



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

RWR.610.2.2022.ZR

Wrocław, 15 listopada 2023 r.

Wersja JAWNA

DECYZJA Nr RWR 10/2023

„informacje prawnie chronione zaznaczono [xxx]”

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 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 uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie **eBilet Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie**, polegające na wprowadzaniu konsumentów w błąd, poprzez zamieszczanie - w kierowanej do nich korespondencji - nieprawdziwej informacji o możliwości dokonania zwrotu kwoty zapłaconej przez konsumenta za bilet na imprezę lub wydarzenie odwołane lub przełożone w związku z obostrzeniami związanymi z Covid-19 w terminie 180 dni, wynikającym z ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem Covid-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. z 2021 r. poz. 2095 ze zm.), podczas gdy eBilet Polska sp. z o.o. jest zobowiązana do dokonywania zwrotu tej kwoty na zasadach określonych w umowie - co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1, 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 tym samym stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - **i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 24 maja 2022 r.**

II. Na podstawie art. 26 ust. 2, w związku z art. 27 ust. 4 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 nakłada na **eBilet Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie** - obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, stwierdzonego w punkcie I. decyzji, poprzez złożenie jednokrotnego oświadczenia w terminie nie później niż 14 (czternaście) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji o następującej treści:

„W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu 15.11.2023 r. nr RWR 10/2023, eBilet Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie informuje, że stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy

konsumentów, polegającą na wprowadzaniu konsumentów w błąd, poprzez zamieszczanie - w kierowanej do nich korespondencji - nieprawdziwej informacji o możliwości dokonania zwrotu kwoty zapłaconej przez konsumenta za bilet na imprezę lub wydarzenie odwołane lub przełożone w związku z obostrzeniami związanymi z Covid-19 w terminie 180 dni, podczas gdy eBilet Polska sp. z o.o. była zobowiązana do dokonywania zwrotu tej kwoty na zasadach określonych w umowie. Decyzja Prezesa UOKiK nr RWR 10/2023 z dnia 15.11.2023 r. dostępna jest pod adresem www.uokik.gov.pl.

Decyzja jest prawomocna.

Jednocześnie informujemy, iż prawomocne decyzje Prezesa UOKiK mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia Prezesa Urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenty mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie.”,

w następujący sposób:

a) na stronie internetowej Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (na dzień wydania decyzji jest to strona o nazwie eBilet.pl, pod adresem: <https://www.ebilet.pl>):

- [1] czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),
- [2] tekst powyższego oświadczenia wyjustowany,
- [3] czcionką pogrubioną (bold),
- [4] w górnej części strony głównej domeny www.ebilet.pl i na każdej innej stronie internetowej przedsiębiorcy zastępującej tę stronę w przyszłości, bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika; oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- [5] czcionka powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,
- [6] fragment: „*Decyzja Prezesa UOKiK nr RWR 10/2023*” będzie stanowić hipertączę prowadzące do strony: https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf;
- [7] w przypadku zmiany nazwy eBilet Polska Sp. z o.o., jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem eBilet Polska Sp. z o.o. lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej,
- [8] powyższe oświadczenie powinno znajdować się na stronie przez miesiąc od dnia jego zamieszczenia,

b) na profilu Spółki na portalu Facebook (na dzień wydania decyzji jest to profil o nazwie eBilet.pl, pod adresem: <https://www.facebook.com/eBilet/>):

- [1] oświadczenie będzie dostępne i utrzymywane na publicznie dostępnym profilu eBilet Polska Sp. z o.o. prowadzonym w języku polskim (na dzień wydania decyzji profil ten jest dostępny pod adresem www.facebook.com/eBilet/),

- [2] oświadczenie powinno zostać przypięte w serwisie Facebook w sposób umożliwiający stałe zapoznanie się użytkownika z jego treścią, tj. tak, by tekst oświadczenia został umieszczony w zakładce „Wydarzenia” jako najbardziej aktualna informacja wyświetlona przez użytkownika ww. serwisu,
- [3] oświadczenie zostanie przypięte tak, by był dostępny dla wszystkich użytkowników serwisu Facebook, tj. aby w ustawieniach prywatności miał status „publiczny”,
- [4] wielkość i rodzaj czcionki powinna odpowiadać wielkości i rodzajowi czcionki zwyczajowo używanej w serwisie Facebook,
- [5] w przypadku zmiany profilu eBilet Polska Sp. z o.o. do czasu zakończenia realizacji obowiązku, komunikat zostanie opublikowany na innym polskojęzycznym profilu w serwisie Facebook prowadzonym przez eBilet Polska Sp. z o.o.,
- [6] w przypadku zmiany nazwy eBilet Polska Sp. z o.o., jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem eBilet Polska Sp. z o.o., lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej,
- [7] powyższe oświadczenie powinno znajdować się na ww. profilu przez miesiąc od dnia jego zamieszczenia.

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.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada na eBilet Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie - w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 tej ustawy, w zakresie opisanym w punkcie I. sentencji decyzji - karę pieniężną w wysokości **1 325 880 zł** (słownie złotych: jeden milion trzysta dwadzieścia pięć tysięcy osiemset osiemdziesiąt 00/100), płatną do budżetu państwa.

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 na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775 ze zm.), w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

postanawia obciążyć **eBilet Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie**, kosztami postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie **46,80 zł** (słownie złotych: czterdzieści sześć 80/100) oraz zobowiązać eBilet Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji.

UZASADNIENIE

Od drugiego kwartału 2020 r., do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu lub Prezes UOKiK) napływały sygnały konsumenckie, wskazujące na nieprawidłowości w działaniach eBilet Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (dalej: eBilet, Spółka lub Przedsiębiorca), prowadzącej internetową sprzedaż biletów na imprezy lub wydarzenia o charakterze kulturalnym, sportowym i rozrywkowym (w tym m.in. na spektakle, koncerty, mecze). W skargach konsumenci podnosili głównie, iż Spółka nie zwraca kwot za bilety na imprezy, które zostały odwołane, w związku z panującą w kraju sytuacją epidemiologiczną. W szczególności konsumenci wskazywali, iż Spółka nie dochowywała 180-dniowego terminu na zwrot wpłaconych kwot.

W związku z powyższym przeprowadzono postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy działania Spółki dają podstawy do wszczęcia postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.; dalej: ustawa okik). W toku tego postępowania, Prezes UOKiK dokonał m.in. analizy treści skarg oraz korespondencji pomiędzy eBilet a konsumentami i zwrócił się do Spółki o zajęcie stanowiska w sprawie. Przedsiębiorca udzielił wyjaśnień oraz przekazał żądane informacje (dowód: pismo pełnomocnika Spółki do Prezesa UOKiK z dnia 3 i 18 marca 2021 r. wraz z załącznikami - karta nr 50-59 i 61-150, pismo pełnomocnika Spółki do Prezesa UOKiK z dnia 21 i 28 czerwca 2021 r. wraz z załącznikami - karta nr 279-287 i 288-289, pismo pełnomocnika Spółki do Prezesa UOKiK z dnia 16 lipca 2021 r. wraz z załącznikami - karta nr 314-317, pismo pełnomocnika Spółki do Prezesa UOKiK z dnia 21 września 2021 r. wraz z załącznikami - karta nr 347-355, pismo pełnomocnika Spółki do Prezesa UOKiK z dnia 29 listopada 2021 r. wraz z załącznikiem - karta 368-371).

W toku postępowania wyjaśniającego (w dniu 9 grudnia 2021 r.), na wniosek eBilet, odbyło się videospotkanie przedstawicieli UOKiK z przedstawicielami i pełnomocnikami Spółki, w trakcie którego eBilet wyjaśnił przyczyny występowania opóźnień w realizacji zwrotów środków na rzecz klientów, jak również przedstawił szereg własnych działań, mających na celu sprawniejszą obsługę zwiększonej ilości zwrotów w związku z masowym odwoływaniem imprez lub wydarzeń, spowodowanym sytuacją epidemiologiczną.

Analiza materiału dowodowego zebranego w toku postępowania wyjaśniającego, dała podstawę do stwierdzenia, iż zasadne jest wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym, postanowieniem nr RWR 16/2022 z dnia 17 marca 2022 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez eBilet praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na wprowadzaniu konsumentów w błąd, poprzez zamieszczanie - w kierowanej do nich korespondencji - nieprawdziwej informacji o możliwości dokonania zwrotu kwoty zapłaconej przez konsumenta za bilet na imprezę lub wydarzenie odwołane lub przełożone w związku z obostrzeniami związanymi z Covid-19 w terminie 180 dni, wynikającym z ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem Covid-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. z 2021 r. poz. 2095, ze zm. - dalej: specustawa Covid-19), podczas gdy eBilet Polska sp. z o.o. jest zobowiązany do dokonywania zwrotu tej kwoty na zasadach określonych w umowie - co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której

Tabela nr 3 [xxx]

Rok:	2020	2021	2022
Ilość odwołanych imprez/wydarzeń w zw. z Covid-19, przy których eBilet nie przekazał Organizatorowi całości środków pieniężnych pochodzących ze sprzedaży biletów (np. przekazano tylko część środków pieniężnych) a konsumentom zwrócono te środki (tj. tę pulę środków nieprzekazanych Organizatorowi) w terminie dłuższym niż wynikającym z Regulaminu, tj. z powołaniem się na możliwość zwrotu środków do 180 dni.			
Łączna wartość środków pieniężnych (w zł)			

(dowód: dane przekazane przez Spółkę w piśmie z dnia 24 kwietnia 2023 r. - karta 1250)

Zasady zakupu biletów przez konsumentów są uregulowane w dokumencie pn. „Regulamin zakupu w systemie dystrybucji biletów eBilet® z dnia ...” (dalej: Regulamin), który w czasie obowiązywania specustawy Covid-19 (tj. od dnia 8 marca 2020 r.) występował w kolejnych wersjach: z dnia 20 września 2019 r., z dnia 17 czerwca 2020 r., z dnia 29 marca 2021 r., z dnia 22 lipca 2021 r., z dnia 20 stycznia 2022 r. oraz z dnia 15 czerwca 2022 r.

Zgodnie z pkt 1 Regulaminu (we wszystkich wersjach), ma on zastosowanie „(...) do sprzedaży biletów oraz produktów w systemie eBilet, z zastrzeżeniem, że regulaminy organizatorów poszczególnych wydarzeń artystycznych (w tym spektakli, koncertów oraz innych wydarzeń) bądź bezpośrednich sprzedawców mogą nakładać na nabywców dodatkowe obowiązki niewymienione w niniejszym regulaminie. Każdy Klient najpóźniej w chwili wyrażenia woli związania się z eBilet umową na odległość ma możliwość zapoznania się i akceptacji niniejszego regulaminu oraz jest informowany o przysługujących mu prawach i obowiązkach”.

c. Regulacja wewnętrzna eBilet, dotycząca zasad zwrotu kwot wpłaconych na imprezy/wydarzenia, które zostały odwołane

W punkcie 9 Regulaminu zawarto m.in. przepisy dotyczące zasad zwrotu wpłaconych kwot na imprezy/wydarzenia, które zostały odwołane. Treść tych regulacji w zakresie określenia długości terminu zwrotu nie ulegała zmianom w kolejnych wersjach Regulaminu, tj. określono go na 14 dni roboczych od daty potwierdzenia przez eBilet otrzymania wniosku konsumenta dotyczącego zwrotu biletu (podkr. UOKiK).

(dowód: Regulamin zakupu w systemie dystrybucji biletów eBilet® z dnia 20 września 2019 r. - karta nr 321-329, Regulamin zakupu w systemie dystrybucji biletów eBilet® z dnia 17 czerwca 2020 r. - karta nr 67-75).

d. Regulacja prawna dotycząca zasad zwrotu kwot wpłaconych na imprezy/wydarzenia, które zostały odwołane w związku z sytuacją epidemiologiczną COVID-19, wynikająca z art. 15 *zp ust. 1 specustawy Covid-19*.

W związku z sytuacją epidemiologiczną w kraju, wprowadzono m.in. przepis art. 15 *zp ust. 1 specustawy Covid-19*, który wydłużył organizatorom imprez/wydarzeń termin na dokonywanie przez nich zwrotu wpłaconych przez klientów środków do 180 dni od dnia skutecznego rozwiązania umowy (podkr. UOKiK). Przepis ten wszedł w życie z dniem 31 marca 2020 r., a jego treść brzmi następująco:

(wiadomość e-mail z dnia 01.06.2020 r., godz. 15:02, wysłana do konsumenta PG z adresu rezerwacje@ebilet.pl, karta nr 98);

„Szanowny Kliencie, Zgodnie z ustawą o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw (tak zwaną ustawą o Tarczy Antykryzysowej) otrzymasz zwrot w ciągu 180 dni.” (wiadomość e-mail z dnia 30.07.2020 r., godz. 15:11, wysłana do konsumenta PS z adresu zmianywimprezach@ebilet.pl, karta nr 108);

„Szanowny Kliencie, Dziękujemy za wiadomość. Zgodnie z ustawą o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw (tak zwaną Ustawą o tarczy Antykryzysowej) otrzymasz zwrot w ciągu 180 dni”. (wiadomość e-mail z dnia 30.09.2020 r., godz. 12:17, wysłana do konsumenta PG z adresu zmianywimprezach@ebilet.pl, karta 120).

Ponadto na stronie www.ebilet.pl, w zakładce „Najczęściej zadawane pytania” w formie pytań i odpowiedzi zamieszczono m.in. następujące informacje:

- **„Moje wydarzenie zostało odwołane, jak mogę odzyskać pieniądze?**

Procedura zwrotu biletów ustalana jest indywidualnie dla każdego z odwołanych i przeniesionych wydarzeń - jeżeli dokonali Państwo zakupu biletów na wydarzenie, którego dotyczy przeniesienie lub odwołanie, na adres e-mail podany podczas zakupu zostanie przesłana wiadomość mailowa zawierająca procedurę zwrotu. Bardzo prosimy o cierpliwość, na podstawie art. 15zp ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2020 r. poz. 374, 567, 568), Organizator jest zobowiązany zwrócić środki w terminie 180 dni. Ze względu na wyjątkową sytuację, bardzo prosimy o wyrozumiałość i oczekiwanie na wiadomość, w której poinformujemy o przekazaniu środków do zwrotu. Decyzja o zwrocie zawsze należy do Organizatora wydarzenia, jednak zapewniamy, że wspólnie dokładamy wszelkich starań, żeby czas oczekiwania na zwrot środków był możliwie jak najkrótszy.

- **Moje wydarzenie zostało przeniesione, czy mogę zwrócić bilet? Co mam zrobić, jeśli chcę go zachować?**

W przypadku zmiany terminu wydarzenia mogą Państwo dokonać zwrotu biletów lub zachować je na nowy termin wydarzenia. Jeżeli wymagana jest wymiana biletów otrzymają Państwo taką informację mailowo. Procedura zwrotu biletów ustalana jest indywidualnie dla każdego z odwołanych i przeniesionych wydarzeń - jeżeli dokonali Państwo zakupu biletów na wydarzenie, którego dotyczy przeniesienie, na adres e-mail podany podczas zakupu zostanie przesłana wiadomość mailowa zawierająca procedurę zwrotu. Bardzo prosimy o cierpliwość, na podstawie art. 15zp ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2020 r. poz. 374, 567, 568), Organizator jest zobowiązany zwrócić środki w terminie 180 dni. Ze względu na wyjątkową sytuację, bardzo prosimy o wyrozumiałość i oczekiwanie na wiadomość, w której poinformujemy o przekazaniu środków do zwrotu. Decyzja o zwrocie zawsze należy do Organizatora wydarzenia, jednak zapewniamy, że wspólnie dokładamy wszelkich starań, żeby czas oczekiwania na zwrot środków był możliwie jak najkrótszy”.

zobowiązany zwrócić środki w terminie 180 dni. Termin ten nie został dotrzymany. (...).” (reklamacja konsumenta KT z dnia 25.01.2021 r. - dowód karta 38-39);

- „Witam. 10 sierpnia poprosiłam portal ebilet.pl o zwrot pieniędzy. Minęło 180 dni a nie otrzymałam nawet odpowiedzi. Co mogę zrobić aby uzyskać zwrot?” (reklamacja konsumentka MSz z dnia 22.03.2021 r.- dowód karta 49);
- „(...) Mimo upływu 180-dni od daty odwołania koncertów nie otrzymałem zwrotu opłat a Państwo nadal uniemożliwicie załatwienie zwrotu przez wydany przez Państwa formularz (...). Powiniennem otrzymać zwrot opłat w następujących terminach 180 dni od dnia odwołania koncertów” (reklamacja konsumentka KD z dnia 06.05.2021 r. - dowód karta 218-232);
- „Dzień dobry, Zwracam się o pomoc w odzyskaniu środków, jakie zostały wpłacone w marcu ubiegłego roku na targi motocykle show, które miały odbyć się w marcu ubiegłego roku, ale zostały wycofane z powodu pandemii. W ubiegłym roku zgłosiłem chęć odzyskania środków i pracownicy potwierdzili, że zostanie to wykonane. (...) Organizator poinformował nas o terminie 180 dni na zwrot, na mocy ustawy z dnia 31 marca 2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw, dotyczą odwołań i rezygnacji z przyczyn koronawirusa zakomunikowanych od 28.02.2020 r. do 01.10.2020 r. Zgodnie z ustawą, od dnia złożenia rezygnacji liczył się termin 180 dni odroczonej skuteczności plus 14 dni, jakie wynikają z ustawy na dokonanie zwrotu. Kilukrotnie wezwania do zwrotu nie przynosiły rezultatów. Terminy te już upłynęły (...)” (skarga konsumentka PK z dnia 07.05.2021 r. - dowód karta 211-212);
- „Witam, Niestety żaden email do mnie od Państwa nie dotarł. Nie dostałem też żadnej odpowiedzi na wysłane Państwu w dniu 06.11.2020 bilety, które otrzymaliście w dniu 12.11.2020 wraz ze szczegółową dyspozycją zwrotu środków. Poniżej zamieszczam mój numer konta bankowego (...) Oczekuję jak najszybszego zwrotu zapłaconej kwoty, z należnymi odsetkami, gdyż ustawowy termin zwrotu należności minął w dn. 07.04.2021. [obliczona przez konsumenta długość terminu: 180 dni, informacja od UOKiK] (reklamacja konsumentka KW z dnia 25.05.2021 r.);
- „Przypominam, że ustawa zobowiązuje Państwa do zwrotu pieniędzy na koncert który się nie odbył w terminie 180 dni. Chęć zwrotu kosztów zgłosiłem dnia 4 grudnia 2020 r. Zatem minęło już 187 dni. Kiedy wywiążecie się państwo z ustawowego obowiązku i dlaczego jeszcze tego nie zrobiliście? (...) (reklamacja konsumentka AW z dnia 09.06.2021 r. - dowód karta 269);
- „Dzień dobry, Mam uprzejme zapytanie kolejny raz, kiedy mogę spodziewać się środków za spektakl, który się nie odbył. Minął już okres 180 dni zwrotu środków” (reklamacja konsumentka HR z dnia 12 czerwca 2021 r. - dowód karta 271.);
- „Dzień dobry, Po pierwsze nie otrzymałam od Państwa żadnej wiadomości i mail poniżej nie jest żadnym wyjaśnieniem sytuacji, z jakiego powodu koncert nie może się odbyć. Koncert miał się odbyć 4 września, a Państwo do 180 dni na zwrot, dodają sobie jeszcze kolejny miesiąc tj do końca września roześlą Państwo wiadomość? Wczoraj ogłosili Państwo po raz 3! zmianę terminu koncertu i można tak w nieskończoność! Jako Konsumentowi przysługuje mi natychmiastowe odstąpienie od umowy, w związku z tym, że Państwo jej nie dotrzyмали. Proszę o natychmiastowe rozpatrzenie mojej sprawy” (reklamacja konsumentka EW z dnia 19 sierpnia 2021 r. - dowód karta 341-342.);
- „Szanowni Państwo, Do tej pory nie uzyskaliśmy ani zwrotu pieniędzy ani informacji kiedy zostaną zwrócone. Jako pośrednik sprzedaży biletów jesteście zobowiązani do

