PREZENTOWANIE CEN W SERWISACH INTERNETOWYCH Z BILETAMI – DZIAŁANIA PREZESA UOKIK

* **Uwaga na komunikaty: cena za bilet na koncert „od 100 zł”. Na końcowym etapie zamówienia może się okazać, że nawet za najtańszy zapłacisz więcej, bo serwis doliczy obowiązkową opłatę.**
* **Prezes UOKiK postawił spółce eBilet zarzut wprowadzania konsumentów w błąd co do rzeczywistej ceny oferowanych biletów.**
* **Spółki Eventim i Ticketmaster otrzymały wezwanie do zmiany praktyk.**

**[Warszawa, 09 marca 2023 r.]** Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wziął pod lupę serwisy internetowe sprzedające bilety na wydarzenia sportowe, kulturalne i rozrywkowe. Wątpliwości budzi sposób prezentowania cen, które na początkowych etapach transakcji nie uwzględniają wszystkich obowiązkowych opłat. W związku z tym Prezes Urzędu podjął działania wobec trzech przedsiębiorców.

- *Na każdym etapie zapoznawania się z ofertą konsument musi mieć prawdziwą informację o cenie. To bardzo ważny czynnik wpływający na decyzję o zakupie. Cena powinna być prezentowana w sposób jasny i czytelny, nie może wprowadzać w błąd. Musi być podana jako brutto i zawierać wszystkie obowiązkowe opłaty* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

**Zarzuty wobec spółki eBilet Polska**

Do UOKiK wpłynęły sygnały dotyczące możliwych nieprawidłowości przy prezentowaniu cen biletów na wydarzenia kulturalno-rozrywkowe w serwisie ebilet.pl. Na początkowych etapach wyszukiwania biletów i zapoznawania się z ofertą konsument otrzymuje informację o cenach minimalnych, np. „od 100 zł”, „od 275 zł”. Ceny są różnicowane w zależności od miejsca na widowni. Po wejściu na stronę konkretnego wydarzenia nadal podawana jest cena minimalna, a oprócz tego w rozwinięciu symbolu z literą „i” pojawia się informacja, że mogą zostać doliczone opłaty dodatkowe. Wysokość obligatoryjnie doliczanej opłaty serwisowej pojawia się po raz pierwszy dopiero po wyborze kategorii i rodzaju biletu oraz miejsca na planie sali.

UOKiK przeanalizował ponad 300 ofert dostępnych w portalu ebilet.pl – za każdym razem na końcowym etapie do ceny była doliczana opłata serwisowa. – *Z naszych dotychczasowych ustaleń wynika, że konsument nie ma szansy kupić biletu po cenie określanej jako cena minimalna. W takiej sytuacji przekaz marketingowy przedsiębiorcy może wprowadzać w błąd -* mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Spółka eBilet nie zmieniła swoich praktyk po tzw. wystąpieniu miękkim. Dlatego Prezes Urzędu postawił jej zarzut naruszania zbiorowych interesów konsumentów. Jeśli się potwierdzi, przedsiębiorcy grozi kara do 10 proc. rocznego obrotu.

**Wystąpienia miękkie do Eventim i Ticketmaster Poland**

Podobne problemy z uwidacznianiem cen zaobserwowaliśmy w dwóch innych dużych serwisach z biletami na wydarzenia kulturalno-rozrywkowe: eventim.pl oraz [ticketmaster.pl](http://www.ticketmaster.pl). W bileterii Eventim na początkowym etapie prezentacji oferty również uwidacznianie są „ceny od…”. Natomiast Ticketmaster przedstawia w podobnej formule część swojej oferty - ceny za bilety regularne. Jak wynika z ustaleń UOKiK, konsumenci w obu serwisach internetowych nie mają możliwości kupienia biletu za prezentowaną cenę minimalną, nawet jeśli wybiorą najtańsze miejsca. Oprócz tego wątpliwości budzą rozbieżności w terminologii rodzajów opłat dodatkowych w portalu ticketmaster.pl - w efekcie konsument nie ma jasności, ile i za jakie usługi musi jeszcze zapłacić. O ostatecznej cenie do zapłaty dowiaduje się dopiero na końcowych etapach transakcji.

Prezes UOKiK wysłał do spółek Eventim i Ticketmaster Poland wystąpienia, oczekując wyjaśnień i zmiany praktyk.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 222 66 76 76 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)   
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie  
[Europejskie Centrum Konsumenckie](https://konsument.gov.pl/) - 22 55 60 600 – w sprawach transgranicznych dotyczących państw UE, Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii