prawnie chroniona]	17.07.2022	2 + 2	8 372	8 916	544	6,50%
89	05.07.2022	Maroko	[informacja prawnie chroniona]	16.10.2022	2 + 2	7 517	7 517	0	0,00%
90	05.07.2022	Maroko	[informacja prawnie chroniona]	17.07.2022	2 + 2	6 904	7 448	544	7,88%
91	05.07.2022	Maroko	[informacja prawnie chroniona]	16.10.2022	2 + 2	8 974	8 974	0	0,00%
92	05.07.2022	Bułgaria	[informacja prawnie chroniona]	02.09.2022	2 + 2	10 066	10 066	0	0,00%



93	05.07.2022	Bułgaria	[informacja prawnie chroniona]	20.09.2022	2 + 2	11 876	11 996	120	1,01%
94	05.07.2022	Bułgaria	[informacja prawnie chroniona]	08.07.2022	2 + 2	8 124	8 248	124	1,53%
95	05.07.2022	Bułgaria	[informacja prawnie chroniona]	01.10.2022	2 + 2	4 786	4 916	130	2,72%
96	06.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	14.07.2022	2 + 2	8 196	8 196	0	0,00%
97	06.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	09.07.2022	2 + 2	10 051	10 171	120	1,19%
98	06.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	09.07.2022	2 + 2	10 799	10 919	120	1,11%
99	06.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	29.11.2022	2 + 2	7 976	8 096	120	1,50%
100	06.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	29.11.2022	2 + 2	8 756	8 876	120	1,37%
101	06.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	07.07.2022	2 + 2	8 264	8 264	0	0,00%
102	06.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	07.07.2022	2 + 2	11 714	11 714	0	0,00%
103	06.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	04.10.2022	2 + 2	8 636	8 636	0	0,00%
104	06.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	10.07.2022	2 + 2	13 063	13 063	0	0,00%
105	06.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	07.07.2022	2 + 2	7 073	7 195	122	1,72%
106	06.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	07.07.2022	2 + 2	11 714	11 714	0	0,00%
107	06.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	06.12.2022	2 + 2	8 516	8 636	120	1,41%
108	07.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	30.09.2022	2 + 2	8 679	8 799	120	1,38%
109	07.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	30.09.2022	2 + 2	8 684	8 804	120	1,38%
110	07.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	09.10.2022	2 + 2	9 233	9 353	120	1,30%
111	07.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	13.07.2022	2 + 2	12 090	12 210	120	0,99%
112	07.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	30.09.2022	2 + 2	8 785	8 905	120	1,37%
113	07.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	21.09.2022	2 + 2	10 611	10 731	120	1,13%



114	07.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	04.10.2022	2 + 2	10 000	10 120	120	1,20%
115	07.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	13.07.2022	2 + 2	15 736	16 309	573	3,64%
116	07.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	05.08.2022	2 + 2	15 406	16 707	1 301	8,44%
117	07.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	25.07.2022	2 + 2	11 349	11 469	120	1,06%
118	07.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	14.07.2022	2 + 2	11 847	11 967	120	1,01%
119	07.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	23.09.2022	2 + 2	9 045	9 165	120	1,33%
120	07.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	11.10.2022	2 + 2	6 186	6 186	0	0,00%
121	07.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	24.09.2022	2 + 2	10 275	10 395	120	1,17%
122	08.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	12.12.2022	2 + 2	13 632	13 752	120	0,88%
123	08.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	17.12.2022	2 + 2	13 923	14 043	120	0,86%
124	08.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	02.12.2022	2 + 2	12 723	12 843	120	0,94%
125	08.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	02.12.2022	2 + 2	10 396	10 516	120	1,15%
126	08.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	13.10.2022	2 + 2	5 586	7 426	1 840	32,94%
127	08.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	16.12.2022	2 + 2	15 943	16 063	120	0,75%
128	08.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	16.09.2022	2 + 2	24 932	25 052	120	0,48%
129	08.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	12.10.2022	2 + 2	6 526	6 526	0	0,00%
130	08.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	18.09.2022	2 + 2	2 476	2 476	0	0,00%
131	08.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	14.09.2022	2 + 2	13 776	13 896	120	0,87%
132	08.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	16.09.2022	2 + 2	23 512	23 632	120	0,51%
133	08.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	23.09.2022	2 + 2	2 696	2 696	0	0,00%
134	08.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	13.09.2022	2 + 2	20 772	20 892	120	0,58%



135	08.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	16.10.2022	2 + 2	23 432	23 552	120	0,51%
136	08.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	11.07.2022	2 + 2	11 417	11 476	59	0,52%
137	08.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	15.07.2022	2 + 2	39 192	39 312	120	0,31%
138	08.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	15.09.2022	2 + 2	26 892	27 012	120	0,45%
139	11.07.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	02.11.2022	2 + 2	7 896	8 027	131	1,66%
140	11.07.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	19.10.2022	2 + 2	8 616	8 736	120	1,39%
141	11.07.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	16.10.2022	2 + 2	9 600	10 115	515	5,36%
142	11.07.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	20.10.2022	2 + 2	10 644	10 644	0	0,00%
143	11.07.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	13.10.2022	2 + 2	7 788	8 762	974	12,51%
144	11.07.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	07.10.2022	2 + 2	8 447	8 513	66	0,78%
145	11.07.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	15.10.2022	2 + 2	8 417	9 080	663	7,88%
146	11.07.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	06.10.2022	2 + 2	7 260	7 260	0	0,00%
147	11.07.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	21.10.2022	2 + 2	8 017	8 680	663	8,27%
148	11.07.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	13.10.2022	2 + 2	6 862	6 862	0	0,00%
149	11.07.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	02.11.2022	2 + 2	9 375	9 517	142	1,51%
150	11.07.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	22.10.2022	2 + 2	12 386	12 386	0	0,00%
151	11.07.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	05.11.2022	2 + 2	7 356	7 498	142	1,93%
152	11.07.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	14.10.2022	2 + 2	7 193	7 856	663	9,22%
153	11.07.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	07.10.2022	2 + 2	8 197	8 263	66	0,81%
154	11.07.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	16.10.2022	2 + 2	8 596	8 716	120	1,40%
155	11.07.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	20.10.2022	2 + 2	9 653	9 719	66	0,68%



156	11.07.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	19.10.2022	2 + 2	8 403	9 067	664	7,90%
157	11.07.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	21.09.2022	2 + 2	10 716	10 716	0	0,00%
158	11.07.2022	Turcja	[informacja prawnie chroniona]	06.10.2022	2 + 2	6 424	6 424	0	0,00%
159	12.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	14.07.2022	2 + 2	12 874	12 874	0	0,00%
160	12.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	14.07.2022	2 + 2	8 436	8 736	300	3,56%
161	12.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	06.12.2022	2 + 2	7 976	8 096	120	1,50%
162	12.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	17.12.2022	2 + 2	8 756	8 876	120	1,37%
163	12.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	28.07.2022	2 + 2	9 048	9 350	302	3,34%
164	12.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	14.07.2022	2 + 2	12 874	12 874	0	0,00%
165	12.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	21.07.2022	2 + 2	9 489	9 800	311	3,28%
166	12.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	24.07.2022	2 + 2	9 583	9 583	0	0,00%
167	12.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	19.07.2022	2 + 2	11 171	11 291	120	1,07%
168	12.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	17.07.2022	2 + 2	13 733	13 733	0	0,00%
169	12.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	06.12.2022	2 + 2	8 516	8 636	120	1,41%
170	12.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	20.09.2022	2 + 2	10 382	10 502	120	1,16%
171	12.07.2022	Egipt	[informacja prawnie chroniona]	19.07.2022	2 + 2	11 944	12 064	120	1,00%
172	13.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	30.09.2022	2 + 2	8 885	9 176	291	3,28%
173	13.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	26.09.2022	2 + 2	12 586	12 882	296	2,35%
174	13.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	07.10.2022	2 + 2	8 768	9 060	292	3,33%
175	13.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	04.10.2022	2 + 2	10 388	10 508	120	1,16%
176	13.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	21.09.2022	2 + 2	10 832	11 126	294	2,71%



177	13.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	25.09.2022	2 + 2	10 300	10 867	567	5,50%
178	13.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	22.09.2022	2 + 2	10 370	10 490	120	1,16%
179	13.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	09.10.2022	2 + 2	9 065	9 185	120	1,32%
180	13.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	26.09.2022	2 + 2	9 534	9 654	120	1,26%
181	13.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	27.09.2022	2 + 2	9 211	9 269	58	0,63%
182	13.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	24.09.2022	2 + 2	10 672	10 792	120	1,12%
183	13.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	07.10.2022	2 + 2	8 701	9 274	573	6,59%
184	13.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	22.10.2022	2 + 2	11 380	11 500	120	1,05%
185	13.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	22.10.2022	2 + 2	8 458	8 578	120	1,42%
186	13.07.2022	Grecja	[informacja prawnie chroniona]	29.08.2022	2 + 2	10 974	11 094	120	1,09%
187	14.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	05.12.2022	2 + 2	12 356	12 476	120	0,97%
188	14.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	12.12.2022	2 + 2	14 352	14 472	120	0,84%
189	14.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	16.12.2022	2 + 2	10 576	10 696	120	1,13%
190	14.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	17.12.2022	2 + 2	13 823	13 943	120	0,87%
191	14.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	16.12.2022	2 + 2	12 963	13 083	120	0,93%
192	14.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	13.10.2022	2 + 2	5 586	7 356	1 770	31,69%
193	14.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	16.09.2022	2 + 2	25 652	25 772	120	0,47%
194	14.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	02.12.2022	2 + 2	15 873	15 993	120	0,76%
195	14.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	16.09.2022	2 + 2	23 972	24 092	120	0,50%
196	14.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	23.09.2022	2 + 2	1 916	1 916	0	0,00%
197	14.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	17.10.2022	2 + 2	19 836	19 956	120	0,60%

198	14.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	02.08.2022	2 + 2	27 992	28 112	120	0,43%
199	14.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	09.10.2022	2 + 2	24 032	24 152	120	0,50%
200	14.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	02.09.2022	2 + 2	38 832	38 952	120	0,31%
201	14.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	28.08.2022	2 + 2	26 892	27 012	120	0,45%
202	14.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	13.10.2022	2 + 2	5 676	5 676	0	0,00%
203	14.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	03.10.2022	2 + 2	12 907	12 907	0	0,00%
204	14.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	10.12.2022	2 + 2	12 856	12 976	120	0,93%
205	14.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	31.08.2022	2 + 2	15 356	15 476	120	0,78%
206	14.07.2022	Hiszpania	[informacja prawnie chroniona]	23.09.2022	2 + 2	2 496	2 496	0	0,00%
207	18.07.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	08.12.2022	2 + 2	32 016	31 240	-776	-2,42%
208	18.07.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	08.12.2022	2 + 2	32 916	32 120	-796	-2,42%
209	18.07.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	15.09.2022	2 + 2	37 586	35 670	-1 916	-5,10%
210	18.07.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	05.11.2022	2 + 2	30 656	30 760	104	0,34%
211	18.07.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	08.12.2022	2 + 2	32 976	32 240	-736	-2,23%
212	18.07.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	08.12.2022	2 + 2	35 596	34 880	-716	-2,01%
213	18.07.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	08.12.2022	2 + 2	34 056	33 320	-736	-2,16%
214	18.07.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	08.12.2022	2 + 2	32 376	31 640	-736	-2,27%
215	18.07.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	08.12.2022	2 + 2	32 836	32 120	-716	-2,18%
216	18.07.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	15.09.2022	2 + 2	44 056	38 250	-5 806	-13,18%
217	18.07.2022	Meksyk	[informacja prawnie chroniona]	22.09.2022	2 + 2	29 536	28 790	-746	-2,53%



(98) W wyniku przeprowadzonego monitoringu stwierdzono, że:

- w przypadku **145** ofert (**67%** wszystkich ofert podlegających porównaniu) cena oferty prezentowana na stronie wyników wyszukiwania była **zaniżona**; w przypadku tych ofert po wejściu na stronę oferty szczegółowej okazywało się, że zweryfikowana cena wyjazdu była **wyższa** niż cena przedstawiona na stronie z wynikami wyszukiwania, przy czym:
 - średnia różnica wyniosła 436 zł, a mediana różnic wyniosła 120 zł;
 - w przypadku 97 ofert (42% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnica wyniosła nie więcej niż 120 zł na wszystkich uczestników wycieczki;
 - w przypadku 20 ofert (9% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnica wyniosła więcej niż 120 zł i mniej niż 500 zł na wszystkich uczestników wycieczki;
 - w przypadku 16 ofert (7% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnica wyniosła więcej niż 500 zł i mniej niż 1000 zł na wszystkich uczestników wycieczki;
 - w przypadku 12 ofert (5,5% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnica wyniosła więcej niż 1000 zł na wszystkich uczestników wycieczki (średnio 3 140 zł); maksymalna różnica wyniosła 5 964 zł;
 - w przypadku 24 ofert (11% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnica stanowiła więcej niż 5% wyjściowej ceny imprezy tj. ceny uwidocznionej na stronie z wynikami wyszukiwania (średnio 15,6% więcej); maksymalna różnica stanowiła 80,25% wyjściowej ceny imprezy;
- w przypadku **23** ofert (**10,6%** wszystkich ofert objętych porównaniem) cena oferty prezentowana w wynikach wyszukiwania była **zawyżona**; w przypadku tych ofert po wejściu na stronę oferty szczegółowej okazywało się, że zweryfikowana cena oferty była niższa niż cena prezentowana na stronie z wynikami wyszukiwania, przy czym:
 - średnia różnica wyniosła 772 zł, a mediana różnic wyniosła 576 zł;
 - w przypadku 10 ofert (4,6% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnica wyniosła nie więcej niż 500 zł za wszystkich uczestników wycieczki (średnio 225 zł);
 - w przypadku 13 ofert (6% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnica wyniosła więcej niż 500 zł za wszystkich uczestników wycieczki (średnio 1193 zł); maksymalna różnica wyniosła 5 964 zł na wszystkich uczestników wycieczki;
 - w przypadku 4 ofert różnica stanowiła więcej niż 5% wyjściowej ceny imprezy tj. ceny prezentowanej na stronie z wynikami wyszukiwania; maksymalna różnica wyniosła 13,18% ceny wyjściowej;
- w odniesieniu do **49** ofert (**22,6%** wszystkich ofert podlegających porównaniu) cena oferty prezentowana w wynikach wyszukiwania była **taka sama** jak cena prezentowana na stronie oferty szczegółowej.



9. Monitoring cen w Serwisie wakacje.pl przeprowadzony w dniu 16 stycznia 2023 r.

(99) W dniu od 16 stycznia 2023 r. przeprowadzony został monitoring cen imprez turystycznych oferowanych w Serwisie wakacje.pl mający na celu zweryfikowanie prawidłowości sortowania od najtańszych ofert prezentowanych na stronie wyników wyszukiwania. Monitoringiem objęto ceny 20 kolejnych ofert wyświetlonych dla następujących kryteriów wyszukiwania: kierunek - Grecja, wyjazd od - dowolnie, przyjazd do - dowolnie; wyjazd z - Gdańsk, Katowice, Kraków, Warszawa, Wrocław (samolot), uczestnicy - 2 dorosłych, uszeregowanych w kolejności od najniższej ceny za pomocą funkcji „Sortuj od najtańszych”. Wyniki przeprowadzonego monitoringu przedstawia poniższa tabela (dowód: karty nr 461-490):

Kierunek/hotel	Data wyjazdu	Organizator	Cena za osobę (w zł)		Różnica między ceną na stronie oferty a ceną w wynikach wyszukiwania (w zł)	% ceny wyjściowej, jaki stanowi różnica	Pozycja w rankingu ofert najtańszych wg wyników wyszukiwania	Pozycja w rankingu ofert najtańszych wg ceny prezentowanej na stronie ze szczegółami oferty*
			lista ofert - wyniki wyszukiwania	strona oferty szczegółowej				
Grecja/[informacja prawnie chroniona]	12.04.2023-19.04.2023	[informacja prawnie chroniona]	1103	1130	27	2,45	1	1
Grecja/[informacja prawnie chroniona]	17.03.2023-24.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	1175	1245	70	5,96	2	6
Grecja/[informacja prawnie chroniona]	07.05.2023-14.05.2023	[informacja prawnie chroniona]	1196	1197	1	0,08	3	2
Grecja/[informacja prawnie chroniona]	07.05.2023-15.05.2023	[informacja prawnie chroniona]	1229	1229	0	0,00	4	3
Grecja/[informacja prawnie chroniona]	07.05.2023-15.05.2023	[informacja prawnie chroniona]	1240	1240	0	0,00	5	4
Grecja/[informacja prawnie chroniona]	07.05.2023-14.05.2023	[informacja prawnie chroniona]	1240	1240	0	0,00	6	5
Grecja/[informacja prawnie chroniona]	09.04.2023-16.04.2023	[informacja prawnie chroniona]	1259	1259	0	0,00	7	7
Grecja/[informacja prawnie chroniona]	13.04.2023-20.04.2023	[informacja prawnie chroniona]	1282	1283	1	0,08	8	8
Grecja/[informacja prawnie chroniona]	07.05.2023-14.05.2023	[informacja prawnie chroniona]	1283	1284	1	0,08	9	9
Grecja/[informacja prawnie chroniona]	10.04.2023-17.04.2023	[informacja prawnie chroniona]	1287	1288	1	0,08	10	10
Grecja/[informacja prawnie chroniona]	25.05.2023-01.06.2023	[informacja prawnie chroniona]	1290	1478	188	14,57	11	20



Grecja/[informacja prawnie chroniona]	19.04.2023-26.04.2023	[informacja prawnie chroniona]	1298	1299	1	0,08	12	11
Grecja/[informacja prawnie chroniona]	18.04.2023-26.04.2023	[informacja prawnie chroniona]	1299	1299	0	0,00	13	12
Grecja/[informacja prawnie chroniona]	07.05.2023-14.05.2023	[informacja prawnie chroniona]	1307	1307	0	0,00	14	13
Grecja/[informacja prawnie chroniona]	12.04.2023-19.04.2023	[informacja prawnie chroniona]	1309	1327	18	1,37	15	15
Grecja/[informacja prawnie chroniona]	07.05.2023-14.05.2023	[informacja prawnie chroniona]	1325	1326	1	0,07	16	14
Grecja/[informacja prawnie chroniona]	09.05.2023-17.05.2023	[informacja prawnie chroniona]	1337	1340	3	0,22	17	16
Grecja/[informacja prawnie chroniona]	10.04.2023-17.04.2023	[informacja prawnie chroniona]	1345	1418	73	5,43	18	19
Grecja/[informacja prawnie chroniona]	07.05.2023-14.05.2023	[informacja prawnie chroniona]	1347	1347	0	0,00	19	17
Grecja/[informacja prawnie chroniona]	18.04.2023-26.04.2023	[informacja prawnie chroniona]	1349	1349	0	0,00	20	18

* przy uwzględnieniu wyłącznie propozycji imprez turystycznych widniejących w tabeli

(100) W wyniku przeprowadzonych czynności stwierdzono, że kolejność ofert prezentowanych w wynikach wyszukiwania nie odzwierciedlała rzeczywistej kolejności sortowania według kryterium najniższej ceny uwzględniającej zweryfikowane ceny prezentowane na stronach ze szczegółami ofert. Zgodnie z cenami uwidocznionymi na stronach ze szczegółami imprez turystycznych niektóre oferty powinny plasować się na innych miejscach w rankingu ofert najtańszych niż wynika to z klasyfikacji przedstawionej na stronie wyników wyszukiwania. Przykładowo można wskazać, że oferta plasująca się w wynikach wyszukiwania na miejscu 2 powinna, przy uwzględnieniu zweryfikowanej ceny, znajdować się - biorąc pod uwagę wyłącznie oferty wymienione w tabeli - na miejscu 6, a oferta z miejsca 11 powinna znajdować się wśród ofert wymienionych w tabeli na miejscu 20.

10. Monitoring cen w Serwisie wakacje.pl przeprowadzony w dniu 23 stycznia 2023 r.

(101) W dniu 23 stycznia 2023 r. przeprowadzony został monitoring cen imprez turystycznych oferowanych w Serwisie wakacje.pl mający na celu zweryfikowanie prawidłowości sortowania od najtańszych ofert prezentowanych na stronie wyników wyszukiwania. Monitoringiem objęto 20 kolejnych ofert wyświetlonych dla następujących kryteriów wyszukiwania: kierunek - Egipt, wyjazd - od 31 marca 2023 r., wyjazd z - dowolnie, uczestnicy - 2 dorosłych, uszeregowanych w kolejności od najniższej ceny za pomocą funkcji „Sortuj od najtańszych”. Wyniki przeprowadzonego monitoringu przedstawia poniższa tabela (dowód: 584-633):



Kierunek/ hotel	Data wyjazdu	Organizator	Cena za osobę (w zł)		Różnica między ceną na stronie oferty a ceną w wynikach wyszukiwania (w zł)	% ceny wyjściowej, jaki stanowi różnica	Pozycja w rankingu ofert najtańszych wg wyników wyszukiwania	Pozycja w rankingu ofert wg ceny prezentowanej na stronie ze szczegółami oferty*
			lista ofert - wyniki wyszukiwania	strona oferty szczegółowej				
Egipt/[informacja prawnie chroniona]	07.05.2023 - 14.05.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 753	3 104	351	12,75	1	19
Egipt/[informacja prawnie chroniona]	13.04.2023 - 20.04.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 345	2 345	0	0,00	2	2
Egipt/[informacja prawnie chroniona]	13.06.2023-20.06.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 333	2 333	0	0,00	3	1
Egipt/[informacja prawnie chroniona]	09.04.2023 - 16.04.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 430	2 430	0	0,00	4	3
Egipt/[informacja prawnie chroniona]	07.05.2023-14.05.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 437	2 437	0	0,00	5	4
Egipt/[informacja prawnie chroniona]	02.04.2023 - 09.04.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 450	2 450	0	0,00	6	7
Egipt/[informacja prawnie chroniona]	01.06.2023 - 08.06.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 437	2 437	0	0,00	7	5
Egipt/[informacja prawnie chroniona]	14.05.2023 - 21.05.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 472	2 472	0	0,00	8	9
Egipt/[informacja prawnie chroniona]	26.10.2023 - 02.11.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 444	2 444	0	0,00	9	6
Egipt/[informacja prawnie chroniona]	08.06.2023 - 15.06.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 480	3 112	632	25,28	10	20
Egipt/[informacja prawnie chroniona]	04.05.2023 - 11.05.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 469	2 469	0	0,00	11	8
Egipt/[informacja prawnie chroniona]	25.05.2023 - 01.06.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 502	2 502	0	0,00	12	10
Egipt/[informacja prawnie chroniona]	06.05.2023 - 13.05.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 515	2 515	0	0,00	13	12
Egipt/[informacja prawnie chroniona]	23.04.2023 - 30.04.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 535	2 535	0	0,00	14	14
Egipt/[informacja prawnie chroniona]	15.04.2023 - 22.04.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 535	2 535	0	0,00	15	15



Egipt/[informacja prawnie chroniona]	20.05.2023 - 27.05.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 509	2 509	0	0,00	16	11
Egipt/[informacja prawnie chroniona]	31.08.2023 - 07.09.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 529	2 529	0	0,00	17	13
Egipt/[informacja prawnie chroniona]	25.05.2023 - 01.06.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 582	2 682	100	3,87	18	18
Egipt/[informacja prawnie chroniona]	27.05.2023 - 03.06.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 585	2 585	0	0,00	19	17
Egipt/[informacja prawnie chroniona]	06.06.2023 - 13.06.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 558	2 558	0	0,00	20	16

* przy uwzględnieniu wyłączenie propozycji imprez turystycznych widniejących w tabeli

** oferta oznaczona jako „polecana”

(102) W wyniku przeprowadzonych czynności stwierdzono, że kolejność ofert prezentowanych w wynikach wyszukiwania nie odzwierciedlała rzeczywistej kolejności sortowania według kryterium najniższej ceny uwzględniającej zweryfikowane ceny prezentowane na stronach ze szczegółami ofert. Zgodnie z cenami uwidocznionymi na stronach ofert szczegółowych niektóre oferty powinny plasować się na innych miejscach w rankingu ofert najtańszych niż wynika to z klasyfikacji przedstawionej na stronie wyników wyszukiwania. Przykładowo można wskazać, że oferty plasujące się w wynikach wyszukiwania na miejscach 1 i 10 (a zatem wyświetlane na pierwszej stronie wyników wyszukiwania) powinny znajdować się na pozycjach - odpowiednio - 19 i 20 (a zatem na drugiej stronie wyników wyszukiwania), biorąc pod uwagę wyłącznie oferty wskazane w tabeli. Z kolei oferta znajdująca się w wynikach wyszukiwania na miejscu 10 (a więc na pierwszej stronie wyników wyszukiwania), powinna mieścić się na 2 stronie wyników wyszukiwania, na miejscu 12 wśród ofert wskazanych w tabeli.

11. Monitoring cen w Serwisie wakacje.pl przeprowadzony w dniu 24 stycznia 2023 r.

(103) W dniu 24 stycznia 2023 r. przeprowadzony został monitoring cen imprez turystycznych oferowanych w Serwisie wakacje.pl mający na celu zweryfikowanie prawidłowości sortowania od najtańszych ofert prezentowanych na stronie wyników wyszukiwania. Monitoringiem objęto 20 kolejnych ofert wyświetlonych dla następujących kryteriów wyszukiwania: kierunek - Hiszpania (Fuerteventura, Gran Canaria, Lanzarote, Teneryfa), wyjazd od 24.01.2023 r., przyjazd do 31.03.2023 r., wyjazd z - Katowice, Kraków (samolot), uczestnicy - 2 dorosłych, uszeregowanych w kolejności od najniższej ceny za pomocą funkcji „Sortuj od najtańszych”. Wyniki przeprowadzonego monitoringu przedstawia poniższa tabela (dowód: karty nr 538-583):



Kierunek/hotel	Data wyjazdu	Organizator	Cena za osobę (w zł)		Różnica między ceną na stronie oferty a ceną w wynikach wyszukiwania (w zł)	% ceny wyjściowej, jaki stanowi różnica	Pozycja w rankingu ofert najtańszych wg wyników wyszukiwania	Pozycja w rankingu ofert najtańszych wg ceny prezentowanej na stronie ze szczegółami oferty*
			lista ofert - wyniki wyszukiwania	strona oferty szczegółowej				
Hiszpania/[informacja prawnie chroniona]	02.03.2023 - 10.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 134 zł	Oferta nie otworzyła się	-	-	1	-
Hiszpania/[informacja prawnie chroniona]	03.03.2023 - 10.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 142 zł	2 117 zł	-25	-1,17	2	1
Hiszpania/[informacja prawnie chroniona]	18.03.2023 - 25.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 309 zł	2 309 zł	0	0,00	3	2
Hiszpania/[informacja prawnie chroniona]	18.03.2023 - 26.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 347 zł	2 344 zł	-3	-0,13	4	3
Hiszpania/[informacja prawnie chroniona]	10.03.2023 - 17.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 391 zł	2 367 zł	-24	1,00	5	4
Hiszpania/[informacja prawnie chroniona]	12.03.2023 - 20.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 409 zł	2 409 zł	0	0,00	6	5
Hiszpania/[informacja prawnie chroniona]	02.03.2023 - 10.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 421 zł	Oferta nie otworzyła się	-	-	7	-
Hiszpania/[informacja prawnie chroniona]	02.03.2023 - 10.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 422 zł	2 426 zł	4	0,16	8	6
Hiszpania/[informacja prawnie chroniona]	02.03.2023 - 10.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 430 zł	2 434 zł	4	0,16	9	7
Hiszpania/[informacja prawnie chroniona]	02.03.2023 - 10.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 432 zł	2 436 zł	4	0,16	10	8
Hiszpania/[informacja prawnie chroniona]	17.03.2023 - 24.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 460 zł	2 660 zł	200	8,13	11	15
Hiszpania/[informacja prawnie chroniona]	18.03.2023 - 25.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 463 zł	2 463 zł	0	0,00	12	9
Hiszpania/[informacja prawnie chroniona]	18.03.2023 - 26.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 474 zł	2 492 zł	18	0,73	13	10
Hiszpania/[informacja prawnie chroniona]	18.03.2023 - 25.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 489 zł	2 679 zł	190	7,63	14	16
Hiszpania/[informacja prawnie chroniona]	12.03.2023 - 20.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 496 zł	2 589 zł	93	3,72	15	14

Hiszpania/[informacja prawnie chroniona]	26.02.2023 - 06.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 505 zł	Oferta nie otworzyła się	-	-	16	-
Hiszpania/[informacja prawnie chroniona]	12.03.2023 - 20.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 509 zł	2 509 zł	0	0,00	17	11
Hiszpania/[informacja prawnie chroniona]	03.03.2023 - 10.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 509 zł	2 509 zł	0	0,00	18	12
Hiszpania/[informacja prawnie chroniona]	03.03.2023 - 10.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 523 zł	Oferta nie otworzyła się	-	-	19	-
Hiszpania/[informacja prawnie chroniona]	02.03.2023 - 10.03.2023	[informacja prawnie chroniona]	2 525 zł	2 529 zł	4	0,16	20	13

*przy uwzględnieniu wyłącznie propozycji imprez turystycznych widniejących w tabeli

(104) W wyniku przeprowadzonych czynności stwierdzono, że kolejność ofert prezentowanych w wynikach wyszukiwania nie odzwierciedlała rzeczywistej kolejności sortowania według kryterium najniższej ceny uwzględniającej zweryfikowane ceny prezentowane na stronach ze szczegółami ofert. Zgodnie z cenami uwidocznionymi na stronach ofert szczegółowych niektóre oferty powinny plasować się na innych miejscach w rankingu ofert najtańszych niż wynika to z klasyfikacji przedstawionej na stronie wyników wyszukiwania. Przykładowo można wskazać, że oferty plasujące się w wynikach wyszukiwania na miejscach 12 i 13 (a zatem na drugiej stronie wyników wyszukiwania) powinny znajdować się - odpowiednio - na miejscach 9 i 10, a zatem na pierwszej stronie wyników wyszukiwania), jeżeli wziąć pod uwagę wyłącznie oferty wymienione w tabeli.

12. Monitoring cen w Serwisie wakacje.pl przeprowadzony w dniach 15-19 maja 2023 r.

(105) W dniach od 15 do 19 maja 2023 r. przeprowadzony został monitoring cen imprez turystycznych oferowanych w Serwisie wakacje.pl mający na celu porównanie cen prezentowanych na stronach wyników wyszukiwania z cenami prezentowanymi na stronach ze szczegółami ofert. Porównaniem objęto ogółem 100 ofert wyświetlonych dla 10 różnych kombinacji kryteriów wyszukiwania, sortowania i filtrowania ofert. Monitoring był prowadzony w ten sposób, że każdorazowo dla określonych kryteriów zapytania badanych było 10 pierwszych ofert z listy. Do porównania przyjęto cenę za osobę. Wyniki przeprowadzonego monitoringu przedstawia poniższa tabela (dowód: karty nr 773-875 verte):



Lp.	Data obserwacji	Kierunek/hotel	Organizator	Data wyjazdu	Liczba dni	Liczba osób	Cena za osobę (w zł)		Różnica między ceną na stronie oferty a ceną w wynikach wyszukiwania (w zł)	% ceny wyjściowej, jaki stanowi różnica
							Lista ofert - strona z wynikami wyszukiwania	Strona ze szczegółami oferty		
1	15.05.2023	Turcja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	04.06.2023	7	2	3041	3041	0	0,00
2	15.05.2023	Turcja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	13.06.2023	7	2	3299	3299	0	0,00
3	15.05.2023	Turcja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	23.09.2023	7	2	3224	3224	0	0,00
4	15.05.2023	Turcja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	18.09.2023	7	2	2822	2906	84	2,98
5	15.05.2023	Turcja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	02.06.2023	7	2	2779	2780	1	0,04
6	15.05.2023	Turcja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	06.06.2023	7	2	2647	2647	0	0,00
7	15.05.2023	Turcja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	04.06.2023	7	2	3288	3288	0	0,00
8	15.05.2023	Turcja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	16.09.2023	7	2	3079	3177	98	3,18
9	15.05.2023	Turcja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	23.09.2023	7	2	3749	3749	0	0,00
10	15.05.2023	Turcja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	14.09.2023	7	2	2830	2830	0	0,00
11	15.05.2023	Hiszpania/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	04.07.2023	7	2	3840	3840	0	0,00
12	15.05.2023	Hiszpania/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	01.07.2023	7	2	3692	3692	0	0,00
13	15.05.2023	Hiszpania/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	04.07.2023	7	2	3737	3975	238	6,37

14	15.05.2023	Hiszpania/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	04.07.2023	7	2	3741	3719	-22	-0,59
15	15.05.2023	Hiszpania/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	21.07.2023	7	2	3777	oferta wyprzedza- na		
16	15.05.2023	Hiszpania/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	04.07.2023	7	2	3794	3772	-22	-0,58
17	15.05.2023	Hiszpania/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	04.07.2023	7	2	3796	3774	-22	-0,58
18	15.05.2023	Hiszpania/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	08.07.2023	7	2	3804	3804	0	0,00
19	15.05.2023	Hiszpania/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	21.07.2023	7	2	3819	3789	-30	-0,79
20	15.05.2023	Hiszpania/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	08.07.2023	7	2	3832	3747	-85	-2,22
21	16.05.2023	Grecja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	12.10.2023	7	2	2191	2169	-22	-1,00
22	16.05.2023	Grecja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	12.10.2023	7	2	2200	2201	1	0,05
23	16.05.2023	Grecja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	06.10.2023	7	2	2567	2567	0	0,00
24	16.05.2023	Grecja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	12.10.2023	7	2	2945	3023	78	2,65
25	16.05.2023	Grecja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	14.10.2023	7	2	5010	5010	0	0,00
26	16.05.2023	Grecja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	08.10.2023	7	2	5405	5405	0	0,00
27	16.05.2023	Grecja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	23.09.2023	7	2	5817	5815	-2	-0,03
28	16.05.2023	Grecja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	27.09.2023	7	2	6087	6088	1	0,02
29	16.05.2023	Grecja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	02.10.2023	7	2	6509	6509	0	0,00



30	16.05.2023	Grecja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	01.10.2023	7	2	14833	14833	0	0,00
31	16.05.2023	Meksyk/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	09.12.2023	7	2	9913	9895	-18	-0,18
32	16.05.2023	Meksyk/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	09.12.2023	7	2	10403	10385	-18	-0,17
33	16.05.2023	Meksyk/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	09.12.2023	7	2	10283	10255	-28	-0,27
34	16.05.2023	Meksyk/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	09.12.2023	7	2	10613	10585	-28	-0,26
35	16.05.2023	Meksyk/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	10.12.2023	7	2	11305	11308	3	0,03
36	16.05.2023	Meksyk/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	10.12.2023	7	2	7780	7784	4	0,05
37	16.05.2023	Meksyk/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	10.12.2023	7	2	10551	10554	3	0,03
38	16.05.2023	Meksyk/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	10.12.2023	7	2	9010	9013	3	0,03
39	16.05.2023	Meksyk/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	10.12.2023	7	2	9990	9994	4	0,04
40	16.05.2023	Meksyk/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	10.12.2023	7	2	10162	10166	4	0,04
41	17.05.2023	Chorwacja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	24.08.2023	7	2	3330	3330	0	0,00
42	17.05.2023	Chorwacja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	06.07.2023	7	2	3350	3350	0	0,00
43	17.05.2023	Chorwacja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	13.07.2023	7	2	3479	3479	0	0,00
44	17.05.2023	Chorwacja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	06.07.2023	7	2	3501	3501	0	0,00
45	17.05.2023	Chorwacja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	06.07.2023	7	2	3651	3651	0	0,00