ich zwrotu **w ciągu 180 dni** od daty otrzymania zgłoszenia - to zostało wystawione już w grudniu 2020. (...)” (reklamacja konsumencka AK z dnia 26 sierpnia 2021 r.) - dowód karta 343-344.);

W 2022 r. Przedsiębiorca osiągnął obrót w wysokości [xxxxxxxxxx] zł (dowód: sprawozdanie finansowe przedsiębiorcy za rok 2022, karta nr 1260-1285).

Mając na względzie powyższy stan faktyczny, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Interes publicznoprawny

Zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawy okik, określa ona „warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów”. Interpretacja pojęcia interesu publicznego, wymaga odniesienia do ukształtowanego w tym zakresie orzecznictwa, zgodnie z którym naruszenie interesu publicznego ma miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z przepisami prawa dotknięty jest „szerszy krąg uczestników rynku”, a także, gdy działania te wywołują na rynku inne niekorzystne zjawiska. W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, ponieważ wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy skorzystali z usług Spółki, nabywając za jej pośrednictwem bilety na imprezy/wydarzenia. Działania Przedsiębiorcy nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale szerszego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów.

Stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy okik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do ust. 2 powołanego przepisu, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie, sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności - jak wymienia przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 tej ustawy - nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Na gruncie niniejszej sprawy zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach Przedsiębiorcy.

Dla uznania zachowania przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, muszą zostać spełnione kumulatywnie następujące przesłanki:

- 1) oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy okik,
- 2) zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
- 3) zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Status Przedsiębiorcy

Zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów adresowany jest wyłącznie do przedsiębiorców. Bezsporne w sprawie jest, że eBilet, będąc osobą prawną, posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy okik oraz odpowiednio, art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2023 r., poz. 221 ze zm.).

Bezprawność

Jako bezprawne należy kwalifikować zachowania sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. W ocenie Prezesa Urzędu działanie podejmowane przez Przedsiębiorcę - opisane w sentencji niniejszej decyzji - wypełnia znamiona bezprawności poprzez naruszenie zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych określonego w art. 3 upnpr.

Nieuczciwe praktyki rynkowe

Zgodnie z art. 3 upnpr, stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych jest zakazane. Definicję praktyki rynkowej zawiera art. 2 pkt 4 upnpr wskazując, że za taką uznaje 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.

Pojęcie produktu wskazane w wyżej przywołanym artykule ma znaczenie szerokie i obejmuje również pojęcie usługi. Jak stanowi art. 2 pkt. 3 upnpr produktem jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych². W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każdy czyn przedsiębiorcy (działanie jak i zaniechanie), oraz każda forma działania przedsiębiorcy (sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing). Zakwestionowane decyzją działanie Przedsiębiorcy związane z realizacją zwrotów kwot wpłaconych na odwołane/przełożone imprezy/wydarzenia jest związane bezpośrednio z korzystaniem przez konsumentów z usługi pośrednictwa w zakupie przedmiotowego biletu. Mieści się ono zatem w ustawowym pojęciu praktyk rynkowych.

Nieuczciwe praktyki rynkowe - działanie wprowadzające w błąd

Ustawodawca dokonał konkretyzacji ogólnego zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych (art. 3 upnpr) poprzez ich wskazanie. Zalicza się do nich m.in. praktyki rynkowe wprowadzające w błąd. Stosownie do brzmienia art. 4 ust. 2 zdanie pierwsze upnpr, za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk.

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. 1 upnpr). Interpretując pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, do którego jest skierowana i która może zniekształcić jego zachowanie rynkowe³. Zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr, wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji.

Przyjmuje się, że wprowadzenie w błąd ma charakter abstrakcyjny, a jego stwierdzenie nie wymaga zaistnienia jednostkowej dezinformacji. Dokonanie oceny wprowadzenia w błąd zawsze wymaga odniesienia do adresata, którym jest przeciętny konsument. Jeśli

² Definicja produktu zawarta w art. 2 pkt 3 upnpr wg brzmienia przepisu przed dniem 1 stycznia 2023 r., tj. w okresie stosowania praktyki.

³ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lutego 2015 r., sygn. akt: VI ACa 567/14.

zatem w przeświadczeniu przeciętnego konsumenta powstaną wyobrażenia (obiektywnie sprawdzalne, a nie wyłącznie subiektywnie odczuwalne) dotyczące praktyki rynkowej stosowanej przez przedsiębiorcę, które nie odpowiadają rzeczywistości, mamy do czynienia z wprowadzeniem w błąd. Wprowadzenie w błąd przez praktykę rynkową zawsze zmierza do wytworzenia w świadomości konsumenta mylnego obrazu rzeczywistości. Może być ono związane z określonymi elementami, których może dotyczyć wprowadzenie w błąd, wskazanymi w art. 5 ust. 3 pkt 1-6 upnr oraz sposobem działania wprowadzającym w błąd (art. 5 ust. 2 upnr), które potencjalnie mogą lub wpływają na podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy.

W myśl art. 2 pkt 7 upnr, za decyzję dotyczącą umowy rozumie się podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania.

Za warunek *sine qua non* wprowadzenia w błąd należy uznać wpływ praktyki rynkowej na decyzję konsumenta, co do nabycia produktu (potencjalna lub realna możliwość podjęcia przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której nie podjąłby, gdyby nie został wprowadzony w błąd).

Model przeciętnego konsumenta

Stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej należy rozpatrywać w kontekście jej oddziaływania na przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 upnr, przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej 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. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest więc stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku. Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w upnr jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE lub Trybunał). 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 dosłowny zakładając, że przedsiębiorca, od którego pochodzą, przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z konsumentami korzystającymi z usługi dystrybucji biletów na imprezę/wydarzenie.

Sprzedż biletów na imprezy/wydarzenia o charakterze kulturalnym, rozrywkowym, czy sportowym nie ma wyjątkowego, specyficznego charakteru, nie posiada cechy szczególnej. W konsekwencji nie można przyjąć, że przedsiębiorca kieruje swoją ofertę do szczególnej, ściśle określonej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie specjalnej, wspólnej dla nich cechy. W ocenie Prezesa Urzędu, w niniejszej sprawie przeciętnym konsumentem będzie zatem każda osoba, która dokonała zakupu biletu za pośrednictwem Spółki, na imprezę/wydarzenie, które następnie zostało odwołane z powodu pandemii Covid-19. Taki konsument (nabywca biletu) będzie przy tym dostatecznie

dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Należy przy tym jednak podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak: dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych 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 nie potrafi też ocenić sytuacji tak, jak profesjonalista. Przede wszystkim zaś przeciętny konsument ma prawo zakładać, że przedsiębiorca przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd. Tym samym od takiego konsumenta można oczekiwać, iż po zapoznaniu się z ww. jednoznacznymi komunikatami [opisanymi szczegółowo wyżej w pkt. f. opisu stanu faktycznego] o możliwości przedłużenia terminu na zwrot wpłaconej kwoty do 180 dni (zgodnie z art. 15 zp specustawy Covid-19) może przyjąć je za prawdziwe, zważywszy zwłaszcza na okoliczności związane z sytuacją epidemiologiczną w kraju.

Praktyka opisana w sentencji decyzji

Z zebranego w sprawie materiału dowodowego wynika, iż Spółka przedstawiała konsumentom nieprawdziwe informacje dotyczące maksymalnego terminu, w którym - w związku z odwołaniem lub przełożeniem imprezy/wydarzenia - miała obowiązek zwrócić konsumentowi wpłacone środki. W przesyłanych wiadomościach informowała konsumentów, że mogła skorzystać z - wynikającego ze Specustawy Covid-19 - wydłużonego, 180-dniowego terminu na dokonanie zwrotu środków, zamiast ze znacznie krótszych terminów, wynikających z umowy, tj. przewidzianych w pkt 9.2.1 i 9.2.2. Regulaminu (we wszystkich wersjach). Należy w tym miejscu wskazać, iż w świetle art. 384 § 1 k.c. „Ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy”. Tym samym należy uznać, iż Regulamin - z którym każdy klient, korzystający z usług eBilet, mający możliwość zapoznania się i jego akceptacji najpóźniej w chwili wyrażenia woli związania się umową o zakup biletu - stanowi integralną część umowy regulującej w szczególności zasady zwrotu wpłaconych przez konsumenta środków pieniężnych w sytuacji odwołania imprezy/wydarzenia.

Przytaczany wyżej przepis art. 15 zp specustawy Covid-19, został skierowany do przedsiębiorców prowadzących działalność związaną z organizacją wystaw i kongresów, w tym z udostępnianiem pomieszczeń i powierzchni na imprezy targowe, szkolenia, konferencje lub egzaminy, a także prowadzących działalność kulturalną, rozrywkową, rekreacyjną i sportową lub organizujących wystawy tematyczne lub imprezy plenerowe, a także do przedsiębiorców lub rolników prowadzących usługi hotelarskie. Głównym przedmiotem działalności Spółki jest „Pozostała działalność usługowa w zakresie rezerwacji gdzie indziej nie sklasyfikowana” oznaczona kodem Polskiej Klasyfikacji Działalności (dalej: „PKD”) 79, 90, C. Jest to działalność sklasyfikowana w PKD, **Sekcji N** „DZIAŁALNOŚĆ W ZAKRESIE USŁUG ADMINISTROWANIA I DZIAŁALNOŚĆ WSPIERAJĄCA”, w Dziale 79 PKD pn. „Działalność Organizatorów Turystyki, Pośredników i Agentów Turystycznych oraz Pozostała Działalność Usługowa w zakresie Rezerwacji i działalności z nią związane” (podkreślenie UOKiK). Tymczasem, działalność dotycząca organizowania imprez o charakterze kulturalnym, rozrywkowym, czy sportowym jest sklasyfikowana w innej sekcji, tj. **Sekcji R** „DZIAŁALNOŚĆ ZWIĄZANA Z KULTURĄ, ROZRYWKĄ I REKREACJĄ”, w skład której wchodzi następujące podsekcje:

Dział 90 - Działalność twórcza związana z kulturą i rozrywką

Dział 91 - Działalność bibliotek, archiwów, muzeów oraz pozostała działalność związana z kulturą

Dział 92 - Działalność związana z grami losowymi i zakładami wzajemnymi

Spółki. Uznać należy, że gdyby konsument nie otrzymał wskazanej informacji, nie czekałby na zwrot środków w wydłużonym terminie i podjąłby działania zmierzające do ich wcześniejszego uzyskania. Znajduje to potwierdzenie w treści skarg konsumenckich zgromadzonych w materiale dowodowym sprawy. Konsumenty wyrażali niezadowolenie z powodu braku zwrotu pieniędzy za bilety dopiero po upływie - wskazywanego im przez Spółkę - 180-dniowego terminu. Oznacza to, iż pozostawali oni w błędnym przekonaniu o tym, że podany przez eBilet termin znajduje zastosowanie do sytuacji, w której się znaleźli. Wynika to wprost z treści korespondencji pomiędzy Spółką a konsumentami (wyróżnienia dokonane przez UOKiK):

- „Przepraszam, ale kiedy będzie ten najbliższy czas. Czekanie 180 dni na środki zacznie się od przyjęcia zgłoszenia (...) zaczyna się liczyć 180 dni od dziś i proszę przestać informację co mam podać by rozpoczęto procedurę zwracania.” (reklamacja konsumencka MŻ z dnia 17.04.2020 r., dowód: karta nr 92);
- „(...) czekam 180 dni i dostaje voucher - skandal (...)”. (reklamacja konsumencka AK z dnia 9.12.2020 r. - dowód karta 17-18);
- „Dnia 10.06.2020 r. eBilet.pl poinformował, że (...) Na podstawie art. 15 ustawy (...), organizator jest zobowiązany zwrócić środki w terminie 180 dni. Termin ten nie został dotrzymany. (...)” (reklamacja konsumenta KT z dnia 25.01.2021 r. - dowód karta 38-39);
- „Minęło 180 dni a nie otrzymałam nawet odpowiedzi” (reklamacja konsumencka MSz z dnia 22.03.2021 r. - dowód karta 49);
- „(...) Mimo upływu 180-dni od daty odwołania koncertów nie otrzymałam zwrotu opłat” (reklamacja konsumencka KD z dnia 06.05.2021 r. - dowód karta 218-232);
- „(...) Organizator poinformował nas o terminie 180 dni na zwrot, na mocy ustawy z dnia 31 marca 2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, (...) Terminy te już upłynęły (...)” (skarga konsumencka PK z dnia 07.05.2021 r. - dowód karta 211-212);
- „Przypominam, że ustawa zobowiązuje Państwa do zwrotu pieniędzy na koncert który się nie odbył w terminie 180 dni. (...)” (reklamacja konsumencka AW z dnia 09.06.2021 r. - dowód karta 269);
- „Minął już okres 180 dni zwrotu środków” (reklamacja konsumencka HR z dnia 12 czerwca 2021 r. - dowód karta 271);
- „Koncert miał się odbyć 4 września, a Państwo do 180 dni na zwrot, dodają sobie jeszcze kolejny miesiąc” (reklamacja konsumencka EW z dnia 19 sierpnia 2021 r. - dowód karta 341-342);
- „jesteście zobowiązani do ich zwrotu w ciągu 180 dni od daty otrzymania zgłoszenia - to zostało wystawione już w grudniu 2020. (...)” (reklamacja konsumencka AK z dnia 26 sierpnia 2021 r.) - dowód karta 343-344).

W ocenie Prezesa Urzędu, nie ma wątpliwości, iż racjonalnie działający, przeciętny konsument, nie zaakceptowałby tak znacznego (tj. nawet ponad 10-krotnego) wydłużenia terminu, w stosunku do 14-dniowego, wynikającego z pkt. 9.2.1 i 9.2.2. Regulaminu, gdyby nie przekazywana mu informacja wprowadzająca w błąd. Uznać należy, iż w takim przypadku - co do zasady - wystąpiłby o zwrot środków za bilety i liczył na to, że zostaną one zwrócone w terminach regulaminowych (tj. 14 dni od daty zgłoszenia wniosku o zwrot środków, w związku ze wcześniejszym odwołaniem lub przełożeniem imprezy/wydarzenia). A zatem rozpowszechniane w wiadomościach przesyłanych konsumentom przez Spółkę informacje, wprowadzały konsumentów w błąd, co do czasu, jaki muszą czekać na zwrot pieniędzy za bilety. Przekaz wynikający z treści tych wiadomości powodował, iż przeciętny konsument (nabywca biletu) miał słuszne podstawy przypuszczać, iż Spółce przysługuje

Zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy okik, w przypadku zaprzestania stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26 ustawy okik, natomiast Prezes Urzędu wydaje w tym przypadku decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jednocześnie stwierdzając zaniechanie jej stosowania.

W toku postępowania, Spółka oświadczyła, iż począwszy od dnia 24 maja 2022 r. zaprzestano wysyłania do konsumentów komunikatów zawierających informacje wskazujące na 180-dniowy termin zwrotu. Spółka przedstawiła w tym zakresie korespondencję wewnętrzną, skierowaną do wszystkich pracowników, w której przypomniano o realizacji zwrotów w terminie regulaminowym, tj. 14-dniowym.

Reasumując, wprowadzone zmiany dają podstawy do stwierdzenia, że Spółka zaprzestała stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stwierdzonej w punkcie I. sentencji decyzji z dnia 24 maja 2022 r., ponieważ od tego dnia zaprzestano zamieszczać w korespondencji do konsumentów informacje wskazujące na 180-dniowy termin zwrotu.

Mając powyższe na względzie, należało orzec jak w **punkcie I. sentencji decyzji**.

Obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia

Zgodnie z art. 26 ust. 2, w związku z art. 27 ust. 4 ustawy okik, w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającej zaniechanie jej stosowania, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. W przypadku decyzji wydawanych na podstawie art. 27 ust. 1 ustawy okik, przepis art. 26 ust. 2 ustawy okik znajduje odpowiednie zastosowanie, stąd można w nich określać środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, m.in. w postaci: zobowiązania przedsiębiorcy do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o określonej treści lub formie. Katalog środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest przykładowy. W związku z tym Prezes UOKiK może nałożyć na przedsiębiorcę inne niż wymienione w ustawie środki usunięcia trwających skutków naruszenia, które są adekwatne do rodzaju stwierdzonego naruszenia oraz skutków, które naruszenie wywołało. Ocena adekwatności działań zmierzających do usunięcia skutków niedozwolonego zachowania musi być dokonana z uwzględnieniem możliwie najszerszego kontekstu postępowania przedsiębiorcy, któremu zarzucana jest praktyka o trwających skutkach.

