KOSZTY INFOLINII PRZEWOŹNIKÓW - POSTĘPOWANIA WYJAŚNIAJĄCE PREZESA UOKIK

* **Jeśli przedsiębiorca udostępnia numer telefonu do kontaktów w sprawie zawartej umowy, to koszt nie może być wyższy niż za zwykłe połączenie.**
* **Od 1 stycznia 2023 roku ta zasada dotyczy także przewoźników, np. lotniczych, kolejowych czy autokarowych.**
* **W związku z sygnałami o możliwych naruszeniach Prezes UOKiK prowadzi postępowania wyjaśniające w sprawie Wizz Air Hungary oraz 30 innych przedsiębiorców.**

**[Warszawa, 05 czerwca 2023 r.]** Potrzebujesz informacji w sprawie spóźniającego się autobusu lub pociągu czy odwołanego lotu? Dzwonisz na infolinię? Zwróć uwagę na koszty połączenia. Od 1 stycznia 2023 r. przewoźnicy, którzy udostępniają infolinię do kontaktów w sprawie zawartej umowy, nie mogą dowolnie ustalać ceny połączenia. Zgodnie z art. 11 ustawy o prawach konsumenta nie może ono kosztować więcej niż zwykłe połączenie telefoniczne w twoim pakiecie taryfowym u operatora.

Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów trafiły sygnały, że nie wszyscy przewoźnicy dostosowali się do tej nowelizacji. Jeden z konsumentów, będący klientem linii lotniczych Wizz Air, wskazał w zawiadomieniu, że *„Jedyna REALNA forma pilnego kontaktu dla pasażerów z Polski (jak w przypadku odwołania lotu) jest poprzez infolinię płatną skandaliczne 4.92 zł za minutę. Licząc oczekiwanie na agenta call center można śmiało założyć, że taka opłata wyniesie więcej niż wartość zakupionego lotu”*.

*- Od początku roku konsumenci nie mogą już ponosić dodatkowych opłat w sytuacji, gdy potrzebują się skontaktować z przewoźnikiem w sprawie zawartej umowy – zakupionego biletu, szczegółów dotyczących miejsca odjazdu, opóźnienia, wymiany biletów czy zniszczeniem bagażu. Z uwagi na sygnały od konsumentów, a także własny monitoring stron internetowych, prowadzimy dwa postępowania wyjaśniające, w których przyglądamy się kosztom połączeń telefonicznych z przedsiębiorcami zajmującymi się przewozem osób oraz pośrednictwem w sprzedaży biletów* – wyjaśnia Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Pierwsze postępowanie wyjaśniające toczy się w sprawie spółki Wizz Air Hungary. Koszt infolinii dla konsumentów z Polski wynosi 4,92 zł za minutę. Przedsiębiorca nie zmienił tego mimo dwukrotnych wezwań Urzędu. Postępowanie jest w toku.

Drugie postępowanie wyjaśniające jest kompleksową analizą kosztów infolinii udostępnianych przez przewoźników osób, pośredników oraz platformy internetowe, poprzez które można zawrzeć umowę przewozu osób. W toku postępowania wezwaliśmy do wyjaśnień 30 przedsiębiorców, którzy informują o podwyższonej opłacie za infolinię lub podają na stronie numer telefonu bez informacji o kosztach połączenia. Są wśród nich 4 linie lotnicze, 16 przewoźników autobusowych oraz 10 pośredników sprzedających bilety lotnicze, autobusowe lub kolejowe. W przypadku otrzymania kolejnych skarg lub dostrzeżenia nieprawidłowości na stronach internetowych kolejnych przedsiębiorców, postępowaniem zostanie objęta większa liczba podmiotów.

- *Liczymy na dostosowanie się do przepisów i zwrot konsumentom nienależnie pobranych opłat. W przeciwnym razie nie wykluczamy stawiania zarzutów i wydawania decyzji, które mogą zakończyć się karami finansowymi, a także nakazem usunięcia skutków stwierdzonych naruszeń* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

**Inne postępowania wyjaśniające w sprawie Wizz Air**

Prezes UOKiK bada w postępowaniach wyjaśniających także inne problemy z linią Wizz Air zgłaszane w skargach przez konsumentów. Wszystkie te postępowania na razie toczą się w sprawie, a nie przeciwko przedsiębiorcy i mają na celu ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające postawienie spółce zarzutów naruszania zbiorowych interesów konsumentów lub stosowania klauzul niedozwolonych. Prowadzone postępowania wyjaśniające wobec Wizz Air Hungary dotyczą:

* obowiązku podawania w czytelny sposób informacji o najniższej cenie usługi, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki w sytuacji, gdy spółka informuje o promocjach cenowych,
* anulowania biletów kupionych w ramach promocji urodzinowej i zasad zwrotu pieniędzy za nie,
* zasad zwrotu należności za bilety lotnicze w przypadku odwołania lotu,
* warunków usługi „Elastyczny towarzysz podróży”,
* postępowań reklamacyjnych w przypadku zniszczenia lub uszkodzenia bagażu – w tej sprawie przyglądamy się też działaniom firmy PS Services, do której Wizz Air odsyła konsumentów.

**Rady dla konsumentów dzwoniących na infolinię**

Gdy kontaktujesz się **w sprawie już zawartej umowy,** np. żeby doprecyzować jej szczegóły, zgłosić problemy z jej realizacją lub złożyć reklamację, koszt połączenia nie może być wyższy od opłaty za zwykłe połączenie w twoim pakiecie taryfowym u operatora. Taka zasada obowiązuje większość przedsiębiorców, a od 1 stycznia 2023 r. - także z branży przewozów pasażerskich.

Jeśli przedsiębiorca łamie prawo i pobiera wyższe opłaty za połączenie w sprawie zawartej umowy, **złóż reklamację i domagaj się zwrotu nienależnie pobranych pieniędzy** za przeprowadzoną rozmowę. Możesz skorzystać przy tym z bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, a w sprawach transgranicznych – ze wsparcia działającego przy UOKiK Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

**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