46	17.05.2023	Chorwacja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	06.07.2023	7	2	3979	3979	0	0,00
47	17.05.2023	Chorwacja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	24.08.2023	7	2	4014	4014	0	0,00
48	17.05.2023	Chorwacja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	01.07.2023	7	2	4229	4229	0	0,00
49	17.05.2023	Chorwacja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	16.07.2023	7	2	4429	4429	0	0,00
50	17.05.2023	Chorwacja/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	05.07.2023	7	2	4429	4699	270	6,10
51	18.05.2023	Portugalia/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	21.10.2023	7	2	5578	5578	0	0,00
52	18.05.2023	Portugalia/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	07.10.2023	7	2	5118	5118	0	0,00
53	18.05.2023	Portugalia/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	21.10.2023	7	2	5809	5809	0	0,00
54	18.05.2023	Portugalia/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	21.10.2023	7	2	6068	6068	0	0,00
55	18.05.2023	Portugalia/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	21.10.2023	7	2	5858	5858	0	0,00
56	18.05.2023	Portugalia/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	07.10.2023	7	2	5098	5098	0	0,00
57	18.05.2023	Portugalia/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	14.10.2023	7	2	5439	5439	0	0,00
58	18.05.2023	Portugalia/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	18.09.2023	7	2	4976	4976	0	0,00
59	18.05.2023	Portugalia/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	30.09.2023	7	2	7188	7188	0	0,00
60	18.05.2023	Portugalia/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	20.09.2023	7	2	7633	7805	172	2,25
61	18.05.2023	Bułgaria/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	22.08.2023	7	2	2799	2799	0	0,00



62	18.05.2023	Bułgaria/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	18.08.2023	7	2	2368	2365	-3	-0,13
63	18.05.2023	Bułgaria/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	06.07.2023	7	2	2369	2369	0	0,00
64	18.05.2023	Bułgaria/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	06.07.2023	7	2	2399	2399	0	0,00
65	18.05.2023	Bułgaria/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	24.08.2023	7	2	2437	2463	26	1,07
66	18.05.2023	Bułgaria/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	22.08.2023	7	2	2439	2439	0	0,00
67	18.05.2023	Bułgaria/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	05.07.2023	7	2	2468	2468	0	0,00
68	18.05.2023	Bułgaria/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	04.07.2023	7	2	2475	2530	55	2,22
69	18.05.2023	Bułgaria/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	07.07.2023	7	2	2479	2428	-51	-2,06
70	18.05.2023	Bułgaria/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	04.07.2023	7	2	2480	2480	0	0,00
71	19.05.2023	Egipt/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	05.10.2023	7	2	3340	3416	76	2,28
72	19.05.2023	Egipt/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	02.12.2023	7	2	3374	3452	78	2,31
73	19.05.2023	Egipt/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	24.10.2023	7	2	3578	3675	97	2,71
74	19.05.2023	Egipt/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	02.12.2023	7	2	3041	3111	70	2,30
75	19.05.2023	Egipt/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	12.10.2023	7	2	3962	4053	91	2,30
76	19.05.2023	Egipt/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	02.12.2023	7	2	2774	2838	64	2,31
77	19.05.2023	Egipt/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	10.12.2023	7	2	2558	2616	58	2,27



78	19.05.2023	Egipt/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	05.10.2023	7	2	4721	4721	0	0,00
79	19.05.2023	Egipt/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	01.10.2023	7	2	3851	3851	0	0,00
80	19.05.2023	Egipt/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	05.10.2023	7	2	4130	4130	0	0,00
81	19.05.2023	Kuba/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	10.12.2023	8	2	7019	8254	1235	17,60
82	19.05.2023	Kuba/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	29.11.2023	7	2	7127	8475	1348	18,91
83	19.05.2023	Kuba/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	05.01.2024	7	2	7330	7330	0	0,00
84	19.05.2023	Kuba/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	13.12.2023	7	2	7356	oferta wyprzedana		
85	19.05.2023	Kuba/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	29.11.2023	7	2	7420	8768	1348	18,17
86	19.05.2023	Kuba/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	05.01.2024	7	2	7529	7529	0	0,00
87	19.05.2023	Kuba/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	13.12.2023	7	2	7684	oferta wyprzedana		
88	19.05.2023	Kuba/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	05.01.2024	7	2	7738	7738	0	0,00
89	19.05.2023	Kuba/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	05.01.2024	7	2	7857	7857	0	0,00
90	19.05.2023	Kuba/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	05.01.2024	7	2	7881	7881	0	0,00
91	19.05.2023	Tanzania/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	18.09.2023	7	2	6369	6369	0	0
92	19.05.2023	Tanzania/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	11.09.2023	7	2	8229	8229	0	0
93	19.05.2023	Tanzania/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	03.06.2023	8	2	7833	8867	1034	13,20



94	19.05.2023	Tanzania/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	12.06.2023	7	2	6069	6069	0	0,00
95	19.05.2023	Tanzania/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	04.09.2023	7	2	7659	7659	0	0,00
96	19.05.2023	Tanzania/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	12.06.2023	7	2	7029	7029	0	0,00
97	19.05.2023	Tanzania/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	11.09.2023	7	2	8779	8779	0	0,00
98	19.05.2023	Tanzania/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	12.09.2023	7	2	6494	6497	3	0,05
99	19.05.2023	Tanzania/ [informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	19.06.2023	7	2	6279	6279	0	0,00
100	19.05.2023	Tanzania/[info rmacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	04.09.2023	7	2	6199	6199	0	0,00

(106) W wyniku przeprowadzonego monitoringu stwierdzono, że:

- w przypadku 55 ofert (55% wszystkich ofert podlegających porównaniu) **nie stwierdzono różnicy** pomiędzy ceną prezentowaną w wynikach wyszukiwania a ceną prezentowaną na stronie ze szczegółami oferty;
- w przypadku 29 ofert (29% wszystkich ofert podlegających porównaniu) cena za osobę prezentowana w wynikach wyszukiwania była **niższa** niż cena prezentowana na stronie ze szczegółami oferty, przy czym:
 - średnia różnica wyniosła 225 zł, a mediana różnic wyniosła 70 zł;
 - w przypadku 10 ofert (10% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnica wyniosła poniżej 5 zł na osobę;
 - w przypadku 12 ofert (12% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnice były wyższe niż 5 zł i niższe niż 100 zł na osobę; najmniejsza różnica w tym przedziale wyniosła 26 zł, najwyższa 98 zł; a średnia różnica wyniosła 73 zł;
 - w przypadku 3 ofert (3% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnice były wyższe niż 100 zł i niższe niż 300 zł (średnio 227 zł na osobę);
 - w przypadku 4 ofert (4% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnice były wyższe niż 1000 zł; maksymalna różnica wyniosła 1348 zł na osobę;
 - w przypadku 6 ofert (6% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnica stanowiła więcej niż 5% wyjściowej ceny imprezy tj. ceny prezentowanej na stronie z wynikami wyszukiwania (średnio 13,4% ceny wyjściowej); najwyższa różnica stanowiła 18,91% ceny wyjściowej;



- w przypadku 13 ofert (13% wszystkich ofert podlegających porównaniu) cena za osobę prezentowana w wynikach wyszukiwania była **wyższa** niż cena prezentowana na stronie ze szczegółami oferty, przy czym:
 - średnia różnica wyniosła 27 zł, a mediana różnic wyniosła 22 zł;
 - w przypadku 2 ofert (2% ofert podlegających porównaniu) różnice wyniosły - odpowiednio 2 i 3 zł;
 - w przypadku 9 ofert (9% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnice były wyższe niż 10 zł i nie większe niż 30 zł (średnio 23 zł);
 - w przypadku 2 ofert (2% wszystkich ofert podlegających porównaniu) różnice były wyższe niż 30 zł i wyniosły odpowiednio 51 zł i 85 zł;
 - najwyższa stwierdzona różnica stanowiła 2,22% ceny wyjściowej tj. ceny prezentowanej na stronie z wynikami wyszukiwania;
- łącznie w 67% przypadków ceny prezentowane na stronie z wynikami wyszukiwania były **takie same** jak ceny prezentowane na stronach ze szczegółami bądź **różniły się** od cen prezentowanych na stronach ze szczegółami ofert **o nie więcej niż 4 zł na osobę** (zarówno w górę, jak i w dół);
- w 3 przypadkach (3% wszystkich ofert podlegających porównaniu) po wejściu na strony ze szczegółami ofert, oferty okazywały się niedostępne (wyprzedane).

13. Stanowisko Wakacje.pl dotyczące postawionego zarzutu

(107) Wakacje.pl nie zgodziły się z zarzutem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów będącej przedmiotem niniejszej decyzji. Spółka wskazała, że możliwość wyszukiwania, przeglądania i sortowania ofert imprez turystycznych w Serwisie Wakacje.pl jest ściśle powiązana z danymi znajdującymi się w systemie *[informacja prawnie chroniona]*. Lista propozycji imprez turystycznych, jaką Spółka prezentuje w wynikach wyszukiwania jest zatem budowana w oparciu o dane zawarte w ww. systemie. Za zawartość integratora *[informacja prawnie chroniona]* odpowiadają organizatorzy turystyki, którzy przekazują do niego informacje o imprezach turystycznych i aktualizują je. Jednocześnie udostępnianie w Serwisie wakacje.pl ofert kilkudziesięciu organizatorów turystyki wymusza na Spółce korzystanie z narzędzia, jakim jest *[informacja prawnie chroniona]*, za pomocą którego organizatorzy przekazują dane. Zdaniem Spółki, jej rolą jako agenta jest prezentacja treści otrzymanych za pośrednictwem integratora. Wakacje.pl podniosły, że nie mają wpływu na działania organizatorów turystyki związane z aktualizacją parametrów imprez turystycznych znajdujących się w systemie *[informacja prawnie chroniona]* oraz na częstotliwość tych aktualizacji, która zależy od uwarunkowań technologicznych, w jakich działają poszczególni organizatorzy turystyki (takich, jak wielkość bazy, wydajność serwerów). Wakacje.pl wskazały również, że na moment generowania bazy *[informacja prawnie chroniona]* parametry imprez turystycznych są aktualne. Dane w bazie mogą jednak zdezaktualizować się, jeżeli parametry oferty w systemie organizatora turystyki, w tym cena, zmienią się a zawartość bazy *[informacja prawnie chroniona]* nie zostanie przez organizatora odświeżona. W ocenie Spółki jedynym możliwym technicznie rozwiązaniem jest aktualizacja ofert w oparciu o konkretne zapytania klientów, którzy zdecydują się zapoznać ze szczegółami



określonej oferty tj. przejdą ze strony wyników wyszukiwania do strony danej imprezy turystycznej. Zdaniem Spółki, z uwagi na objętość danych przesyłanych do [informacja prawnie chroniona], nie jest możliwe, aby system weryfikował parametry ofert na bieżąco, przy tworzeniu list z wynikami wyszukiwania (dowód: karty nr 65, 67, 662-663 verte).

- (108) Spółka zwróciła również uwagę, że zmiany cen, jakie występują pomiędzy odświeżeniami bazy [informacja prawnie chroniona] są związane ze specyfiką towaru, jakim jest pakiet turystyczny, który składa się z różnych elementów. Zmiana jednego elementu (np. wyprzedanie miejsc w jednym samolocie, w jednym terminie wylotu) może mieć wpływ na dostępność i ceny kilkudziesięciu tysięcy wariantów imprez turystycznych. Jednocześnie Spółka podniosła, że istnieje jedna pula ofert danego organizatora turystyki, która jest dostępna dla wszystkich podmiotów dystrybuujących jego imprezy turystyczne (dowód: karty nr 67-68, 664-664 verte).
- (109) Odnosząc się do postawionego zarzutu Spółka zwróciła również uwagę, że mimo istniejących ograniczeń technologicznych możliwość zapoznania się w jednym miejscu z [informacja prawnie chroniona] ofert turystycznych jest w ostatecznym rozrachunku korzystna dla klientów, ponieważ pozwala na porównywanie coraz większej liczby ofert w krótszym czasie, nawet jeśli niesie ze sobą pewne niedoskonałości i niedogodności (dowód: karta nr 665).
- (110) Wakacje.pl wskazał, że podejmowały działania mające na celu poprawę jakości danych prezentowanych w wynikach wyszukiwania Serwisu oraz wyjaśnienie jego użytkownikom przyczyn występowania różnic cenowych pomiędzy listą ofert prezentowaną na stronie wyników wyszukiwania a stroną ze szczegółami imprezy turystycznej. Spółka wskazała, że:
- od 22 czerwca 2022 r. wprowadziła zmianę interfejsu polegającą na umieszczeniu przy każdej z ofert prezentowanych w wynikach wyszukiwania przycisku z komunikatem „Sprawdź cenę”;
 - od 5 lipca 2022 r. obok każdej informacji o cenie imprezy turystycznej prezentowanej w wynikach wyszukiwania zamieszczany jest symbol „i” wraz z informacją (wyświetlaną po najechaniu kursorem na ww. znak), dlaczego cena może się zmienić o treści wskazanej w akapicie 55 uzasadnienia decyzji;
 - od 7 listopada 2022 r. Spółka zaczęła oznaczać cenę każdej oferty prezentowanej w wynikach wyszukiwania słowem „od”; zdaniem Spółki komunikat ten zwraca uwagę klienta, że końcowa cena imprezy turystycznej może różnić się od ceny widocznej na liście ofert;
 - w sekcji Serwisu „Najczęściej zadawane pytania”, w kategorii „Zakup” Spółka zamieściła odpowiedź na pytanie „W jaki sposób prezentowane są ceny w Serwisie Wakacje.pl” o treści przytoczonej w akapicie 94 uzasadnienia decyzji;
 - Spółka zidentyfikowała trzech touroperatorów, którzy w udostępnianych informacjach o cenach imprez turystycznych nie uwzględniali składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny lub Turystyczny Fundusz Pomocowy i od 6 września 2022 r. zaczęła we własnym zakresie te stawki doliczać do cen ofert prezentowanych w wynikach wyszukiwania Serwisu; niezależnie od powyższego Spółka prowadziła rozmowy, w wyniku których jeden z touroperatorów od 10 lutego



2023 r. samodzielnie dolicza do cen imprez turystycznych obowiązkowe składki, a drugi podjął działania w tym kierunku;

- począwszy od lutego 2023 r. Spółka prowadziła działania mające na celu samodzielne identyfikowanie przyczyn powstawania różnic cen w ofertach touroperatorów prezentowanych w wynikach wyszukiwania i w szczegółach ofert, a następnie przedstawiała touroperatorom wyniki poczynionych analiz wraz z propozycją rekomendowanych działań, które - w ocenie Spółki - mogłyby przyczynić się do zmniejszenia różnic; Spółka inicjowała również trójstronne rozmowy z udziałem touroperatorów oraz dostawcy systemu *[informacja prawnie chroniona]*;
- w dniach 19-31 stycznia 2023 r. oraz w dniach 1-9 maja 2023 r. Spółka przeprowadziła monitoringi mające na celu porównanie cen prezentowanych w wynikach wyszukiwania i cen prezentowanych na stronach ze szczegółami imprez turystycznych; w wyniku tych działań Spółka stwierdziła, że brak różnic cenowych odnosił się - odpowiednio - do *[informacja prawnie chroniona]* i *[informacja prawnie chroniona]* przebadanych ofert, przy czym monitoring przeprowadzony w styczniu obejmował *[informacja prawnie chroniona]* ofert, a monitoring przeprowadzony w maju - *[informacja prawnie chroniona]*;
- na dzień 9 listopada 2023 r. brak różnic cenowych pomiędzy wynikami wyszukiwania a stronami ze szczegółami imprez turystycznych kształtował się na poziomie *[informacja prawnie chroniona]* (według danych z ostatnich 30 dni przed ww. datą),
- w okresie od 1 do 6 grudnia 2023 r. brak różnic cenowych pomiędzy wynikami wyszukiwania a stronami ze szczegółami imprez turystycznych odnosił się do *[informacja prawnie chroniona]* od stron ofert Serwisie, a według stanu na dzień 14 grudnia 2023 r. poziom zgodności cenowej wyniósł *[informacja prawnie chroniona]*.