W myśl art. 26 ust. 4, w związku z art. 27 ust. 4 ustawy okik środki, o których mowa w art. 26 ust. 2 tej ustawy, powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o zastosowaniu środków usunięcia trwających skutków stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stwierdzonej w punkcie I. sentencji decyzji, tj. zobowiązaniu Przedsiębiorcy do jednorazowego opublikowania na własnej stronie internetowej oraz na własnym profilu dostępnym na portalu Facebook, oświadczeń o następującej treści:

„W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu 15.11.2023 r. nr RWR 10/2023, eBilet Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie informuje, że stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy

konsumentów, polegającą na wprowadzaniu konsumentów w błąd, poprzez zamieszczanie - w kierowanej do nich korespondencji - nieprawdziwej informacji o możliwości dokonania zwrotu kwoty zapłaconej przez konsumenta za bilet na imprezę lub wydarzenie odwołane lub przełożone w związku z obostrzeniami związanymi z Covid-19 w terminie 180 dni, podczas gdy eBilet Polska sp. z o.o. była zobowiązana do dokonywania zwrotu tej kwoty na zasadach określonych w umowie. Decyzja Prezesa UOKiK nr RWR 10/2023 z dnia 15.11.2023 r. dostępna jest pod adresem www.uokik.gov.pl. Decyzja jest prawomocna. Jednocześnie informujemy, iż prawomocne decyzje Prezesa UOKiK mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia Prezesa Urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenti mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie.”,

w sposób określony w pkt [1]-[8] pkt II.a) oraz w pkt [1]-[7] pkt II.b) sentencji decyzji.

Nakładając na Przedsiębiorcę ww. środek usunięcia trwających skutków naruszenia, Prezes Urzędu miał na uwadze, iż powinien być on proporcjonalny do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczny do usunięcia jego skutków. Środek ten spełnia wszystkie wymienione przesłanki. Istotnym jest, że zwroty kwot wynikających z umowy dotyczących zakupu biletów na imprezy/wydarzenia były realizowane w oparciu o zasady zakwestionowane w niniejszej decyzji. W tej sytuacji należało położyć szczególny nacisk na zrealizowanie celów informacyjnych decyzji. Środek ten, w ocenie Prezesa Urzędu, pozwoli zrealizować przede wszystkim cele edukacyjne decyzji. Dzięki temu wiedza o rozstrzygnięciu będzie mogła dotrzeć do konsumentów, a także innych przedsiębiorców działających w branży. Informacja o wydaniu decyzji w ten sposób zostanie przekazana konsumentom, którzy mogli być, lub zostali poszkodowani w wyniku działań Spółki. Posiadając taką wiedzę, będą oni mogli podjąć decyzję, co do ewentualnego dochodzenia indywidualnych roszczeń.

Określenie parametrów technicznych (pkt II. lit. a) [1]-[8] oraz pkt II. lit. b) [1]-[7]) publikowanej informacji ma zapewnić jej czytelność. Obowiązek ten nie powinien ulec modyfikacji w przypadku zmian organizacyjnych Przedsiębiorcy. Dlatego też powinien być wykonany także w razie zmiany firmy Przedsiębiorcy, jego 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. Obowiązek ten w powyższych sytuacjach się nie dezaktualizuje i winien być wówczas wykonany z uwzględnieniem powyższych zmian i nie powinien zostać zaniechany.

W ocenie Prezesa UOKiK, zakres nałożonego na Przedsiębiorcę obowiązku jest proporcjonalny do jego możliwości i wagi stwierdzonego naruszenia. Jest to obowiązek, którego realizacja nie będzie dla Przedsiębiorcy nadmiernie uciążliwa, a jednocześnie przyczyni się do zrealizowania funkcji edukacyjnej decyzji.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu orzekł jak w **punkcie II. sentencji decyzji**.

Rozstrzygnięcie o karze pieniężnej

Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ustawy okik, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu.

W dalszym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu rozważył, czy ustalona kwota bazowa powinna podlegać modyfikacjom ze względu na występujące w sprawie okoliczności łagodzące bądź obciążające.

W przypadku tej praktyki wystąpiły okoliczności obciążające polegające na umyślności działania Przedsiębiorcy oraz znacznym zasięgu terytorialnym opisywanej praktyki lub jej skutków.

W ocenie Prezesa Urzędu, przekazywanie konsumentom nieprawdziwych informacji dotyczących uprawnienia do wydłużenia terminu na zwrot wpłaconych kwot za bilety, niezależnie od przyjętego sposobu rozliczenia z organizatorem, stanowi działanie umyślne, mające na celu wywołanie u konsumentów przeświadczenia, iż uprawnienia wynikające z art. 15 zp specustawy Covid-19 przysługują także Spółce, jako podmiotowi objętemu ww. regulacją ustawową. Z materiału dowodowego, w szczególności z treści umów zawieranych przez eBilet z organizatorami imprez/wydarzeń jasno wynika, iż Spółka nie traktowała swojej działalności jako „organizatora”, co także zaznaczała wprost w tych umowach. Tym samym nie sposób twierdzić, iż „przypisała” sobie wydłużone terminy na dokonanie zwrotu wpłaconych środków pieniężnych, ze specustawy Covid-19 - bez świadomości, iż w rzeczywistości nie jest podmiotem objętym regulacją z art. 15 zp specustawy Covid-19. Powyższe świadczy o zamiarze wykorzystywania przez Spółkę mylnego przekonania konsumenta, celem przedłużenia - dla własnych korzyści - terminu na dokonanie zwrotu wpłaconych kwot za bilety. Warto przy tym zwrócić uwagę na ogromną różnicę w terminach: termin dwutygodniowy (regulaminowy) eBilet wydłużył do półrocznego, przypisując sobie uprawnienia z ustawy Covidowej. Zachowanie to było tym bardziej naganne, że eBilet nie dochowywał nawet tego terminu, który sam sobie ustalił: gdyby zwracał kwoty za bilety w 180 dniach, wskutek dezinformujących komunikatów, konsumenci nie występowaliby ze skargami wskazującymi na przekroczenie terminu wynikającego z art. 15 zp specustawy Covid-19.

