



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Wersja jawna

Bydgoszcz, dnia 23 marca 2026 r.

RBG.610.3.2024.MB-Sz

DECYZJA Nr RBG - 1/2026

informacje prawnie chronione oznaczono [xxx]

- I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2025 r. poz. 1714), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, po uprawdopodobnieniu stosowania przez Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:
- 1) udzielaniu odpowiedzi na reklamacje składane przez konsumentów związane ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika lub opóźnieniem w jego dostarczeniu, w terminie dłuższym niż 14 dni od dnia ich otrzymania, co może stanowić naruszenie obowiązku ustanowionego w art. 7a ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2023 r. poz. 2759 ze zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
 - 2) nierealizowaniu roszczeń konsumentów zawartych w reklamacjach złożonych przez konsumentów związanych ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika lub opóźnieniem w jego dostarczeniu, na które to reklamacje Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie nie udzielił odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania, wskutek czego zostały one uznane, co może stanowić naruszenie art. 7a ust. 2 w zw. z art. 7a ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2023 r. poz. 2759 ze zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
 - 3) niewypłacaniu konsumentom, którzy dotarli do miejsca docelowego podróży z opóźnieniem wynoszącym co najmniej trzy godziny albo których loty zostały odwołane z innych powodów niż zaistnienie nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków, odszkodowania w wysokości wynikającej z art. 7 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne

zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającego rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. U. UE. L. z 2004 r. Nr 46), w tym także skutek zawierania z ww. konsumentami ugód, na podstawie których wypłacane jest odszkodowanie w wysokości niższej niż wynikająca z art. 7 ww. rozporządzenia, co może stanowić naruszenie art. 7 ww. rozporządzenia oraz może godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

- 4) nałożeniu obowiązku złożenia reklamacji - w formie pisemnej lub poprzez formularz elektroniczny dostępny na stronie internetowej <https://reklamacje.enterair.pl/#/baggagecomplaint> w terminie 7 dni w przypadku zniszczenia lub uszkodzenia bagażu rejestrowanego, a w przypadku opóźnienia w jego dostawie w terminie 21 dni liczonych od dnia odebrania bagażu - na konsumentów, którzy złożyli reklamacje związane ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika lub opóźnieniem w jego dostarczeniu w porcie lotniczym, w biurze reklamacji bagażowych, którymi są Raporty Niezgodności Własności (Property Irregularity Reports), co może stanowić naruszenie art. 31 Konwencji o Ujednoczeniu Niektórych Zasad Dotyczących Międzynarodowego Przewozu Lotniczego (Dz. U. UE. L. z 2001 r. Nr 194), a także naruszać dobre obyczaje związane z rzetelnym rozpatrywaniem zgłoszeń reklamacyjnych konsumentów i wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845), oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 i art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.);

- 5) zamieszczaniu - w Ogólnych Warunkach Przewozu Enter Air sp. z o.o. - postanowienia o treści:

„W przypadku nieregularności rejsu, przewoźnik zobowiązany będzie udostępnić na żądanie pasażera pisemną informację o przysługujących pasażerowi prawach, w tym informację o przysługującym pasażerowi prawie do opieki i odszkodowania. Jednakże w przypadku odwołania rejsu z przyczyn będących poza kontrolą przewoźnika, przewoźnik zwolniony będzie z obowiązku wypłaty odszkodowania.”

co może stanowić naruszenie art. 14 ust. 2 w zw. z art. 15 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającego rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. U. UE. L. z 2004 r. Nr 46, str. 1 ze zm.), a także wprowadzać w błąd w zakresie obowiązków Enter Air sp. z o.o. związanych z udzielaniem konsumentom informacji o przysługujących im prawach w przypadku odwołania lotu albo jego opóźnienia o co najmniej dwie godziny, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

a w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 i art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