(dowód: karty nr 665 verte-667, 688-689 verte, 744-756 verte, 985 verte, 1037, 1045)

- (111) Wakacje.pl stanęły na stanowisku, że na obecnym etapie jedynym sposobem wyeliminowania różnic pomiędzy cenami prezentowanymi w wynikach wyszukiwania Serwisu a cenami prezentowanymi na stronach ze szczegółami imprez turystycznych jest częsta aktualizacja danych w bazie *[informacja prawnie chroniona]* przez samych touroperatorów. Zdaniem Spółki, nawet częsta aktualizacja danych przez touroperatorów nie wyeliminuje jednak całkowicie ryzyka, iż oferta, która jest prezentowana konsumentowi w wynikach wyszukiwania, będzie nieaktualna. Ponadto, zdaniem Spółki, informacje zamieszczone w Serwisie wakacje.pl sygnalizują konsumentowi możliwość występowania różnic cenowych oraz wskazują, że ceny prezentowane w wynikach wyszukiwania mają charakter poglądowy, co ma na celu wyeliminowanie ryzyka ewentualnego wprowadzenia konsumentów w błąd odnośnie do ceny danego pakietu podróжного (dowód: karta nr 664, 666-667).
- (112) Spółka wskazała również, że jako podmiot pełniący rolę agenta turystycznego opiera się na ofertach imprez turystycznych (w tym cenach tych imprez) w kształcie udostępnionym jej przez organizatorów turystycznych. Spółka nie ma przy tym podstaw do kwestionowania aktualności przekazanych jej przez touroperatorów danych i ma wszelkie podstawy, aby przyjąć, że informacje, które otrzymuje od touroperatorów stanowią prawidłowe wypełnienie obowiązków prawnych nałożonych na nich przez art. 760² k.c., zgodnie z którym dający zlecenie ma obowiązek przekazywania biorącemu zlecenie agentowi wszelkich dokumentów i informacji



potrzebnych do prawidłowego wykonania umowy. *A contrario* - zdaniem Spółki - niedopełnienie przez dającego zlecenie ww. ustawowego obowiązku uniemożliwia prawidłowe wykonanie przez agenta jego zobowiązań z umowy agencyjnej (dowód: karta nr 986).

14. Zobowiązanie

(113) W toku postępowania, w pismach z dnia 3 marca 2023 r. i 18 maja 2023 r., Wakacje.pl przedstawiły propozycję działań zmierzających do zaprzestania stosowania zarzucanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów (dowód: karty nr 667 verte-669, 680-683).

(114) W ramach zobowiązania Spółka zadeklarowała zamieszczenie w Serwisie Wakacje.pl komunikatów informujących o *[informacja prawnie chroniona]*. Komunikaty, o jakich mowa powyżej zawierałyby ponadto *[informacja prawnie chroniona]*. Komunikaty zamieszczone zostałyby w następujących lokalizacjach Serwisu:

- *[informacja prawnie chroniona]*;
- *[informacja prawnie chroniona]*;
- *[informacja prawnie chroniona]*.

(dowód: karty nr 668-669)

(115) Spółka zobowiązała się również do opublikowania w Serwisie wakacje.pl *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karta nr 669).

(116) W dalszej kolejności Spółka zadeklarowała *[informacja prawnie chroniona]*. Spółka zobowiązała się również do *[informacja prawnie chroniona]*. Spółka wskazała, że w terminie *[informacja prawnie chroniona]* od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu uzyskana zostanie w efekcie ww. działań zgodność cenowa ofert prezentowanych w wynikach wyszukiwania Serwisu z ofertami prezentowanymi na stronach ze szczegółami imprez turystycznych na poziomie nie mniejszym niż *[informacja prawnie chroniona]*. W przypadku braku zgodności na deklarowanym poziomie *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karty 681 verte-683).

Prezes Urzędu zważył, co następuje

15. Ad pkt I sentencji decyzji - ocena prawna zarzucanej praktyki

15.1. Naruszenie interesu publicznego

(117) Wstępnym, a zarazem niezbędnym warunkiem uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozpatrzenia określonej sprawy jest wykazanie, iż ma ona charakter publicznoprawny, a zatem, że w jej okolicznościach zagrożony jest interes publiczny. Zgodnie z art. 1 ust. 1 i 2 uokik, celem regulacji w niej przyjętej jest bowiem m.in. podejmowana w interesie publicznym ochrona konsumentów narażonych na stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Powołana ustawa należy wobec tego do sfery prawa publicznego i służy ochronie interesu ogólnospołecznego; w odniesieniu do konsumentów chroni ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Instrumenty w niej przewidziane mogą być stosowane jedynie wówczas,



gdy określone działania przedsiębiorcy nie dotyczą wyłącznie interesów jednostkowych, lecz dotyczą szerszego kręgu uczestników rynku.

- (118) W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Objęte postawionym zarzutem zachowania Wakacje.pl są bowiem skierowane do szerokiego kręgu uczestników rynku tj. wszystkich konsumentów korzystających z Serwisu internetowego wakacje.pl w celu wyszukiwania, przeglądania, porównywania lub zakupu wyjazdów turystycznych. Zakwestionowana praktyka dotyczy bardzo licznej zbiorowości konsumentów tj. wszystkich rzeczywistych i potencjalnych użytkowników Serwisu. Rozpatrywana sprawa wiąże się zatem z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogą być narażeni na negatywne skutki praktyki stosowanej przez Spółkę. Jej działania będące przedmiotem postawionego zarzutu nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miały, mają lub będą mieć charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale szerszego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna.
- (119) W przedmiotowej sprawie mamy zatem do czynienia z interwencją o charakterze publicznoprawnym, co uzasadnia ocenę zachowania Wakacje.pl na rynku w świetle przepisów uokik.

15.2. Naruszenie art. 24 uokik

- (120) Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik „zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów”.
- (121) Art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy stanowi, że „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności: (...) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji”.
- (122) W myśl art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów „nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów”.
- (123) Jak wynika z ww. przepisów, uznanie określonego zachowania przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:
- 1) oceniane zachowanie podejmowane jest przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
 - 2) zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności lub jest sprzeczne z dobrymi obyczajami,
 - 3) zachowanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

15.2.1. Wakacje.pl jako przedsiębiorca

- (124) Zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów adresowany jest do przedsiębiorców. Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy rozumie się przez to m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2023 r., poz. 221 ze zm.). W myśl art. 4 ust. 1 Prawa przedsiębiorców, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka



organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Działalność gospodarcza to zgodnie z art. 3 ww. ustawy zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły. Za przedsiębiorcę na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się zatem podmiot, który spełnia łącznie określone ww. przepisami kryteria podmiotowe i przedmiotowe.

- (125) Wakacje.pl S.A. z siedzibą w Gdańsku jako spółka kapitałowa posiada - zgodnie z art. 12 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz.U. z 2022 r. poz. 1467 ze zm.) - osobowość prawną. Spółka w sposób zorganizowany i ciągły świadczy za wynagrodzeniem usługi agencyjne na rzecz organizatorów turystyki, a zatem prowadzi działalność gospodarczą w znaczeniu przepisów Prawa przedsiębiorców sprzedając lub oferując do sprzedaży imprezy turystyczne utworzone przez organizatorów turystyki. Jednocześnie Spółka prowadzi działalność w zakresie administrowania internetową platformą handlową dostępną pod adresem <https://www.wakacje.pl/>, której jest właścicielem. Spółka świadczy na platformie usługę, w ramach której umożliwia się konsumentom zawieranie z organizatorami turystyki na odległość umów o udział w imprezie turystycznej oraz udostępnia się konsumentom funkcjonalności wspierające wyszukiwanie imprez turystycznych.
- (126) Spółka Wakacje.pl jako osoba prawna wykonująca działalność gospodarczą w charakterze agenta turystycznego oraz jako podmiot prowadzący internetową platformę handlową posiada zatem status przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik.

15.2.2. Bezprawność zarzucanej praktyki

- (127) Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Jest ona kategorią obiektywną tj. niezależną od wystąpienia szkody czy też zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego kształtującymi wzorzec normatywny. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów.
- (128) Jako zachowania przedsiębiorcy, które stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca wskazuje m.in. nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Oznacza to, że jeśli przedsiębiorca stosuje nieuczciwą praktykę rynkową, która jednocześnie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, to takie zachowanie w świetle prawa może zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.
- (129) W ocenie Prezesa Urzędu zachowanie Wakacje.pl objęte postawionym w niniejszym postępowaniu zarzutem jest sprzeczne z prawem, ponieważ narusza zakaz stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych wynikający z art. 3 ustawy 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845, dalej jako „upnpr”).



- (130) Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 ust. 4 upnr przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Produktem w rozumieniu art. 2 pkt 3 ww. ustawy jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, usługi cyfrowe, treści cyfrowe, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.
- (131) Art. 4 ust. 1 upnr stanowi, że praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. W myśl art. 4 ust. 2 upnr za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.
- (132) Stosownie do art. 5 ust. 1 upnr praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Art. 5 ust. 2 pkt 1 upnr wskazuje, że wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji. Art. 5 ust. 3 pkt 5 upnr stanowi, że wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć ceny, sposobu obliczania ceny lub istnienia szczególnej korzyści cenowej.
- (133) Wskazać też należy, że ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym odwołuje się do pojęcia przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 upnr przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.
- (134) Odnosząc ww. przepisy do zachowania będącego przedmiotem postawionego w niniejszej sprawie zarzutu należy wskazać, co następuje.

15.2.2.1. Praktyka rynkowa

- (135) Zakwestionowane zachowanie spółki Wakacje.pl mieści się w ustawowym pojęciu praktyki rynkowej w rozumieniu art. 2 pkt 4 upnr. Działanie to związane jest bowiem ze sposobem prezentowania w Serwisie wakacje.pl informacji handlowej w zakresie cen imprez turystycznych, a zatem ma bezpośredni związek z nabywaniem pakietów turystycznych za pośrednictwem Serwisu przez konsumentów. Odnotować należy, że cena jest na ogół elementem transakcji najsilniej oddziałującym na podejmowanie przez konsumentów decyzji nabywczych. Cena jest istotnym elementem marketingu, tj. czynnikiem kształtującym zachowanie rynkowe konsumenta. Stanowi jeden z



głównych argumentów w komunikacji z potencjalnym klientem, informuje o jakości produktu oraz wpływa na proces podejmowania decyzji dotyczącej zakupu¹³.

15.2.2.2. Model przeciętnego konsumenta

- (136) Definicja przeciętnego konsumenta zawarta w art. 2 pkt 8 unpr jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej również: TSUE). Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru. Na każdym etapie zawarcia umowy przeciętny konsument ma prawo odbierać kierowane do niego przekazy w sposób dostłowny zakładając, że przedsiębiorca, od którego pochodzą, przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i zgodny z rzeczywistością.
- (137) Dodatkowo przy rozstrzyganiu, jakimi cechami charakteryzuje się w danej sprawie przeciętny konsument, ustawodawca zwrócił uwagę na konieczność każdorazowego uwzględniania czynników społecznych, kulturowych, językowych. W związku z powyższym, pomimo iż model przeciętnego konsumenta jest modelem normatywnym, nie może być definiowany w oderwaniu od ustalonych - odrębnie dla każdej sprawy - warunków obrotu i realiów życia gospodarczego. Dlatego przy dokonywaniu rekonstrukcji modelu przeciętnego konsumenta należy wziąć pod uwagę rodzaj oferowanych towarów/usług, a także warunki rynkowe wprowadzania tego towaru/usługi do obrotu oraz krąg odbiorców oferty.
- (138) Podkreślenia przy tym wymaga, iż test przeciętnego konsumenta nie jest testem statystycznym. Prawodawca unijny w punkcie 18 preambuły Dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniającej dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady wskazał, iż w celu ustalenia typowej reakcji przeciętnego konsumenta w danym przypadku krajowe sądy i organy administracyjne obowiązane są polegać na własnej umiejętności oceny, z uwzględnieniem orzecznictwa TSUE.
- (139) Jak wynika z ustawowej definicji przeciętnego konsumenta, ustawodawca wymaga od konsumenta rozsądku i uwagi, jednakże daje mu jednocześnie prawo do rzetelnej, niewprowadzającej w błąd informacji, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z wytworzenia, funkcji i przeznaczenia produktu.
- (140) Zauważyć należy, iż przyjęcie wzorca przeciętnego konsumenta jako osoby poinformowanej, uważnej i racjonalnej nie oznacza, iż ze względu na te cechy nie może on zostać wprowadzony w błąd. Nawet ostrożny, uważny konsument ma prawo do rzetelnej informacji, która nie będzie wprowadzać w błąd. Naruszenie tego prawa (brak transparentności, nienależyte przekazanie informacji) może skutkować bowiem podjęciem przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

¹³ J. Łodziana-Grabowska, *Marketingowe determinanty zachowań rynkowych konsumentów w Polsce*, Warszawa 2015, s. 38 i 43.



- (141) W przedmiotowej sprawie oferty imprez turystycznych zamieszczane w Serwisie internetowym wakacje.pl są dostępne dla każdego użytkownika internetu. Sprzedaż pakietów turystycznych nie ma przy tym wyjątkowego charakteru, nie posiada cechy szczególnej. W konsekwencji nie można przyjąć, że Spółka kieruje swoją ofertę do szczególnej, ściśle określonej grupy konsumentów, która mogłaby być wyodrębniona na podstawie specjalnej, wspólnej dla nich cechy. Uznać należy, że potencjalnym użytkownikiem Serwisu jest każda osoba posiadająca dostęp do internetu. Jest to niejednorodna grupa, składająca się z osób w różnym wieku, o różnym wykształceniu i doświadczeniu życiowym, zainteresowana różnymi kierunkami podróży i wyjazdami realizowanymi w różnych popularnych formatach. W powyższym kontekście zwrócić należy też uwagę, że Wakacje.pl są multiagentem współpracującym z wiodącymi organizatorami turystyki posiadającymi popularną i różnorodną ofertę kierowaną do szerokiego grona turystów o różnych preferencjach. W okolicznościach przedmiotowej sprawy przeciętnym konsumentem jest zatem każdy potencjalnie zainteresowany podróżą w formie zorganizowanego wypoczynku.
- (142) Mając na względzie powyższe w niniejszym postępowaniu konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy ustalić bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.
- (143) W niniejszej sprawie mamy do czynienia z konsumentami korzystającymi z Serwisu wakacje.pl zawierającego informacje i materiały na temat usług i produktów turystycznych oraz umożliwiającego rezerwację i zakup tych produktów i usług. Konsumenty poszukują w Serwisie informacji o imprezach turystycznych i porównują parametry różnych ofert w celu dokonania wyboru usługi, która jest najbliższa ich potrzebom i oczekiwaniom. Dla tych konsumentów istotnym elementem mającym wpływ na podejmowane decyzje zakupowe są informacje o cenach oferowanych imprez turystycznych.
- (144) Użytkownicy Serwisu korzystają z niego z wykorzystaniem komputera lub urządzenia mobilnego i przeglądarki internetowej. Są to osoby posiadające co najmniej podstawowe umiejętności z zakresu technologii informatycznej, wystarczające do korzystania z internetu, wyszukiwania w nim informacji, dokonywania zakupów i realizowania płatności elektronicznych. Pomimo dysponowania pewnym zakresem wiedzy i umiejętności konsumenty w sektorze e-commerce znajdują się w położeniu nierównowagi względem przedsiębiorcy. Przedsiębiorca ma nad konsumentem przewagę wynikającą z faktu, iż to po jego stronie znajdują się narzędzia, wiedza i instrumenty dotyczące stosowanej architektury cyfrowej. W takim otoczeniu rynkowym konsument, niezależnie od dostarczanych mu informacji, nie zawsze jest w stanie dostrzec wszystkie czynniki mające wpływ na sposób prezentacji oferty handlowej.
- (145) Przeciętny konsument korzystający z pośrednictwa Wakacje.pl ma prawo oczekiwać, że informacje i oznaczenia zamieszczane w Serwisie nie będą wprowadzać w błąd. Jest on uprawniony, aby zakładać, że prezentowane informacje (w tym informacje o cenach, wyniki sortowania ofert w kolejności „od najtańszych”, wyniki filtrowania ofert według kryterium wysokości ceny) są wiarygodne i zgodne ze stanem rzeczywistym. Przeciętny konsument ma prawo sądzić, iż oferty prezentowane w Serwisie wakacje.pl na etapie wyników wyszukiwania są oznaczone odpowiednimi cenami, albowiem jest to jedno z podstawowych kryteriów determinujących wstępne zainteresowanie konsumenta daną ofertą, a w Serwisie udostępniane są funkcjonalności związane z wyszukiwaniem i



plasowaniem ofert według ceny. Konsument wychodzi z założenia, że wyszukiwarka imprez turystycznych ma służyć do selekcji ofert, w tym według kryterium cenowego, dlatego uprawnione jest przyjęcie przez konsumenta, że dostarczane przez spółkę Wakacje.pl w tym celu narzędzie w sposób efektywny będzie spełniać tę podstawową funkcję, zapewniając optymalne warunki dla poszukiwania satysfakcjonującej użytkownika Serwisu oferty. Cena jest ważnym czynnikiem mającym znaczenie dla konsumenta poszukującego wyjazdu turystycznego, dlatego ma on prawo przypuszczać, że przekazywana w Serwisie informacja w tym zakresie od początku będzie rzetelna i kompletna. Istotność dla konsumentów parametru ceny jako elementu transakcji decydującego o finalnym zakupie dokonywanym za pośrednictwem platform internetowych potwierdzają wyniki badania socjologicznego przedstawione w raporcie „Opinie konsumentów na temat platform internetowych i zakupów na platformach internetowych” opracowanym w 2019 r. dla Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przez Kantar (dalej jako: „raport Kantar dla UOKiK - Platformy internetowe”)¹⁴.

- (146) W ocenie Prezesa Urzędu, w niniejszym przypadku, przeciętnym konsumentem jest każda osoba zainteresowana zakupem imprezy turystycznej za pośrednictwem Serwisu wakacje.pl. Taki konsument jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Należy przy tym jednak podkreślić, że takie cechy, jak dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność określa pewien zespół cech konsumenta (jego przeciętność), znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony można wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej - nie można uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna. Taki konsument nie jest naiwny, ale jednocześnie nie potrafi ocenić sytuacji tak, jak profesjonalista. Przede wszystkim zaś, przeciętny konsument ma prawo zakładać, że przedsiębiorca przekazuje mu prawdziwe informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd.
- (147) Przeciętny konsument korzystający z portalu internetowego umożliwiającego zakup określonych produktów lub usług (w tym przypadku imprez turystycznych) postrzega prezentowane w nim ceny jako ceny aktualne i kompletne (obowiązujące na dany moment) zwłaszcza, iż w ramach wyszukiwania interesujących go ofert dokonuje konfiguracji stosownych parametrów wyjazdu takich, jak termin, kierunek, liczba uczestników imprezy, a także sposób wyżywienia, standard hotelu, długość pobytu, dostępne udogodnienia, czy opinie klientów. Widząc propozycję imprezy turystycznej oznaczoną określoną ceną konsument ma prawo oczekiwać, że jest to cena aktualna dla danej konfiguracji pakietu turystycznego. Informacja o cenie stanowi dla przeciętnego konsumenta jasny przekaz, który ma on prawo odbierać dosłownie i bez pogłębionej analizy. Nie można oczekiwać, że konsument będzie podchodził z podejrzliwością do przekazywanych mu informacji. Dla przeciętnego konsumenta oznaczenie określonego produktu ceną w miejscu sprzedaży internetowej oznacza, że cena ta jest ceną obowiązującą. Konsument nie przywykł sądzić, że cena prezentowana mu w miejscu sprzedaży internetowej może być niezgodna z rzeczywistością i wymaga weryfikacji.

¹⁴ https://uokik.gov.pl/badania_spoleczne.php, dostęp: 24 października 2023 r., godz. 8:14 (dowód: karta nr 955).



- (148) Konsument działa zatem w zaufaniu do informacji o cenach, które dostrzega w pierwszej kolejności. Są one dla niego kluczowe przy podejmowaniu decyzji zakupowych i w oparciu o nie programuje on swoje przekonania. Z powyższych względów zamieszczenie w Serwisie komunikatów, które mają służyć wyjaśnieniu możliwych różnic pomiędzy cenami prezentowanymi na stronie wyników wyszukiwania a cenami prezentowanymi na stronach ze szczegółami imprez turystycznych (znak ⓘ, wyjaśnienia w sekcji FAQ i postanowienia w Regulaminie Serwisu¹⁵) nie wpływa na percepcję przeciętnego konsumenta w sposób, który niwelowałby wprowadzający w błąd charakter przekazywanych mu informacji o cenach (które konsument dostrzega w pierwszej kolejności zakotwicząc na nich swoją uwagę). Działając w zaufaniu do dostawcy Serwisu i przekonaniu, że otrzymuje za jego pośrednictwem rzetelne informacje, konsument nie poświęca wskazanym komunikatom takiej samej uwagi, jak kluczowym z jego punktu widzenia cenom oferowanych imprez turystycznych. Komunikaty te nie wpływają zatem na sposób postrzegania przez konsumenta informacji o cenach zawartych w Serwisie w sposób neutralizujący nierzetelny przekaz marketingowy zwłaszcza, że komunikaty te nie są wyeksponowane w taki sam sposób, jak informacje o cenach i możliwe jest, że konsument korzystający z Serwisu w ogóle się z nimi nie zapozna.
- (149) Podkreślić przy tym należy, że informacja o pełnych i aktualnych cenach imprez turystycznych jest konsumentowi potrzebna do porównania ofert i wyboru najlepszych z nich podczas przeglądania wyników wyszukiwania imprez turystycznych. Już wówczas przeciętny konsument oczekuje, iż uzyska wiedzę o cenach kompletnych i aktualnych, bowiem tylko w oparciu o takie ceny może rzetelnie porównywać prezentowane oferty. W przeciwnym wypadku konsument może poświęcić dużo czasu na zapoznawanie się ze szczegółami nieopłacalnych z jego punktu widzenia imprez turystycznych, a imprezy o preferowanych przez konsumenta parametrach cenowych mogą w ogóle nie zostać przez niego dostrzeżone. Również z tego względu zamieszczone w Serwisie komunikaty wskazujące na poglądowy charakter cen uwidacznianych w wynikach wyszukiwania nie niwelują wprowadzającego w błąd prezentowania cen na etapie przeszukiwania list ofert przez przeciętnego konsumenta. Wskazać tutaj również należy, iż okoliczność, że listingi ofert są dla konsumentów istotną funkcjonalnością przy poszukiwaniu określonego produktu lub usługi potwierdza raport Kantar dla UOKiK - Platformy internetowe¹⁶.

15.2.2.3. Nieuczciwy charakter praktyki

- (150) W toku przeprowadzonego postępowania ustalono, że na etapie prezentacji wyników wyszukiwania (w formie listy ofert) podawane w Serwisie wakacje.pl ceny imprez turystycznych nie we wszystkich przypadkach są cenami rzeczywistymi, aktualnie obowiązującymi. Stwierdzono występowanie różnic pomiędzy cenami prezentowanymi na stronie wyników wyszukiwania a zweryfikowanymi cenami prezentowanymi na stronach ze szczegółami ofert (por. akapity 78-83 i 95-106 uzasadnienia niniejszej decyzji).

¹⁵ Por. akapity 27, 55, 56, 94 uzasadnienia niniejszej decyzji

¹⁶ https://uokik.gov.pl/badania_spoeczne.php, dostęp: 24 października 2023 r., godz. 8:14 (dowód: karty nr 959, 962).



- (151) Ustalono, że ceny imprez turystycznych wyświetlane na stronach z wynikami wyszukiwania (w formie listy ofert) są w niektórych przypadkach zaniżone. Zgodnie z badaniem przeprowadzonym przez Prezesa Urzędu w dniu 16 maja 2022 r. dotyczyło to 60% przejranych ofert, a cena niemal co piątej oferty prezentowanej w wynikach wyszukiwania była - w przeliczeniu na jedną osobę - niższa o ponad 100 zł od zweryfikowanej, uaktualnionej ceny danej imprezy uwidocznionej na stronie ze szczegółami oferty. Z kolei monitoring przeprowadzony pomiędzy 27 czerwca 2022 r. a 18 lipca 2022 r. wykazał, że nieprawidłowości, o jakich mowa powyżej dotyczyły 67% ofert objętych analizą. W odniesieniu do średnio co siódmej oferty stwierdzono, że cena prezentowana w wynikach wyszukiwania była - w przeliczeniu na wszystkich uczestników imprezy turystycznej - niższa o ponad 400 zł od ceny prezentowanej na stronie oferty szczegółowej. Monitoring ofert przeprowadzony w dniach 15-19 maja 2023 r. wykazał natomiast, iż niecałe 30% ofert prezentowanych na stronie z wynikami wyszukiwania było oznaczone zaniżonymi cenami. W odniesieniu do 7% przebadanych ofert różnice przekraczały 100 zł na jednego uczestnika wyjazdu.
- (152) Występują również sytuacje, w których ceny ofert prezentowane w wynikach wyszukiwania są zawyżone. Odsetek takich ofert zarówno w badaniu przeprowadzonym w dniu 16 maja 2022 r., jak i w badaniu przeprowadzonym w okresie 27 czerwca - 18 lipca 2022 r. wyniósł ok. 10%. Z kolei w toku monitoringu przeprowadzonego w okresie 15-19 maja 2023 r. stwierdzono, że zawyżone ceny posiadało 13% ofert prezentowanych w wynikach wyszukiwania, przy czym zidentyfikowane różnice co do zasady nie przekraczały 30 zł za osobę.
- (153) W oparciu o wyniki monitoringu przeprowadzonego w 2022 r. stwierdzono zatem, że ok. 70% ofert prezentowanych w wynikach wyszukiwania było cenami nieaktualnymi (odbiegającymi od cen aktualnych w systemach organizatorów turystyki) lub niepełnymi (niezawierającymi wszystkich obligatoryjnych elementów). Ceny te odbiegały w górę albo w dół od zweryfikowanych i zaktualizowanych cen prezentowanych na stronach ze szczegółami ofert. Monitoring przeprowadzony w maju 2023 r. wykazał, że nastąpiła poprawa w tym zakresie - nieprawidłowości (dodatnie bądź ujemne różnice pomiędzy cenami na stronie wyników wyszukiwania a cenami na stronach ze szczegółami ofert) zostały stwierdzone jednak w odniesieniu do 42% ofert podlegających porównaniu.
- (154) W toku przeprowadzonego postępowania ustalono również, że sposób prezentowania cen imprez turystycznych na stronie z wynikami wyszukiwania ma wpływ na wyniki sortowania ofert według kryterium najniższej ceny. W dniach 16 stycznia 2023 r., 23 stycznia 2023 r. i 24 stycznia 2023 r. przeprowadzony zostało monitoring ofert w Serwisie wakacje.pl, w wyniku którego stwierdzono, że kolejność ofert prezentowanych w wynikach wyszukiwania nie odzwierciedlała rzeczywistej kolejności sortowania „od najtańszych”, jeżeli wziąć pod uwagę zweryfikowane i uaktualnione ceny prezentowane na stronach ze szczegółami ofert. W Serwisie występują zatem nieprawidłowości jeżeli chodzi o kolejność sortowania „od najtańszych”, przy czym podkreślenia wymaga, że wnioski w ww. zakresie bazują na przykładowych rankingach ofert będących przedmiotem weryfikacji w toku postępowania.
- (155) W świetle powyższego uznać należy, że ceny imprez turystycznych uwidaczniane w Serwisie wakacje.pl na etapie wyświetlania listy ofert (tj. uszeregowanych w określonej kolejności wyników wyszukiwania według podanych przez użytkownika



kryteriów zapytania) są prezentowane w sposób wprowadzający konsumentów w błąd. Prezentowane ceny w niektórych przypadkach nie są bowiem cenami rzeczywistymi, obowiązującymi w danym momencie dla danych imprez turystycznych. Ceny podawane w wynikach wyszukiwania w niektórych przypadkach są nieaktualne w chwili ich prezentowania lub nie zawierają wszystkich obowiązkowych opłat i dopiero otwarcie strony z ofertą szczegółową (poprzez kliknięcie w wybraną ofertę z listy) dostarcza użytkownikowi Serwisu informację o zweryfikowanej cenie całkowitej, kompletnej i aktualnej na dany moment (przy czym powrót ze strony oferty do listy wyników nie wpływa na widok prezentowany na stronie wyników wyszukiwania).

- (156) Na stronach z wynikami wyszukiwania prezentowane są zatem w Serwisie wakacje.pl - w odniesieniu do części oferowanych do sprzedaży imprez turystycznych - nieprawdziwe informacje o cenach, przy czym konsument nie otrzymuje informacji, których ofert to dotyczy i każdorazowo zmuszony jest zweryfikować cenę poprzez wejście na stronę oferty szczegółowej. W związku z tym w oparciu o wyniki wyszukiwania nie można jednoznacznie określić aktualnej i pełnej ceny imprezy dla podanej liczby uczestników, co istotnie utrudnia konsumentom selekcję i wyszukiwanie ofert.
- (157) Dodatkowo wskazać należy, iż - jak wynika z okoliczności sprawy opisanych w akapitach 69-72 uzasadnienia niniejszej decyzji odnoszących się do składania zamówień w tzw. procedurze „RQ” (na potwierdzenie przez organizatora) - nie we wszystkich przypadkach cena widoczna na stronie ze szczegółami imprezy turystycznej będzie ceną ostateczną, po której konsument będzie mógł zawrzeć umowę o udział w imprezie turystycznej. Pewna część zamówień składanych za pośrednictwem Serwisu wakacje.pl nie zostanie potwierdzona przez touroperatorów (zgodnie z informacjami przedstawionymi przez Wakacje.pl w 2021 r. dotyczyło to *[informacja prawnie chroniona]* wszystkich rezerwacji złożonych w Serwisie online i za pośrednictwem infolinii, przy czym *[informacja prawnie chroniona]* wszystkich rezerwacji nie zostało potwierdzonych z uwagi na zmianę ceny). Oznacza to, że cena ze strony oferty nie zawsze jest ceną gwarantowaną. W związku z powyższym nawet najbardziej ostrożni konsumenci mogą nie być w stanie, przy dołożeniu najwyższej staranności, zweryfikować cen widniejących na stronach wyników wyszukiwania oraz tworzonych w oparciu o te ceny rankingów ofert najtańszych (zwłaszcza, że oferty z cenami gwarantowanymi i niegwarantowanymi nie są na etapie prezentowania wyników wyszukiwania w żaden sposób rozróżniane; informacja o warunkowym charakterze składanego zamówienia oraz o konieczności potwierdzenia zamówienia przez organizatora pojawia się dopiero na etapie podsumowania zamówienia). Z drugiej strony podkreślenia wymaga, że w przypadku *[informacja prawnie chroniona]* wszystkich rezerwacji złożonych w 2021 r. w Serwisie online i telefonicznie umowa została zawarta po cenie widniejącej na stronie ze szczegółami wycieczki. Jeżeli *[informacja prawnie chroniona]* zweryfikowane i zaktualizowane ceny widniejące na stronach ze szczegółami imprez turystycznych będą cenami ostatecznymi, to tym bardziej konsument już na etapie przeglądania wyników wyszukiwania ofert powinien mieć dostęp do informacji o aktualnych i kompletnych cenach (ponieważ *[informacja prawnie chroniona]*, że będą to ceny po których możliwe będzie zawarcie umowy).
- (158) Niezależnie od tego, czy mamy do czynienia z ofertami gwarantowanymi, czy też z ofertami wymagającymi potwierdzenia przez organizatorów, w wynikach wyszukiwania



Serwisu powinny być pokazywane ceny kompletne i aktualne na dany moment, stwarzające konsumentom optymalne warunki do poszukiwania najlepszej oferty na podstawie bieżących i rzetelnych informacji. Oparcie procesu selekcji ofert o historyczne i niepełne dane istotnie ten proces zaburza i bez znaczenia pozostaje, że część cen (aktualnych na moment ich wyświetlenia) po złożeniu zamówienia nie zostanie przez organizatorów potwierdzona.

- (159) W okolicznościach niniejszej sprawy część cen prezentowanych w Serwisie wakacje.pl jest zatem w momencie ich wyświetlenia na stronach wyników wyszukiwania nieobowiązująca, a tym samym niezgodna z prawdą. Pokazywane są tym samym imprezy turystyczne o nieistniejących parametrach. Ceny wyświetlane w Serwisie powinny być na dany moment cenami aktualnymi i kompletnymi niezależnie od etapu prezentowania oferty. Niedopuszczalne jest prezentowanie nieprawdziwych (nieaktualnych lub niepełnych) cen na stronie wyników wyszukiwania, co wpływa na sortowanie lub filtrowanie wyników, a w konsekwencji na wybór dokonywany przez konsumentów.
- (160) Prezes Urzędu wskazuje, iż przekaz marketingowy przedsiębiorcy powinien uwzględniać okoliczności istotne dla oceny prezentowanych warunków usługi lub właściwości towaru. Przede wszystkim przekazywane konsumentom informacje o istotnych warunkach usługi lub właściwości towaru (w analizowanym przypadku rzeczywistej, minimalnej cenie, za którą konsument może zakupić imprezę turystyczną) muszą być prezentowane w sposób jasny, czytelny i niewprowadzający w błąd.
- (161) Wymóg otrzymania przez konsumenta rzetelnej informacji o parametrach imprezy turystycznej dotyczy każdego etapu korzystania z Serwisu. Bez znaczenia pozostaje w tym przypadku możliwość zweryfikowania przez konsumenta przekazu marketingowego na późniejszym etapie. Taka możliwość nie może, w ocenie Prezesa Urzędu, służyć do uzupełniania, aktualizowania, czy prostowania informacji zawartych we wcześniejszym przekazie marketingowym. Przedsiębiorca ma bowiem obowiązek poinformowania w sposób jednoznaczny i nieprowadzący w błąd o cenie prezentowanej oferty już od chwili inicjalnego skierowania jej do konsumenta. Na stronie internetowej powinny być podawane ceny pełne i aktualne od momentu zapoczątkowania przekazu informacyjnego adresowanego do nabywcy. Przekazanie wszystkich istotnych informacji na późniejszym etapie korzystania z Serwisu (w analizowanym przypadku - po przejściu na stronę ze szczegółami oferty) nie niweluje deficytu informacyjnego i ewentualnego wprowadzenia w błąd oraz jego skutków.
- (162) Zakwestionowany w niniejszej sprawie sposób ekspozycji cen imprez turystycznych na stronie wyników wyszukiwania negatywnie wpływa na konsumentów. Opisana praktyka wydłuża i utrudnia proces poszukiwania optymalnej oferty oraz uniemożliwia konsumentom rzetelne porównanie ofert prezentowanych w formie listy wyników wyszukiwania. Wprawdzie od 5 lipca 2022 r. klienci są informowani, że prezentowana w wynikach wyszukiwania cena może się zmienić i w celu zweryfikowania podanej ceny należy kliknąć w daną ofertę i przejść na stronę ze szczegółami imprezy turystycznej, jednak nie zmienia to faktu, że oferty na poziomie listy prezentowane są w sposób dezorientujący klientów i utrudniający dokonanie na tym etapie miarodajnej oceny atrakcyjności wyświetlanych imprez pod względem ceny. Kwestionowane działanie



powoduje również, że w ramach świadczonych przez Wakacje.pl usług utrudniona jest możliwość wyszukiwania, profilowania i sortowania ofert według kryteriów cenowych.

- (163) W tym miejscu wskazać również należy, że bez znaczenia dla oceny niniejszej praktyki jest oznaczanie cen ofert wyświetlanych na stronie wyników wyszukiwania słowem „od” w sytuacji, gdy może nie być możliwy zakup imprezy turystycznej po cenie uwidocznionej w wynikach wyszukiwania. Zakup imprezy turystycznej w podanej na stronie wyników wyszukiwania minimalnej cenie (cenie najtańszego dostępnego wariantu danej imprezy) może nie być możliwy w przypadku, gdy po przejściu na stronę ze szczegółami oferty uwidoczniona zostanie zaktualizowana cena, która będzie wyższa niż cena podana na stronie wyników wyszukiwania.
- (164) Niezgodne z prawdą informowanie o cenach i brak narzędzi umożliwiających aktualizację cen prezentowanych na stronie z wynikami wyszukiwania może skutkować tym, że konsumenci dokonają wyboru imprezy turystycznej, który nie będzie wyborem optymalnym. Poszukując wakacji konsumenci, w wyniku praktyki stosowanej przez Spółkę, mogą nie brać pod uwagę ofert mieszczących się w granicach ich możliwości finansowych, jednocześnie tracąc czas na przeglądanie propozycji imprez turystycznych pozostających poza tymi możliwościami.
- (165) W powyższym kontekście zwrócić należy uwagę, że Serwis wakacje.pl umożliwia filtrowanie ofert według kryterium wysokości ceny („od ... do ...”) oraz sortowanie ofert „od najtańszych”. Zakwestionowana praktyka Spółki może zafałszowywać wyniki filtrowania i sortowania ofert według ww. kryteriów cenowych. Opisana praktyka może powodować bowiem, że w wybranych przez konsumenta widełkach cenowych nie zostaną uwzględnione oferty faktycznie spełniające podane przez konsumenta warunki profilowania lub zostaną uwzględnione oferty, które w rzeczywistości nie spełniają tych warunków. Praktyka ta zakłócać może również rzeczywistą kolejność ofert posortowanych w kolejności „od najtańszych”, która mogłaby być inna w przypadku, gdyby zostały wzięte pod uwagę zweryfikowane i uaktualnione ceny.
- (166) Wskazać należy, że w sektorze e-commerce umożliwienie konsumentom filtrowania ofert ze względu na różne kryteria oraz sortowania produktów w określonej kolejności jest powszechnie przyjętą praktyką. Ze względu na to, że jednym z głównych czynników wpływających na wybory konsumentów jest cena, często udostępnianym kryterium jest filtrowanie ofert ze względu na wysokość ceny oraz sortowanie „od najtańszych”. Niezależnie od tego, jakie kryteria zostaną udostępnione użytkownikom Serwisu powinny być one transparentne i niewprowadzające w błąd, zapewniające możliwość realnego ich wykorzystania.
- (167) Rzetelne filtrowanie i sortowanie ofert imprez turystycznych musi bazować na porównywalnych kryteriach. Celem filtrowania i sortowania przez konsumenta ofert według kryterium cenowego jest szybki przegląd ofert mieszczących się w interesującym konsumenta przedziale cenowym lub szybki przegląd najtańszych ofert w Serwisie i porównanie ich bez konieczności dokładnej weryfikacji treści każdego ogłoszenia z osobna.
- (168) Funkcja sortowania ofert „od najtańszych” jest szczególnie istotna w przypadku wyszukiwania popularnych kierunków wypoczynku. W takiej sytuacji im wyższa pozycja danej imprezy w rankingu, tym większe szanse na jej dostrzeżenie przez konsumenta. Szanse na zainteresowanie się przez konsumenta ofertą znajdującą się na trzeciej lub



dalszej stronie wyszukiwania są dużo mniejsze niż w przypadku wyników udostępnionych na pierwszej stronie. Z tego względu sortowanie według ceny („od najtańszych”) oraz filtrowanie ofert w określonym przedziale cenowym powinno uwzględniać wszystkie elementy składające się na finalną cenę produktu i brane pod uwagę przy ostatecznej kalkulacji opłacalności wyboru danej oferty.

- (169) W powyższym kontekście zwrócić należy uwagę na konkluzje wynikające z raportu Kantar dla UOKiK - Platformy internetowe. Z przeprowadzonego na potrzeby ww. raportu badania wynika, że *„Oferty, które pojawiają się w wynikach wyszukiwania na platformach handlowych mogą pojawiać się w określonej kolejności tworząc posegregowane pionowe listy ofert określane mianem „listingów”. Dwie trzecie osób kupujących w Internecie jest w stanie przejrzeć od kilku takich ofert (28%), po taką liczbę ile zmieści się na jednej stronie (19%) czy nawet na 2-3 stronach (17%). Ponadto 9% badanych deklaruje, że jest w stanie przejrzeć nawet wszystkie oferty zanim zdecyduje się na tę, którą finalnie zakupi”*. Odnotować również należy, że 43% badanych uważa, że porządek, w jakim segregowane są wyniki wyszukiwania na internetowej platformie handlowej ma wpływ na to, co kupią, a 86% badanych zgadza się z opinią, że wyniki wyszukiwania powinny w pierwszej kolejności prezentować te najbardziej dopasowane do potrzeb klienta tj. według wybranego przez niego kryterium/kryteriów wyszukiwania. W raporcie wskazano również, że *„Czynnikiem decydującym o finalnym zakupie jest przede wszystkim cena. Dla 48% jest to całkowita cena, czyli taka uwzględniająca koszt nie tylko produktu lub usługi, ale również opłaty dodatkowe jak np. dostawa. Natomiast dla 43% ważny jest stosunek ceny do jakości produktu, a dla 37% ważna jest cena samego produktu/usługi”*.¹⁷
- (170) Sposób filtrowania ofert według wysokości ceny oraz sortowania ofert według kryterium „od najtańszych” nie spełnia w przypadku Serwisu wakacje.pl oczekiwanych założeń, biorąc pod uwagę, że nie wszystkie ceny prezentowane w wynikach wyszukiwania są cenami aktualnymi lub pełnymi. Bez wejścia na stronę konkretnej oferty konsument nie jest w stanie ustalić obowiązującej w danym momencie ceny imprezy turystycznej. Jak wskazano we wcześniejszej części niniejszej decyzji różnice pomiędzy ceną prezentowaną w wynikach wyszukiwania a rzeczywistą (zweryfikowaną i uaktualnioną) ceną imprezy mogą wynosić od kilkudziesięciu do nawet kilku tysięcy złotych.
- (171) Przeglądając przefiltrowane/posortowane oferty w formie listy konsument nie jest w stanie w ogóle przewidzieć, jaka będzie ostateczna cena danej imprezy turystycznej i czy cena wyświetlana w wynikach wyszukiwania jest aktualna, zawiera wszystkie obowiązkowe elementy i mieści się w interesującym konsumenta przedziale cenowym. Wyszukiwarka dostępna w Serwisie wakacje.pl nie stanowi zatem efektywnego narzędzia umożliwiającego sortowanie, filtrowanie i porównanie ofert oraz pozwalającego na wybór ofert spełniających wybrane przez konsumenta kryteria. Przedstawiony w wyniku wyszukiwania ranking produktów najtańszych może być zatem uznany za wprowadzający w błąd, gdyż niezgodnie z rzeczywistością może plasować imprezy droższe wyżej niż tańsze. Również wyniki filtrowania ofert według wysokości ceny mogą być zafałszowane i mogą nie uwzględniać interesujących konsumenta

¹⁷ https://uokik.gov.pl/badania_spoeczne.php, dostęp: 24 października 2023 r., godz. 8:14 (dowód: karty nr 955, 959, 962).



impresz turystycznych lub mogą uwzględniać propozycje imprez, które nie są dla konsumenta interesujące.

- (172) Wskutek zakwestionowanego działania konsumenci korzystający z Serwisu wakacje.pl są wprowadzani w błąd co do opłacalności zakupu danej imprezy turystycznej i wyboru najkorzystniejszej lub najbardziej optymalnej cenowo oferty. W wyniku opisanego działania może dochodzić do podjęcia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Nieprawidłowe, wprowadzające w błąd filtrowanie i sortowanie ofert zamieszczonych w Serwisie może powodować zainteresowanie konsumenta mniej atrakcyjnymi ofertami z uwagi na ich zawyżone miejsca w rankingu bądź też ze względu na ich uwzględnienie w wynikach wyszukiwania mimo braku faktycznego spełnienia przyjętych przez konsumenta założeń. Może również prowadzić do nieuwzględnienia w wynikach wyszukiwania określonych ofert mimo spełniania przez nie podanych przez konsumentów kryteriów filtrowania.
- (173) Dla przykładu można wskazać, że w przypadku, gdy na stronie ze szczegółami oferty podana jest zaktualizowana cena w wysokości 2199 zł za osobę, a na stronie z wynikami wyszukiwania widnieje zawyżona, nieaktualna na dany moment cena w wysokości 2813 zł (zob. przykład opisany w akapicie 81 decyzji), wyniki filtrowania nie pokażą ww. oferty w sytuacji, gdy konsument zakreśli swoje preferencje poniżej ceny widniejącej w wynikach wyszukiwania (przy filtrze „cena” wpisze np. „od 2000 zł do 2500 zł za osobę”). Stanie się tak, pomimo tego, że faktyczna cena imprezy będzie się mieścić we wskazanych przez konsumenta widełkach cenowych.
- (174) Podobna sytuacja może wystąpić w przypadku, gdy cena podana w wynikach wyszukiwania jest zaniżona, a konsument zakreśli interesujący go przedział cenowy powyżej tej ceny. Przykładowo, jeżeli cena imprezy widniejąca w wynikach wyszukiwania wynosi 1709 zł za osobę, a faktyczna cena wynosi 3409 zł za osobę (zob. przykład opisany w akapicie 79 decyzji), ww. oferta nie zostanie wyświetlona w wynikach filtrowania w sytuacji, gdy konsument przy filtrze cena wpisze „od 3000 zł do 3500 zł”. Mimo że ww. oferta mieści się w podanym przez konsumenta przedziale cenowym, nie zostanie uwzględniona w wynikach filtrowania, ponieważ filtrowanie ofert odbywa się według cen widniejących na stronie wyników wyszukiwania.
- (175) Odwrotna sytuacja wystąpi, gdy wyniki filtrowania dla określonego przedziału cenowego będą uwzględniały oferty, które w rzeczywistości nie spełniają wskazanych przez konsumenta kryteriów. Np. w przypadku opisanym w akapicie powyżej, w wynikach filtrowania ofert według przedziału cenowego „od 1500 zł do 2000 zł za osobę”, konsumentowi przedstawiona zostanie oferta z ceną 1 709 zł za osobę, która w rzeczywistości istotnie wykracza poza określony przez niego przedział cenowy, ponieważ jej zaktualizowana cena widniejąca na stronie ze szczegółami oferty wynosi 3409 zł za osobę.
- (176) W tym miejscu podkreślić należy, że zamieszczone w Serwisie informacje mające na celu wyjaśnienie użytkownikom przyczyn występowania różnic cenowych pomiędzy listą ofert prezentowaną na stronie wyników wyszukiwania a stroną ze szczegółami oferty nie eliminują w ocenie Prezesa Urzędu ryzyka wprowadzenia konsumentów w błąd co do ceny danego pakietu turystycznego. Komunikaty te nie unieważniają nieuczciwego przekazu marketingowego, co zostało szczegółowo omówione w



akapitach 147-148 w kontekście rozważań dotyczących modelu przeciętnego konsumenta.

- (177) W związku z powyższym stwierdzić należy, że zakwestionowane zachowanie Spółki stanowi nieuczciwą praktykę rynkową polegającą na uwidacznianiu w wynikach wyszukiwania nieaktualnych lub niepełnych w chwili prezentowania cen imprez turystycznych, co niesie za sobą określone konsekwencje w postaci zafałszowanych, wprowadzających w błąd rankingów uzyskanych w wyniku sortowania lub filtrowania ofert według kryteriów cenowych.
- (178) Na powyższą ocenę nie mają wpływu wyjaśnienia przedstawione przez Wakacje.pl w toku przeprowadzonego postępowania wskazujące, że różnice pomiędzy cenami prezentowanymi w wynikach wyszukiwania a cenami prezentowanymi na stronach ofert szczegółowych wynikają z przyczyn, na które Spółka nie ma wpływu. Spółka wskazała, że jako agent turystyczny zobligowana jest na podstawie zawartych umów agencyjnych prezentować wyłącznie ceny udostępnione przez organizatorów turystyki, przy czym w inny sposób pobierane są od organizatorów ceny uwidaczniane na stronie z wynikami wyszukiwania, a w inny sposób - ceny uwidaczniane na stronach ze szczegółami ofert. Kluczowy jest w tym kontekście techniczny aspekt współpracy pomiędzy Wakacje.pl a organizatorami turystyki. Organizatorzy turystyki udostępniają Spółce oferty imprez turystycznych za pomocą oprogramowania [*informacja prawnie chroniona*] - integratora imprez turystycznych. Spółka wyjaśniła, że nie ma technicznej możliwości zmiany informacji zawartych w udostępnianych przez organizatorów turystyki ofertach imprez turystycznych. Spółka podniosła, że pobiera te informacje za pośrednictwem integratora [*informacja prawnie chroniona*] - proces ten jest w całości kontrolowany przez organizatorów, a Spółka jedynie prezentuje otrzymane treści.
- (179) Spółka wskazała, że w przypadku prezentacji ofert na poziomie listy sporządzonej według określonych kryteriów zapytania Serwis wyświetla oferty w takim kształcie, w jakim znajdują się one w danym momencie w integratorze [*informacja prawnie chroniona*] (gdzie są zamieszczane i uaktualniane przez organizatorów turystyki). Na stronach ze szczegółami ofert prezentowane są natomiast zweryfikowane, uaktualnione ceny będące wynikiem skierowania przez integrator [*informacja prawnie chroniona*] skonkretyzowanego zapytania o daną ofertę bezpośrednio do organizatora. To, czy na poziomie listy prezentującej wyniki wyszukiwania wyświetlane będą aktualne ceny zależy od częstotliwości ich odświeżania w systemie [*informacja prawnie chroniona*] przez organizatorów turystyki.
- (180) Odnosząc się do powyższego należy wskazać, że ww. okoliczności nie mają znaczenia dla oceny niniejszej sprawy pod kątem naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Mimo że spółka Wakacje.pl nie tworzy narzędzi informatycznych niezbędnych do komunikacji z organizatorami turystyki i nie uczestniczy w procesach zamieszczania i odświeżania danych w integratorze [*informacja prawnie chroniona*], to odpowiada za jakość i rzetelność informacji przekazywanych za pośrednictwem swojego Serwisu konsumentom. Brak bezpośredniego wpływu na sposób działania integratora [*informacja prawnie chroniona*] i poprawność danych znajdujących się w tym systemie nie zwalnia zatem Spółki z odpowiedzialności za wprowadzające w błąd prezentowanie cen na portalu wakacje.pl. Spółka jako właściciel i zarządca Serwisu jest bowiem zobowiązana stworzyć konsumentom bezpieczne, przejrzyste i godne zaufania warunki



kontraktowania w przestrzeni internetowej. Wyłącznie w gestii Spółki leży zatem odpowiedzialność za zorganizowanie działania Serwisu w taki sposób, aby zagwarantowana została aktualność, poprawność i kompletność danych prezentowanych konsumentom w wynikach wyszukiwania. Spółka nie może przerzucać odpowiedzialności za nieprawidłowe prezentowanie cen w wynikach wyszukiwania Serwisu na inne podmioty, z którymi współpracuje w ramach prowadzonej działalności, tłumacząc te nieprawidłowości niewystarczającymi działaniami touroperatorów lub koniecznością korzystania z pośrednika, jakim jest system *[informacja prawnie chroniona]*. Zaznaczyć przy tym należy, że Spółka zawiera umowy z konsumentami w imieniu organizatorów turystyki lub pośredniczy w zawieraniu umów, a nie tylko udostępnia organizatorom turystyki platformę służącą do zawierania przez nich umów.

- (181) Oczywistym jest, że Spółka - jako agent turystyczny - nie ustala samodzielnie cen imprez turystycznych oferowanych w Serwisie wakacje.pl i zobowiązania jest zawierać umowy z konsumentami wyłącznie po cenach określonych przez operatorów turystycznych. Spółka - jako podmiot prowadzący platformę internetową pośredniczącą w zawieraniu umów pomiędzy organizatorami turystyki a klientami - odpowiada jednak za jakość, przejrzystość i prawdziwość danych prezentowanych na platformie. Spółka nie może zatem tłumaczyć kwestionowanej praktyki uwarunkowaniami technologicznymi, z uwagi na które otrzymuje od organizatorów turystyki informacje o cenach w sposób, który nie gwarantuje utrzymania ich aktualności pomiędzy kolejnymi procedurami odświeżania przez touroperatorów danych w systemie *[informacja prawnie chroniona]*. To po stronie Spółki leży odpowiedzialność za stworzenie narzędzi pozwalających na bieżące uaktualnianie informacji o ofertach dostępnych w Serwisie tak, aby możliwe było tworzenie rzetelnych list ofert w odpowiedzi na formułowane przez klientów zapytania dotyczące wyszukiwania, sortowania i filtrowania ofert. Ponadto warto zaznaczyć, że również na agencie turystycznym, jeśli za jego pośrednictwem jest zawierana umowa, ciąży obowiązek udzielenia podróżnemu przed zawarciem umowy informacji o cenie imprezy turystycznej, co wynika z art. 40 ust. 1 pkt 3 ustawy o imprezach turystycznych.
- (182) W powyższym kontekście należy również wskazać, iż nie zasługuje na uwzględnienie stanowisko Wakacje.pl, zgodnie z którym brak prawidłowości danych znajdujących w bazie *[informacja prawnie chroniona]* powinien obciążać wyłącznie organizatorów turystyki, ponieważ zgodnie z art. 760² k.c. są oni zobowiązani do przekazywania agentowi wszelkich dokumentów i informacji niezbędnych do prawidłowego wykonania umowy agencyjnej. Tym samym - w opinii Spółki - niedopełnienie przez touroperatorów tego ustawowego obowiązku uniemożliwia jej (jako agentowi) prawidłowe wykonanie zobowiązań wynikających z umów agencyjnych. Z powyższym stanowiskiem nie sposób się zgodzić, biorąc pod uwagę, że udostępnianie przez Spółkę w Serwisie wakacje.pl narzędzi umożliwiających wyszukiwanie, sortowanie i filtrowanie ofert imprez turystycznych pozyskiwanych od organizatorów turystyki jest związane z działalnością Spółki jako właściciela i zarządcy internetowej platformy turystycznej, a nie z działalnością agencyjną. Prowadzenie platformy oferującej konsumentom korzystanie z ww. narzędzi służących do selekcji ofert wykracza poza obowiązki Spółki wynikające z umów agencyjnych (które w ogóle nie odnoszą się do kwestii związanych ze sposobem działania Serwisu). Skoro zatem Spółka z własnej inicjatywy udostępnia konsumentom w ramach prowadzonej przez siebie platformy internetowej wskazane funkcjonalności,



to po jej stronie leży zadbanie o prawidłowość danych pozyskiwanych od touroperatorów na potrzeby tych funkcjonalności.