Powyższe okoliczności nie mogą stanowić przypadku, lecz wskazują na przemyślaną strategię. Opisana powyżej okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej kary o [xxx] % kwoty bazowej.

Zauważyć także należy, że Spółka prowadzi działalność na terenie całego kraju, a treści wprowadzające w błąd zawarte zostały w wiadomościach rozsyłanych klientom z obszaru całego kraju. Przekaz ten był dodatkowo wzmacniany komunikatem zawierającym informację o treści art. 15 zp specustawy Covid-19 na stronie internetowej www.ebilet.pl. Z komunikatem tym mógł zapoznać się każdy odwiedzający tę stronę. Zatem zasięg terytorialny skutków praktyki można uznać za bardzo duży. W związku z czym Prezes Urzędu uznał że zasięg terytorialny opisywanej praktyki lub jej skutków był znaczny. Ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej kary o kolejne [xxx]% kwoty bazowej.

Kalkulując wymiar kary pieniężnej Prezes UOKiK uwzględnił jako okoliczność łagodzącą, fakt, że Spółka zaniechała stosowania praktyki - jeszcze w trakcie obowiązywania stanu zagrożenia epidemiologicznego, chociaż już po zniesieniu stanu epidemii (co miało miejsce od dnia 16 maja 2022 r.). Jak ustalono, z dniem 24 maja 2022 r. zaprzestano wysyłania do konsumentów informacji dotyczących wydłużonego terminu na zwrot kwot wpłaconych za bilety.

Okoliczność ta została uwzględniona przy określaniu wymiaru kary pieniężnej jako okoliczność łagodząca. Określając wartość obniżenia kary pieniężnej Prezes Urzędu miał jednak na uwadze, że ww. działania nie nastąpiły niezwłocznie po wszczęciu niniejszego

postępowania, lecz zostały podjęte przez Przedsiębiorcę ponad 2 miesiące od postawienia Spółce zarzutów, a ponadto miało miejsce już po zniesieniu stanu epidemii, a więc w okolicznościach kiedy już znacznie złagodzone zaostrenia związane ze stanem epidemii, tj. pozwalających na organizowanie imprez/wydarzeń ze znacznie mniejszym ryzykiem ich odwołania z powodów związanych z epidemią. Ta okoliczność łagodząca uzasadnia obniżenie kary pieniężnej o [xxx] kwoty bazowej.

Natomiast działania Spółki, o czym poinformowała w toku postępowania, podjęte w celu usprawnienia systemu dokonywania masowych zwrotów, nie mają związku z zarzutem i nie stanowią okoliczności łagodzącej. Dotyczyły one usprawnienia systemu w zakresie szybszej reakcji na skargi w przypadkach przekraczania przez eBilet wydłużonego, 180-dniowego terminu na zwrot wpłaconej kwoty, czy usprawnienia systemu odpowiadania na skargi/reklamacje konsumentów w ogólności.

Wymienione okoliczności obciążające uzasadniają zatem podwyższenie kwoty bazowej łącznie o [xxx]%, natomiast okoliczność łagodząca obniżenie [xxx]% - na skutek łącznego uwzględnienia tych okoliczności kwotę bazową podniesiono o [xxx]%. A zatem za praktykę opisaną w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorcę **karę pieniężną w wysokości 1 325 880 zł, (słownie złotych: jeden milion trzysta dwadzieścia pięć tysięcy osiemset osiemdziesiąt 00/100), co stanowi [xxx]% obrotu osiągniętego przez eBilet w roku 2022.**

W ocenie Prezesa Urzędu, wysokość kary pieniężnej jest adekwatna do okresu, stopnia i okoliczności naruszenia przepisów ustawy okik, w tym skutków jakie to naruszenie wywołało. W opinii Prezesa UOKiK nałożona kara pieniężna będzie stanowić środek odstrasżający od stosowania podobnych praktyk w przyszłości, skierowany zarówno wobec Spółki, jak również wobec innych przedsiębiorców prowadzących podobną działalność. Kara pieniężna nałożona niniejszą decyzją spełnia również funkcję represyjną, to znaczy stanowić będzie dolegliwość dla strony niniejszego postępowania uzasadnioną stwierdzeniem naruszenia interesów konsumentów.

Przyjmując wspomniane wcześniej okoliczności naruszenia przepisów ustawy okik jak również fakt, iż kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i odczuwalna dla przedsiębiorcy, Prezes Urzędu orzekł, jak **punkcie III. sentencji decyzji.**

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy okik, 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.

Obowiązek zwrotu kosztów postępowania

Zgodnie z art. 80 ustawy okik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie z art. 77 ust. 1 ustawy okik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Zgodnie z art. 263 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775 ze zm. - dalej: kpa) do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 kpa także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak

również koszty doręczenia stronom pism urzędowych a także koszty mediacji. Zgodnie z art. 264 § 1 kpa, 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. W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu w punkcie I. sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowiących o zakazie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu z Przedsiębiorcą. W związku z powyższym, Prezes UOKiK postanowił obciążyć Przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości **46,80 zł** (słownie złotych: czterdzieści sześć 80/100). Wobec powyższego, orzeczono jak w **punkcie IV. sentencji decyzji**.

Koszty niniejszego postępowania Przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa nr: **51 1010 1010 0078 7822 3100 0000** - w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

POUCZENIA

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy okik, w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 1550 ze zm.; dalej: kpc) - 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 - Delegatury we Wrocławiu.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach - zawartego w punkcie IV. niniejszej decyzji - na podstawie art. 264 § 2 kpa, w związku z art. 83 uokik oraz stosowanie do art. 81 ust. 5 tej ustawy, w związku z art. 479³² kpc, Przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu - Delegatury we Wrocławiu.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2023 r. poz. 1144 ze zm.; dalej: ukssc), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł, a zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów opłacie stałej w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i 2 ukssc, 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. 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 zd. 1 ukssc, 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.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 zd. 1 kpc, 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 wykaze, 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.

otrzymuje:
pełnomocnicy eBilet Polska Sp. z o.o.

*z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK we Wrocławiu
Agnieszka Jacyszyn*