- 6) zamieszczaniu w odpowiedziach na reklamacje składane przez konsumentów dotyczące opóźnień w dostarczeniu bagażu rejestrowego informacji o ograniczeniu odpowiedzialności Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie za opóźnienie w dostarczeniu bagażu rejestrowanego tylko do zwrotu kosztów zakupu tzw. przedmiotów pierwszej potrzeby i to wyłącznie wtedy, gdy do opóźnienia doszło w ramach lotu do kraju, w którym pasażer nie ma miejsca zamieszkania, co wprowadza konsumentów w błąd co do zakresu odpowiedzialności Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie za opóźnienie w dostarczeniu bagażu rejestrowego, a tym samym może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) w zw. z art. 19 Konwencji o Ujednoczeniu Niektórych Zasad Dotyczących Międzynarodowego Przewozu Lotniczego (Dz. U. UE. L. z 2001 r. Nr 194) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 i art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 7) zamieszczaniu w odpowiedziach na reklamacje składane przez konsumentów, dotyczące zniszczenia lub uszkodzenia bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika, w sytuacji, gdy uszkodzona lub zniszczona walizka została zakupiona przez konsumenta co najmniej cztery lata przed dniem wystąpienia szkody, informacji o tym, iż w tym przypadku odszkodowanie nie przysługuje, co wprowadza konsumentów w błąd w zakresie zasad odpowiedzialności Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie za zniszczenie lub uszkodzenie bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika, a tym samym może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) w zw. z art. 17 ust. 2 Konwencji o Ujednoczeniu Niektórych Zasad Dotyczących Międzynarodowego Przewozu Lotniczego (Dz. U. UE. L. z 2001 r. Nr 194), oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 i art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 8) zamieszczaniu - w Ogólnych Warunkach Przewozu Enter Air sp. z o.o. - postanowień o treści:
- „5. Przewoźnik może zwolnić się od odpowiedzialności wobec Pasażera za utratę lub uszkodzenie bagażu poprzez wykazanie, że nie ponosi on winy za powstanie szkody.*

5.1. Enter Air nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wynikłą w razie zniszczenia, zaginięcia lub uszkodzenia bagażu rejestrowanego w zakresie, w jakim szkoda wynikła

z naturalnych właściwości, jakości, wad własnych Bagażu lub jego nieodpowiedniego zabezpieczenia przez Pasażera.

5.2. Enter Air nie ponosi odpowiedzialności za drobne uszkodzenia zewnętrznej powierzchni bagażu Pasażera (np. przetarcia, zadrapania, zabrudzenia, plamy, wgniecenia, itp.), które wynikają z normalnego użytkowania bagażu, a także za wszelkie uszkodzenia spowodowane przeladowaniem Bagażu”

co może stanowić naruszenie art. 17 ust. 2 w zw. z art. 26 Konwencji o Ujednoczeniu Niektórych Zasad Dotyczących Międzynarodowego Przewozu Lotniczego (Dz. U. UE. L. z 2001 r. Nr 194), a także wprowadza konsumentów w błąd w zakresie zasad odpowiedzialności Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika, a tym samym może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845), oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 i art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

- 9) zamieszczaniu - w Ogólnych Warunkach Przewozu Enter Air sp. z o.o. - postanowienia o treści:

„W przypadku uszkodzenia Bagażu Podręcznego, Pasażer powinien zgłosić ten fakt na pokładzie samolotu. Jeśli Pasażer nie spełni tego wymogu, Enter Air będzie uwolniony od odpowiedzialności za uszkodzenie, zniszczenie, splądrowanie czy zaginięcie Bagażu Podręcznego.”

co może stanowić naruszenie art. 17 ust. 2 zd. 3 w zw. z art. 26 Konwencji o Ujednoczeniu Niektórych Zasad Dotyczących Międzynarodowego Przewozu Lotniczego (Dz. U. UE. L. z 2001 r. Nr 194), a także wprowadza konsumentów w błąd w zakresie zasad odpowiedzialności Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę bagażu podręcznego, a tym samym może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 i art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

- 10) zamieszczeniu w Ogólnych Warunkach Przewozu Enter Air sp. z o.o., na stronie internetowej <https://reklamacje.enterair.pl> i w ulotce wręczanej konsumentom w biurach reklamacji bagażowych znajdujących się w portach lotniczych przez agenta handlingowego działającego w imieniu Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie wprowadzających w błąd informacji na temat niezbędnych dokumentów wymaganych od konsumentów do złożenia i rozpatrzenia reklamacji związanych ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika lub opóźnieniem w jego dostarczeniu, co może wyczerpywać znamiona

nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 i art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.)

oraz po złożeniu przez Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków naruszenia poprzez:

A. przyznanie uprawnionym konsumentom określonej kwoty pieniężnej zgodnie z warunkami opisanymi poniżej:

A.1. przyznanie kwoty pieniężnej w wysokości 170 zł konsumentom, którzy:

- a) w okresie od 1 stycznia 2023 r. roku do 15 lutego 2024 r. złożyli reklamację dotyczącą zniszczenia, uszkodzenia lub utraty bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika lub opóźnienia w jego dostarczeniu, ale otrzymali odpowiedzi na reklamację po upływie 14 dni od ich otrzymania przez Enter Air a ich reklamacja została rozpatrzona negatywnie albo została uwzględniona częściowo;
- b) w okresie od 1 stycznia 2021 r. do 15 maja 2025 r. złożyli reklamację, dotyczącą zniszczenia, uszkodzenia lub utraty bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika lub opóźnienia w jego dostarczeniu, ale została ona odrzucona przez Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ze względu na to, że 7- dniowy termin, w przypadku zniszczenia lub uszkodzenia bagażu rejestrowanego, a w przypadku opóźnienia w jego dostawie w terminie 21 dni liczonych od dnia odebrania bagażu, na złożenie reklamacji został przez konsumentów przekroczony, gdyż byli przekonani, że sporządzenie Raportu Niezgodności Własności (PIR-u) na lotnisku jest równoznaczne z wniesieniem reklamacji do Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;
- c) w okresie od 1 stycznia 2021 r. do 1 lutego 2024 r. złożyli reklamację dotyczącą zniszczenia, uszkodzenia lub utraty bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika, ale została ona odrzucona przez Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ze względu na wiek bagażu (uszkodzona lub zniszczona walizka została zakupiona przez konsumenta co najmniej cztery lata przed dniem wystąpienia szkody);
- d) w okresie od 1 stycznia 2021 r. do dnia 15 maja 2025 r. złożyli reklamację dotyczącą zniszczenia, uszkodzenia lub utraty bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika lub opóźnieniem w jego dostarczeniu, ale została ona rozpatrzona negatywnie ze względu na powołanie się przez Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie na postanowienia 5, 5.1 lub 5.2 Ogólnych Warunków Przewozu¹;

¹ „5. Przewoźnik może zwolnić się od odpowiedzialności wobec Pasażera za utratę lub uszkodzenie bagażu poprzez wykazanie, że nie ponosi on winy za powstanie szkody.

5. 1. Enter Air nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wynikłą w razie zniszczenia, zaginięcia lub uszkodzenia bagażu rejestrowanego w zakresie w jakim szkoda wynikła z naturalnych właściwości, jakości, wad własnych bagażu lub jego nieodpowiedniego zabezpieczenia przez Pasażera.

e) w okresie od 1 lutego 2021 r. do dnia 15 maja 2025 r. złożyli reklamację dotyczącą zniszczenia, uszkodzenia lub utraty bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika lub opóźnienia w jego dostarczeniu, ale została ona odrzucona przez Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ze względu na brak niezbędnych dokumentów, określonych w §27 ust. 5 Ogólnych Warunków Przewozu, na stronie internetowej <https://reklamacje.enterair.pl> i w ulotce wręczanej konsumentom w biurach reklamacji bagażowych znajdujących się w portach lotniczych przez agenta handlingowego², wymaganych przez Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie od konsumentów do złożenia i rozpatrzenia reklamacji.

A.2. przyznanie kwoty pieniężnej w wysokości 200 zł uprawnionym konsumentom, którzy w okresie od 1 stycznia 2021 r. do dnia 15 maja 2025 r. złożyli reklamację dotyczącą opóźnienia w dostarczeniu bagażu rejestrowanego o zwrot kosztów tzw. przedmiotów pierwszej potrzeby, ale została ona rozpatrzona negatywnie, z uwagi na ograniczanie odpowiedzialności Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie za opóźnienie w dostarczeniu bagażu rejestrowanego tylko do zwrotu kosztów tzw. artykułów pierwszej potrzeby i tylko, gdy do opóźnienia w dostarczeniu bagażu doszło w ramach lotu do kraju, w którym konsument nie miał miejsca zamieszkania

według następujących zasad:

1. kwota, o której mowa w pkt A.1 lub A.2 zostanie przelana automatycznie w terminie do 2 (dwóch) miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa pkt 2 poniżej;
2. jeśli numer rachunku bankowego konsumenta uległ zmianie, będzie on mógł poinformować o tym Spółkę w ciągu 45 (czterdziestu pięciu) dni od dnia otrzymania komunikacji indywidualnej o wypłacie środków, na adres mailowy rekompensata@enterair.pl lub listownie na adres Enter Air sp. z o.o., ul. Bokserska 66, 02-690 Warszawa, Polska;
3. brak informacji o zmianie numeru rachunku bankowego konsumenta spowoduje przekazanie kwoty na numer posiadany przez Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w terminie wskazanym w pkt 1 powyżej.