(183) W tym miejscu zwrócić należy również uwagę na brak po stronie Wakacje.pl należytej staranności przy konstruowaniu umów zarówno z organizatorami turystyki, jak i dostawcą narzędzia [*informacja prawnie chroniona*] służącego do komunikacji z touroperatorami.

(184) [*informacja prawnie chroniona*]

(185) [*informacja prawnie chroniona*]

(186) Podsumowując należy wskazać, że praktyka będąca przedmiotem niniejszej decyzji nosi znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 5 ust. 1, ust.2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w związku z art. 4 ust. 2 tej ustawy.

15.2.3. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

(187) Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie objaśnia znaczenia pojęć „godzenia w interesy konsumentów” oraz „zbiorowego interesu konsumentów”.

(188) Należy przyjąć, że interesami konsumentów, które podlegają ochronie na podstawie art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów są interesy prawne (a nie faktyczne), rozumiane jako określone potrzeby konsumentów uznane przez ustawodawcę za godne ochrony i zabezpieczenia. Zachowanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę, że określenie stałego, czy zamkniętego katalogu interesów konsumentów nie jest ani możliwe, ani zasadne. Pod pojęciem naruszenia interesów konsumentów należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak i godzenie w prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych.

(189) Wskazówki co do tego, jak należy pojmować zbiorowe interesy konsumentów zawarte są w art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który stanowi, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r.¹⁸ Sąd Najwyższy wskazał, iż wystarczające dla stwierdzenia, że ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów konsumentów powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów) wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. W ww. wyroku Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, iż sformułowanie: *nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów* należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w

¹⁸ sygn. akt III SK 27/07



stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy w taki sposób, iż potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.

- (190) Zgodnie z powołanym wyrokiem Sądu Najwyższego przez interes zbiorowy należy rozumieć zatem interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów ma miejsce wówczas, gdy negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, mających status konsumentów. Do naruszenia zbiorowego interesu konsumentów konieczne jest, żeby działanie przedsiębiorcy było skierowane nie do konkretnej osoby, lecz do grupy adresatów wyodrębnionych za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Działanie o takim charakterze jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa nie tylko w odniesieniu do konkretnych konsumentów, lecz wobec każdego z członków danej zbiorowości. Przy tym zaistnienie przesłanki naruszenia zbiorowego interesu konsumenta nie jest bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały rzeczywiście naruszone wskutek działań przedsiębiorcy. Istotne jest to, że przedmiotowe działanie może zagrozić, przynajmniej potencjalnie, interesom pewnego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku. W orzecznictwie ugruntował się pogląd, zgodnie z którym *„naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach”*¹⁹.
- (191) Podkreślenia również wymaga, iż rzeczywiste naruszenie interesów konsumentów nie jest warunkiem koniecznym do stwierdzenia praktyki, o jakiej mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wystarczy, iż istnieje zagrożenie wystąpienia na rynku skutków sprzecznych z ww. przepisem. Zgodnie z art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu ma bowiem obowiązek oceniać zachowania przedsiębiorców także pod kątem hipotetycznych skutków, jakie te praktyki mogą wywołać na rynku. Zakaz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymierzony jest bowiem zarówno w praktyki, które wywołują określone skutki, jak i praktyki, które mają antykonsumencki cel, niezależnie od tego, czy cel ten zostanie osiągnięty w dacie orzekania.
- (192) W rozpatrywanej sprawie mamy do czynienia z praktyką, która godzi w prawne i ekonomiczne interesy konsumentów będących użytkownikami Serwisu wakacje.pl. Przeglądając i analizując wyniki wyszukiwania ofert w Serwisie konsumenci nie otrzymują bowiem wiarygodnych i porównywalnych informacji o cenach oferowanych imprez turystycznych. W efekcie mogą dokonywać wyborów, które nie są wyborami optymalnymi i rezygnować z poszukiwania bardziej atrakcyjnych ofert. Korzystając z funkcji filtrowania ofert według kryterium wysokości ceny lub z funkcji sortowania „od najtańszych” konsument może nie być w stanie dotrzeć do wszystkich ofert spełniających określone warunki cenowe (np. w sytuacji, gdy bardziej atrakcyjna cenowo oferta znajdzie się na dalszych stronach wyszukiwania lub nie zostanie uwzględniona w wyświetlanych wynikach), a tym samym może dokonać wyboru oferty, który nie jest wyborem optymalnym. Finalnie, zakwestionowana praktyka może mieć

¹⁹ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 13.1.2009 r., XVII Ama 26/08; wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 20.11.2009 r., VI ACa 539/09.



również wpływ na wybór kontrahenta, z którym konsument wiąże się umową o udział w imprezie turystycznej, jak również na wybór hotelu bądź przewoźnika, które mogłyby być inne, gdyby konsument działał w oparciu o rzetelny przekaz. Działanie Spółki stanowi również naruszenie pozaekonomicznych interesów konsumentów w postaci uprawnienia do uzyskania rzetelnych informacji o cenach imprez turystycznych oferowanych do sprzedaży w Serwisie. Nieprawidłowości wynikające z opisanego działania narażają ponadto konsumenta na stratę czasu poświęconego na sprawdzanie poszczególnych ofert i związaną z tym irytację i dezorientację. Skutki zakwestionowanego działania Spółki są zatem wielowymiarowe.

- (193) Niekorzystne skutki zakwestionowanej praktyki dotyczą wszystkich użytkowników Serwisu internetowego wakacje.pl korzystających z funkcji wyszukiwania, filtrowania lub sortowania ofert. W okolicznościach rozpatrywanej sprawy zagrożone lub naruszone są zatem interesy konsumentów jako zbiorowości. Sprawa dotyczy bowiem szerokiego kręgu konsumentów nabywających imprezy turystyczne za pośrednictwem Serwisu Wakacje.pl.

15.3. Rozstrzygnięcie

- (194) W niniejszej sprawie ocena prawna ustalonych faktów wskazuje na naruszenie przez Wakacje.pl art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zarzucana praktyka spełnia przesłanki konieczne do uznania jej za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu ww. przepisu.
- (195) Zgodnie z art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli Prezes Urzędu stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania. Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.
- (196) Mając na uwadze przedstawione w niniejszej decyzji ustalenia faktyczne i ich ocenę prawną, Prezes Urzędu na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznał praktykę Spółki Wakacje.pl objętą postawionym zarzutem za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie jej stosowania. Nie znaleziono podstaw do stwierdzenia zaniechania zarzucanej praktyki w sytuacji, gdy - zgodnie z wynikami monitoringu ofert przeprowadzonego w dniach 15-19 maja 2023 r. - odsetek ofert, w przypadku których występowały różnice pomiędzy ceną prezentowaną w wynikach wyszukiwania a ceną prezentowaną na stronie ze szczegółami oferty wynosił 42%. Podobnie, oznaczenia i komunikaty zamieszczone w Serwisie, wskazujące na możliwość zmiany ceny po otwarciu strony ze szczegółami oferty oraz wskazujące na poglądowy charakter cen prezentowanych w wynikach wyszukiwania nie świadczą o tym, że zakwestionowana praktyka została zaprzestana. Celem podjętej w niniejszej sprawie interwencji jest doprowadzenie do uaktualnienia ofert prezentowanych klientom na poziomie wyników wyszukiwania.
- (197) W związku z powyższym orzeczono, jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.



16. Stanowisko Prezesa UOKiK względem złożonego przez Wakacje.pl zobowiązania

- (198) W toku postępowania w pismach z dnia 3 marca 2023 r. i 18 maja 2023 r. Spółka przedstawiła propozycję działań zmierzających do zaprzestania stosowania zarzucanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów (dowód: karty nr 667 verte-669, 680-683). Zobowiązania Spółki omówione zostały w akapitach 113-116 niniejszej decyzji.
- (199) Art. 28 ust. 1 uokik stanowi, że jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio. Zgodnie z art. 28 ust. 4 uokik w przypadku wydania decyzji, o której mowa w ust. 1, art. 26 i 27 oraz art. 106 ust. 1 pkt 4 nie stosuje się, z zastrzeżeniem ust. 7.
- (200) Art. 28 ust. 1 uokik kreuje po stronie Prezesa Urzędu uprawnienie, a nie obowiązek wydania decyzji, o której mowa w tym przepisie w przypadku zobowiązania się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Wydanie tzw. decyzji zobowiązującej leży zatem w granicach uznania administracyjnego, co oznacza, że to Prezes Urzędu decyduje, czy w wyniku prowadzonego postępowania wyda decyzję na podstawie art. 28 uokik. Nawet więc w przypadku, gdy wszystkie przesłanki określone w ww. przepisie są spełnione, to podjęcie decyzji o ewentualnym zastosowaniu tego przepisu należy do dyskrecjonalnej władzy Prezesa Urzędu.
- (201) W okolicznościach rozpatrywanej sprawy Prezes Urzędu podjął decyzję o nieprzyjęciu zaproponowanego przez Wakacje.pl zobowiązania. Zważono, że zobowiązanie zakłada [*informacja prawnie chroniona*], co nie rozwiązuje problemu wprowadzającego w błąd informowania o cenach imprez turystycznych oferowanych w Serwisie. [*informacja prawnie chroniona*] w dalszym ciągu oznacza przyzwolenie na oznaczanie oferowanych do sprzedaży imprez turystycznych cenami, które są nieaktualne lub niepełne. Wzięto także pod uwagę, że zaproponowana przez Spółkę na poziomie [*informacja prawnie chroniona*] zgodność pomiędzy cenami prezentowanymi na stronie wyników wyszukiwania a cenami prezentowanymi na stronach ze szczegółami imprez turystycznych jest trudna do zweryfikowania z uwagi na dużą liczbę ofert dostępnych w Serwisie, co może stwarzać istotne problemy z oceną wykonania zobowiązania. Uwzględniono ponadto edukacyjny walor decyzji wydawanych przez Prezesa Urzędu - przyzwolenie w niniejszej sprawie na możliwość prezentowania w wynikach wyszukiwania cen niezgodnych z rzeczywistością mogłoby stanowić sygnał dla innych uczestników rynku, w tym podmiotów nieprowadzących działalności w branży turystycznej, iż uprawnione i dopuszczalne są odstępstwa w przedmiotowym zakresie. Przyjęcie w niniejszej sprawie zobowiązania Wakacje.pl groziłoby zatem obniżeniem



standardów prowadzenia działalności przez innych przedsiębiorców funkcjonujących na rynku i mogłoby prowadzić do nadużyć z ich strony względem konsumentów.

- (202) Z kolei komunikaty, jakie Spółka zaproponowała zamieścić w Serwisie wakacje.pl [*informacja prawnie chroniona*], w żadnym wypadku nie mogą być uznane za niwelujące wprowadzający w błąd charakter zakwestionowanej praktyki. Wynika to po pierwsze z okoliczności, iż konsumenci nie przywiązują do tego rodzaju komunikatów istotnej wagi, zakotwicząc swoją uwagę przede wszystkim na cenie, która jest kluczowym parametrem przy podejmowaniu decyzji zakupowych. Po drugie, przekazanie informacji o [*informacja prawnie chroniona*] nie powoduje, że prezentowane ceny i rankingi przestają negatywnie wpływać na decyzje zakupowe i wybory dokonywane przez konsumentów, zmieniając ich percepcję w sposób neutralizujący nieuczciwy przekaz marketingowy. Pomimo zamieszczenia w Serwisie proponowanych komunikatów wyniki wyszukiwania ofert w dalszym ciągu pozostawałyby zafalszowane i konsumenci mogliby nie mieć szans dotarcia do optymalnych dla nich propozycji imprez turystycznych.
- (203) Z powyższych względów niecelowe jest w ocenie Prezesa Urzędu skorzystanie w analizowanej sytuacji z instrumentu przewidzianego w art. 28 ust. 1 i 2 uokik. Wydanie decyzji zobowiązującej ma bowiem służyć realizacji celu działania Prezesa Urzędu, jakim jest ochrona interesu publicznego, który w przypadku wydania decyzji zobowiązującej, nie byłby należycie chroniony. Należy wskazać, iż ostateczne rozstrzygnięcie powinno być zgodne nie tyle z interesem Spółki, co przede wszystkim z interesem konsumentów.

17. Ad pkt II sentencji decyzji - środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

- (204) Art. 26 ust. 2 uokik stanowi, że w decyzji, o której mowa w art. 26 ust. 1, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Stosownie do art. 26 ust. 4 uokik środki, o których mowa w ust. 2, powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków.
- (205) W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o zastosowaniu środków usunięcia trwających skutków praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, tj. o nałożeniu na Spółkę obowiązku opublikowania na jej stronie internetowej oświadczenia o treści określonej w punkcie II.1 niniejszej decyzji oraz opublikowania na jej profilach w mediach społecznościowych komunikatu o treści określonej w punkcie II.2 niniejszej decyzji.
- (206) Oświadczenie zamieszczone na stronie internetowej Spółki oraz Komunikat opublikowany na jej profilach w mediach społecznościowych mają za zadanie poinformowanie konsumentów o fakcie wydania decyzji, jej oznaczeniu i dacie wydania (w celu jej późniejszej identyfikacji lub ułatwienia dotarcia do jej treści) oraz przystępne wskazanie, jakie zachowania Spółki zostały uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.



- (207) Spółka powinna poinformować konsumentów o swojej nieuczciwej praktyce, co spełni funkcję edukacyjną. Dzięki zaprezentowanemu oświadczeniu i komunikatowi wiedza o rozstrzygnięciu będzie mogła dotrzeć do konsumentów, a także innych przedsiębiorców działających w branży. Powyższy środek może mieć więc również znaczenie prewencyjne, zniechęcając przedsiębiorcę, któremu zarzucono stosowanie zakwestionowanej w sentencji decyzji praktyki oraz innych przedsiębiorców do stosowania podobnego rodzaju praktyk.
- (208) Określenie parametrów technicznych publikowanego oświadczenia i Komunikatu ma zapewnić ich czytelność, a także ich widoczność na stronie internetowej Spółki lub na jej profilach w mediach społecznościowych. W ocenie Prezesa Urzędu, obowiązki te nie powinny ulec modyfikacji w przypadku zmian organizacyjnych przedsiębiorcy. Dlatego też powinny być wykonane także w razie zmiany firmy przedsiębiorcy, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem lub też w przypadku zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji. Obowiązki te w powyższych sytuacjach się nie dezaktualizują i winny być wówczas wykonane z uwzględnieniem powyższych zmian i nie powinny zostać zaniechane.
- (209) Równocześnie zakres nałożonych na Spółkę obowiązków jest proporcjonalny do jej możliwości i wagi stwierdzonego naruszenia. Są to obowiązki, których realizacja nie będzie nadmiernie uciążliwa, a jednocześnie przyczyni się do zrealizowania funkcji edukacyjnej i prewencyjnej decyzji.
- (210) W związku z powyższym, Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II sentencji decyzji.

18. Ad pkt III sentencji decyzji - nałożenie kary pieniężnej

- (211) Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 uokik.
- (212) Art. 106 ust. 3 uokik wskazujący sposób obliczania obrotu przewiduje w pkt 1, że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. Ponieważ Spółka sporządza rachunek zysków i strat na podstawie przepisów ustawy o rachunkowości, do obliczenia wysokości nakładanych na nią kar należy wziąć pod uwagę wszystkie składniki jej przychodu wykazane w rachunku zysków i strat.
- (213) W toku postępowania ustalono, że Spółka Wakacje.pl w 2022 r. uzyskała **obrót** w wysokości [*informacja prawnie chroniona*] obliczony - zgodnie z art. 106 ust. 3 pkt 1 uokik - jako suma przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat sporządzonym za okres od 1 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. Uwzględniając średni kurs euro ogłoszony przez Narodowy Bank Polski w dniu 30 grudnia 2022 r. tj. 4,6899 zł, obrót Spółki stanowi równowartość [*informacja prawnie chroniona*]. Obrót ten jest więc wyższy niż 100 000 euro, co uzasadnia zastosowanie przy nakładaniu kary pieniężnej art. 106 ust. 1 uokik bez odniesienia do zasad ustalania wysokości kary przewidzianych w ust. 5 i 6 tego przepisu.



- (214) Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 uokik, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne skorzystanie z przysługującego mu na mocy przepisów uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej na Spółkę za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji. Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy - a w szczególności charakter stosowanej praktyki i jej negatywne skutki w sferze prawnych i ekonomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość zastosowania tego środka represji.
- (215) Stosownie do art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik warunkiem nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w tym przepisie jest **przynajmniej nieumyślne** naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy. W związku z powyższym przy nakładaniu kary pieniężnej Prezes Urzędu bierze pod uwagę konieczność ustalenia, czy naruszenie dokonane było umyślnie, czy nieumyślnie. Nieumyślność określa pułap minimalnego natężenia podmiotowych okoliczności naruszenia, które wymagane jest do nałożenia kary pieniężnej. Zatem kara pieniężna uregulowana w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik może być nałożona wyłącznie w przypadku, gdy do naruszenia określonych w nim zakazów doszło albo w sposób umyślny albo nieumyślny.
- (216) Rozważając ww. kwestię Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że sposób prezentowania ofert imprez turystycznych w Serwisie wakacje.pl nie zależy wyłącznie od autonomicznej decyzji Spółki. Przyjąć należy, że stosowanie zakwestionowanej praktyki jest - biorąc pod uwagę obowiązki Spółki wynikające z umów zawartych z organizatorami turystyki oraz techniczne aspekty komunikacji z touroperatorami - skutkiem niedołożenia ostrożności, jakiej w zaistniałych okolicznościach należałoby wymagać od profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego. Ocenic należy, że Spółka nie działała z zamiarem i świadomością wprowadzania użytkowników Serwisu w błąd i naruszania zbiorowych interesów konsumentów, chociaż gdyby działała z dostateczną starannością, powinna była jako profesjonalista dokonać właściwej oceny sytuacji i przewidzieć możliwość naruszenia interesów konsumentów.
- (217) Ocena zgromadzonego w niniejszej sprawie materiału dowodowego wskazuje zatem na nieumyślne naruszenie przez Wakacje.pl zakazu określonego w art. 24 uokik. Spełniona została zatem przesłanka warunkująca możliwość nałożenia na Spółkę kary pieniężnej, skoro nawet nieumyślne naruszenie ww. przepisu jest wystarczającą podstawą dla zastosowania sankcji, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik.
- (218) Zgodnie z art. 111 ust. 1 uokik ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej Prezes Urzędu uwzględnia w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Ponadto, stosownie do art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik, w przypadku kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 uwzględnia się także okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia.



- (219) Nakładając karę należy również rozważyć, czy w sprawie występują okoliczności obciążającej i łagodzące, o jakich mowa w art. 111 ust. 2 uokik oraz ocenić, jaki wpływ na wysokość kary powinny mieć te okoliczności.
- (220) Okolicznościami łagodzącymi, w przypadku naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 uokik, są w szczególności:
- dobrowolne usunięcie skutków naruszenia,
 - zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu,
 - podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków,
 - współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania.
- (221) Okolicznościami obciążającymi zgodnie z art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów są natomiast:
- znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków,
 - znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem,
 - dokonanie uprzednio podobnego naruszenia,
 - umyślność naruszenia.
- (222) Wymierzając karę pieniężną Prezes Urzędu w pierwszej kolejności ustalił **kwotę bazową** kary. W tym celu wziął pod uwagę charakter stwierdzonego naruszenia i jego skutki rynkowe tj. okres, stopień i okoliczności naruszenia przepisów ustawy z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowi przedmiot naruszenia, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.
- (223) Ustalając kwotę bazową kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że Spółka Wakacje.pl stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegającą na prezentowaniu w Serwisie wakacje.pl nieprawdziwych informacji o cenach oferowanych imprez turystycznych, co skutkuje wprowadzającym w błąd sortowaniem lub filtrowaniem ofert według kryteriów cenowych, a tym samym utrudnia konsumentom proces wyszukiwania i porównywania ofert. Powyższe skutkuje naruszeniem prawnych i ekonomicznych interesów konsumentów, którzy na skutek przekazywania im nierzetelnych informacji o cenach mogą dokonywać wyborów nieleżących w ich najlepszym interesie. Stwierdzona praktyka istotnie utrudnia konsumentom selekcję i porównywanie cen ofert wyświetlanych na stronie wyników wyszukiwania Serwisu i może stwarzać trudności w znalezieniu oferty najpełniej odpowiadającej preferencjom danego konsumenta. Wzięto również pod uwagę, że parametr ceny jest na ogół kluczowym elementem mającym wpływ na podejmowanie przez konsumentów decyzji zakupowych.
- (224) Oceniając charakter stwierdzonego naruszenia wzięto w dalszej kolejności pod uwagę, że praktyka stosowana przez przedsiębiorcę ujawnia się na etapie przedkontraktowym.



Jednocześnie jednak uwzględniono, że prezentowanie nieprawdziwych informacji o cenach dotyczy etapu selekcji i porównywania ofert. Przeglądanie list ofert prezentujących wyniki wyszukiwania ma służyć początkowemu rozeznaniu i może skutkować wyrażeniem przez konsumenta wstępnego zainteresowania ofertą, czego przejawem jest przejście na stronę ze szczegółami imprezy turystycznej, na której konsument zapoznaje się z uaktualnioną i zweryfikowaną ceną imprezy. Dopiero po zapoznaniu się ze szczegółami imprezy turystycznej zamieszczonymi na stronie oferty, w tym zweryfikowaną ceną wyjazdu, konsument inicjuje proces rezerwacyjny. Z drugiej strony zważyć jednak należy, że w rezultacie stosowania przez Wakacje.pl zakwestionowanej praktyki konsument - na skutek zafaszowania wyników sortowania lub filtrowania ofert - może w ogóle nie być w stanie dotrzeć do potencjalnie interesujących dla niego imprez turystycznych, spełniających wskazane przez niego kryteria zapytania.

- (225) W kontekście ustalania kwoty bazowej kary wzięto również pod uwagę uwarunkowania techniczno-organizacyjne związane z pozyskiwaniem przez Spółkę ofert od organizatorów turystyki. Mimo że Wakacje.pl ponoszą odpowiedzialność za jakość i rzetelność informacji prezentowanych w Serwisie, w tym za sposób prezentowania cen imprez turystycznych, to nie można pominąć faktu, że do wypracowania narzędzi pozwalających na uzyskiwanie od organizatorów turystyki danych wysokiej jakości konieczne jest współdziałanie z touroperatorami oraz dostawcą oprogramowania *[informacja prawnie chroniona]*.
- (226) Oceniając charakter stwierdzonego naruszenia uwzględniono w dalszej kolejności korzyści wynikające z możliwości zapoznawania się przez konsumentów w jednym miejscu z szeroką ofertą wyjazdów turystycznych tworzonych przez różnych touroperatorów i porównywania wielu ofert. Uwzględniono również inne pozytywne skutki wynikające z tej formy dystrybucji pakietów turystycznych. Platformy on-line zmniejszają koszty transakcyjne oraz dokonują internalizacji efektów zewnętrznych, co w konsekwencji umożliwia sprzedawcom i kupującym czerpanie korzyści z efektów sieciowych. Jednocześnie podkreślenia wymaga, że ograniczenia wynikające z zakwestionowanej praktyki nie są obiektywnym warunkiem uzyskania ww. korzyści. Korzyści, o jakich mowa powyżej nie równoważą również w ocenie Prezesa Urzędu negatywnych skutków praktyki dla konsumentów.
- (227) Dostępność w Serwisie wakacje.pl szerokiej oferty imprez turystycznych pochodzących od różnych organizatorów turystyki ma w kontekście analizowanego naruszenia również negatywny wydźwięk, albowiem zakwestionowana praktyka może przekładać się na zaburzenie uczciwej konkurencji między touroperatorami. W efekcie konsumenci, pod wpływem informacji wprowadzających w błąd, mogą dokonywać nietrafionych wyborów, co odbywa się kosztem nie tylko ich interesów, ale również kosztem interesów organizatorów turystyki.
- (228) Prezes Urzędu wziął także pod uwagę charakter oferowanego przez Spółkę produktu, z którym związana jest praktyka. Wskazać należy, że zakup imprez turystycznych nie należy zdecydowanie do zakupów impulsowych. Ze względu na to, że zakupów wyjazdów turystycznych dokonuje się rzadko (zasadniczo raz w ciągu roku) oraz ze względu na szczególny walor tego rodzaju produktów (który związany jest z realizacją przez konsumentów prawa do wypoczynku) konsumenci są skłonni szukać lepszych ofert i porównywać ceny. Zakupy z reguły są przemyślane i poprzedza je analiza



dostępnej na rynku oferty. Zakwestionowana praktyka powoduje, że analiza ta jest istotnie utrudniana.

- (229) Ustalając kwotę bazową naruszenia wzięto w dalszej kolejności pod uwagę, iż w materiale dowodowym zgromadzonym w aktach przeprowadzonego postępowania udokumentowano ponad roczny okres stosowania praktyki, co pozwala stwierdzić, że praktyka ma charakter długotrwały. Uwzględniono również, że Wakacje.pl nie dopuściły się uprzedniego naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- (230) Przy określaniu kwoty bazowej kary pieniężnej uwzględniono także, iż obrót Spółki z tytułu sprzedaży imprez turystycznych za pośrednictwem Serwisu internetowego wakacje.pl stanowił w 2022 r. *[informacja prawnie chroniona]* jej obrotu ze sprzedaży ogółem.
- (231) Mając powyższe na uwadze, ustalono kwotę bazową kary pieniężnej stanowiącej punkt wyjścia dla dalszych obliczeń na poziomie *[informacja prawnie chroniona]* obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. tj. na poziomie *[informacja prawnie chroniona]*.
- (232) Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie wystąpiły okoliczności **łagodzące i obciążające**, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary.
- (233) Jako okoliczność łagodzącą uwzględniono fakt, że Spółka jeszcze przed wszczęciem postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów podjęła działania mające na celu informowanie konsumentów korzystających z Serwisu wakacje.pl o możliwych różnicach pomiędzy cenami prezentowanymi w wynikach wyszukiwania a cenami prezentowanymi na stronach ze szczegółami ofert. Spółka samodzielnie zaczęła również doliczać do cen imprez turystycznych prezentowanych w wynikach wyszukiwania kwoty obowiązkowych składek na fundusze gwarancyjne, a następnie podjęła rozmowy z organizatorami turystyki skutkujące doliczaniem przez nich ww. opłat do cen oferowanych imprez. Spółka zainicjowała ponadto dialog z organizatorami turystyki oraz dostawcą oprogramowania *[informacja prawnie chroniona]* mający na celu zwiększenie aktualności ofert prezentowanych na stronach wyników wyszukiwania. Zważono, że dotychczas przeprowadzone działania przyniosły skutek w postaci zwiększenia odsetka ofert, w przypadku których nie występują różnice pomiędzy stroną z wynikami wyszukiwania a stroną oferty szczegółowej. Zgodnie z weryfikacją cen przeprowadzoną przez Prezesa Urzędu w okresie od 15 do 19 maja 2023 r., którą objęto 100 ofert nie stwierdzono różnic cenowych w odniesieniu do 55% przebadanych ofert. Z kolei analiza przeprowadzona przez Spółkę w okresie od 1 do 9 maja 2023 r. obejmująca *[informacja prawnie chroniona]* wyświetlonych w Serwisie ofert wykazała, że brak różnic dotyczył *[informacja prawnie chroniona]* ofert. Według stanu na 9 listopada 2023 r. było to natomiast *[informacja prawnie chroniona]* (zgodnie z danymi z poprzednich 30 dni), w okresie od 1 do 6 grudnia 2023 r. - *[informacja prawnie chroniona]*, a według stanu na dzień 14 grudnia 2023 r. - *[informacja prawnie chroniona]*. Zauważyć można progres w stosunku do danych z okresu maj-lipiec 2022 r., kiedy monitoring ofert przeprowadzony przez Prezesa Urzędu wykazał mniej niż 30% zgodności cenowej. Spółka podjęła zatem z własnej inicjatywy działania ukierunkowane na zaprzestanie stwierdzonego naruszenia (aczkolwiek nieskutkujące jeszcze pełnym zaniechaniem zarzucanej praktyki).
- (234) Jako okoliczność obciążającą uwzględniono, że zakwestionowana praktyka ma szeroki zasięg oddziaływania i dotyczy konsumentów z całego kraju. Wzięto pod uwagę, że



marka Wakacje.pl należy do najbardziej rozpoznawalnych marek w branży turystycznej. Jak wskazano w akapicie 23 uzasadnienia niniejszej decyzji, z informacji prasowych wynika, że strona internetowa wakacje.pl była w 2022 r. najczęściej odwiedzaną witryną w kategorii biur podróży i agentów turystycznych w Polsce. Analiza firmy Similarweb badającej ruch w internecie wykazała, że w 2022 r. stronę wakacje.pl dziennie odwiedzano 134 tysięcy razy, a niemal 67% wizyt odbyło się z urządzeń mobilnych. Serwis zgromadził miesięcznie 1,83 mln użytkowników, a w ciągu całego roku stronę odwiedzono prawie 49 mln razy²⁰.

- (235) W kontekście badania okoliczności obciążających Prezes Urzędu rozważył również kwestię umyślnego naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W niniejszej sprawie ww. okoliczność nie zachodzi, albowiem - jak wskazano w akapitach 216-217 decyzji - naruszenie przez Spółkę zakazu określonego w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów miało charakter nieumyślny.
- (236) Ponadto, w ramach badania okoliczności obciążających, rozważona została kwestia dokonania uprzednio przez Wakacje.pl naruszenia podobnego do naruszenia będącego przedmiotem niniejszej decyzji. W rozpatrywanej sprawie okoliczność ta nie wystąpiła.
- (237) W ocenie Prezesa Urzędu opisane w akapicie 233 decyzji okoliczności łagodzące uzasadniają obniżenie kwoty bazowej kary o *[informacja prawnie chroniona]*, natomiast okoliczność obciążająca wskazana w akapicie 234 uzasadnia zwiększenie tej kwoty o *[informacja prawnie chroniona]*. W konsekwencji, po zbilansowaniu okoliczności łagodzących i obciążających, Prezes Urzędu zdecydował o obniżeniu kwoty bazowej kary o *[informacja prawnie chroniona]* tj. do poziomu **1 060 138,27 zł**.
- (238) Uwzględniając powyższe, po zaokrągleniu ww. kwoty do pełnych złotych, Prezes Urzędu ustalił wysokość kary pieniężnej za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w punkcie I sentencji niniejszej decyzji na poziomie **1 060 138 zł**, co stanowi *[informacja prawnie chroniona]* obrotu przedsiębiorcy osiągniętego w 2022 r. i *[informacja prawnie chroniona]* maksymalnego wymiaru kary. Kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik.
- (239) Nakładając karę pieniężną za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu kierował się przestankami wskazanymi w art. 106 ust. 1 pkt 4 oraz art. 111 ust. 1 pkt 1, ust. 3 pkt 2 oraz ust. 4 pkt 2 uokik. Kara w powyższej wysokości jest, w ocenie Prezesa Urzędu, adekwatna do okresu, stopnia zawinienia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zaś jej wysokość może być na tyle dolegliwa dla Spółki, że skutecznie zapobiegnie podobnym naruszeniom w przyszłości (prewencja indywidualna).
- (240) Kary pieniężne nakładane przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów służą podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. Kara nałożona w niniejszej Decyzji pełni przede wszystkim funkcję represyjną stanowiąc sankcję i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W opinii Prezesa Urzędu należy podkreślić także aspekt edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka. Poza

²⁰ <https://www.waszaturystyka.pl/wakacje-pl-numerem-jeden-w-polskim-internecie-strone-odwiedzono-prawie-49-mln-razy/>, dostęp: 11 lipca 2023 r., godz. 8:41 (dowód: karty nr 897-898)



wymiarem indywidualnym kary należy zwrócić także uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku. Przedmiotowe rozstrzygnięcie będzie sygnałem dla przedsiębiorców informującym, że w razie podjęcia w przyszłości podobnych praktyk do praktyki ocenionej w niniejszej Decyzji, mogą ponieść sankcję finansową (prewencja ogólna).

(241) Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

(242) Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie III sentencji decyzji.

19. Ad pkt IV sentencji decyzji - rozstrzygnięcie o kosztach postępowania

(243) Art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia obowiązany jest ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 ww. ustawy, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Ponadto, stosownie do art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

(244) W punkcie I niniejszej decyzji Prezes Urzędu w wyniku przeprowadzonego przeciwko Wakacje.pl postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stwierdził naruszenie przez ww. przedsiębiorcę przepisu art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 ww. ustawy pozwalająca na obciążenie Spółki kosztami przeprowadzonego postępowania. Ponieważ przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają, co należy rozumieć pod pojęciem „kosztów postępowania” odwołano się w tym względzie - zgodnie z art. 83 ww. ustawy - do art. 263 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, który do kosztów postępowania zalicza między innymi koszty doręczania stronom pism urzędowych. W niniejszej sprawie wyliczone w ten sposób koszty związane z korespondencją ze stroną postępowania ustalono na kwotę 54 zł.

(245) W związku z tym postanowiono obciążyć Wakacje.pl kosztami przeprowadzonego postępowania w wysokości 54 zł (słownie złotych: pięćdziesiąt cztery).

(246) Na podstawie art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wyznaczył stronie termin 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji na uiszczenie ww. kosztów. Powyższą kwotę należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

(247) Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie IV sentencji decyzji.



20. Pouczenia

- (248) Stosownie do art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 479²⁸ § 2 ustawy z 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2023 r. poz. 1550 ze zm.) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach, ul. Zygmunta Krasińskiego 29, 40-019 Katowice.
- (249) W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479³² § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego i na podstawie art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, można wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach, ul. Krasińskiego 29, 40-019 Katowice, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.
- (250) Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1144 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Z kolei, zgodnie z art. 32 ust. 2 tej ustawy zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie w kwocie 500 zł.
- (251) Zgodnie z art. 103 ust. 1 i 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie, a spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki. Zgodnie z art. 105 ust. 1 tej ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.
- (252) Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 Kodeksu postępowania cywilnego strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Z up. Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Katowicach

Maciej Fragsztajn