A.3. przyznanie kwoty pieniężnej, stanowiącej wyrównanie do kwoty odszkodowania wskazanej w Rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającego rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. U. UE. L. z 2004 r. Nr 46, str. 1 ze zm), uprawnionym konsumentom, którzy zawarli z Enter Air umowę, na podstawie której zostało wypłacone im odszkodowanie niższe niż te wynikające z ww. Rozporządzenia, od dnia 1 stycznia 2021 r. do dnia:

- 15 lipca 2024 r. - w przypadku ugód zawartych po opuszczeniu przez pasażerów samolotu;
- 27 sierpnia 2024 r. - w przypadku ugód zawartych na pokładzie samolotu

oraz

5.2. Enter Air nie ponosi odpowiedzialności za drobne uszkodzenia zewnętrznej powierzchni bagażu Pasażera (np. przetarcia, zdrapania, zabrudzenia, plamy, wgniecenia, itp.), które wynikają z normalnego użytkowania bagażu, a także za wszelkie uszkodzenia spowodowane przetadowaniem Bagażu".

² Enter Air wskazywał, iż do złożenia reklamacji bagażowej niezbędne jest przedłożenie przez konsumenta PIR, awersu i rewersu przywieszki bagażowej, odcinka kontrolnego przywieszki bagażowej, karty pokładowej i rachunków za zakup artykułów pierwszej potrzeby.

przyznanie tym konsumentom imiennego, bezterminowego vouchera o wartości 50 zł, który będzie zawierał zindywidualizowany jednorazowy kod, przypisany do imienia i nazwiska pasażera, uprawniającego do skorzystania z posiłku podczas dowolnego lotu obsługiwanego przez Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie; według następujących zasad:

1. kwota, o której mowa w pkt A.3. zostanie przelana automatycznie w terminie 2 (dwóch) miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa w pkt 2 poniżej;
 2. jeśli numer rachunku bankowego konsumenta uległ zmianie, będzie on mógł poinformować o tym Spółkę w ciągu 45 (czterdziestu pięciu) dni od dnia otrzymania komunikacji indywidualnej o wypłacie środków, na adres mailowy rekompensata@enterair.pl lub listownie na adres Enter Air sp. z o.o., ul. Bokserska 66, 02-690 Warszawa, Polska;
 3. brak informacji o zmianie numeru rachunku bankowego konsumenta spowoduje przekazanie kwoty na numer posiadany przez Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w terminie wskazanym w pkt 1 powyżej;
 4. bezterminowy, imienny voucher o wartości 50 zł, przypisany do imienia i nazwiska pasażera, uprawniający do jednorazowego skorzystania z posiłku podczas dowolnego lotu obsługiwanego przez Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie; voucher będzie przesyłany pasażerom wraz z komunikacją indywidualną o wypłacie środków; aby zrealizować voucher, pasażer będzie musiał go przekazać załodze samolotu podczas dokonywania zamówienia posiłku.
- A.4.** przyznanie kwoty pieniężnej w wysokości 170 zł uprawnionym konsumentom, którzy, w okresie od 1 stycznia 2021 r. do 15 maja 2025 r. nie złożyli reklamacji dotyczącej zniszczenia, uszkodzenia lub utraty bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika lub opóźnieniem w jego dostarczeniu, gdyż byli przekonani, że sporządzenie Raportu Niezgodności Własności (PIR-u) w okresie od 1 stycznia 2021 r. do 15 maja 2025 r. na lotnisku jest równoznaczne z wniesieniem reklamacji do Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie według następujących zasad:
1. aby uzyskać ww. kwotę pieniężną, uprawnieni konsumenci będą mogli złożyć reklamację, która zostanie rozpatrzona na podstawie nowych i zgodnych z obowiązującym prawem procedur wprowadzonych przez Spółkę;
 2. reklamację należy złożyć w terminie 6 (sześciu) miesięcy od dnia opublikowania informacji o decyzji Prezesa Urzędu na stronie internetowej Spółki, na adres mailowy rekompensata@enterair.pl lub listownie na adres Enter Air sp. z o.o., ul. Bokserska 66, 02-690 Warszawa, Polska;
 3. w reklamacji należy wskazać dane numeru rachunku bankowego do wykonania przelewu.
- A.5.** przyznanie kwoty pieniężnej w wysokości 200 zł uprawnionym konsumentom, którzy w okresie od 1 stycznia 2021 r. do dnia 15 maja 2025 r. złożyli reklamację dotyczącą opóźnienia w dostarczeniu bagażu rejestrowego o zwrot kosztów przedmiotów innych niż artykuły pierwszej potrzeby (tzw. artykuły niezbędne), ale została ona rozpatrzona negatywnie, z uwagi na ograniczanie odpowiedzialności Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie za opóźnienie w dostarczeniu bagażu rejestrowanego tylko do zwrotu kosztów tzw. artykułów pierwszej potrzeby i tylko, gdy do opóźnienia w dostarczeniu

bagażu doszło w ramach lotu do kraju, w którym konsument nie miał miejsca zamieszkania, według następujących zasad:

1. aby uzyskać ww. kwotę pieniężną, uprawnieni konsumenci będą mogli złożyć wniosek o jej wypłatę;
 2. we wniosku konsument będzie musiał wskazać dane numeru rachunku bankowego do wykonania przelewu;
 3. wniosek o wypłatę kwoty pieniężnej należy złożyć w terminie 6 (sześciu) miesięcy od dnia opublikowania informacji o decyzji Prezesa Urzędu na stronie internetowej Spółki, na adres mailowy rekompensata@enterair.pl lub listownie na adres Enter Air sp. z o.o., ul. Bokserska 66, 02-690 Warszawa, Polska ;
 4. wypłata kwoty pieniężnej nastąpi po złożeniu i zweryfikowaniu wniosku konsumenta o jej przyznanie przez Enter Air.
- A.6.** niezależnie od przyznanych kwot pieniężnych określonych w pkt. A.1.- A.5., jeśli nie wyczerpują one roszczeń konsumenta, może on dochodzić dalszych roszczeń, w tym zwrócić się do Enter Air z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie reklamacji w terminie 2 (dwóch) miesięcy od dnia:
- otrzymania komunikacji indywidualnej (w przypadku pkt A.1.-A.3.) albo
 - złożenia reklamacji (w przypadku grupy A.4.), albo
 - złożenia wniosku o wypłatę kwoty 200 zł (w przypadku grupy A.5)
- na adres mailowy rekompensata@enterair.pl lub listownie na adres Enter Air sp. z o.o., ul. Bokserska 66, 02-690 Warszawa, Polska.

- B.** opublikowanie na stronie internetowej Spółki mieszczącej się pod adresem www.enterair.pl, na koszt Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, w terminie 14 (czternastu) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, komunikatu o treści (dalej: „Komunikat”):

„Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr RBG-1/2026 wydana wobec Enter Air. Byłeś klientem Enter Air? Dowiedz się czy przysługuje Ci rekompensata - szczegóły tutaj”

odsyłającego do podstrony zawierającej szczegółowe informacje o naruszeniach Enter Air oraz treści jego zobowiązania (dalej: „Oświadczenie”). Oświadczenie dostępne po kliknięciu w link *szczegóły tutaj* będzie miało następującą treść:

„Informacja dla konsumentów o Decyzji Prezesa UOKiK

Prezes UOKiK wydał 23 marca 2026 r. decyzję zobowiązującą nr RBG-1/2026, w której uprawdopodobnił, że Enter Air stosował praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Na podstawie decyzji Enter Air zobowiązał się do wypłacenia konsumentom środków pieniężnych. Kwoty zostaną przyznane w następujących sytuacjach:

1. Reklamacje dotyczące bagażu - 170 zł

Otrzymają Państwo 170 zł, jeśli:

- a) między 1.01.2023 r. a 15.02.2024 r. złożyli Państwo reklamację dotyczącą zniszczenia, uszkodzenia, utraty lub opóźnienia w dostarczeniu bagażu rejestrowanego, ale odpowiedź otrzymali Państwo po przekroczeniu 14 dni, a reklamacja została rozpatrzona negatywnie lub uwzględniona częściowo;

- b) między 1.01.2021 r. a 15.05.2025 r. złożyli Państwo reklamację i została ona odrzucona z powodu przekroczenia terminu na jej złożenie, tj. 7 dni (dla reklamacji na zniszczenie lub uszkodzenie bagażu) lub 21 dni (dla reklamacji na opóźnienie w dostawie bagażu), a mogli Państwo sądzić, że sporządzenie raportu PIR było już reklamacją;
- c) między 1.01.2021 r. a 1.02.2024 r. złożyli Państwo reklamację dotyczącą zniszczenia, uszkodzenia lub utraty bagażu rejestrowanego i została ona odrzucona z powodu wieku bagażu (walizka miała co najmniej 4 lata);
- d) między 1.01.2021 r. a 15.05.2025 r. złożyli Państwo reklamację dotyczącą zniszczenia, uszkodzenia lub utraty bagażu rejestrowanego i została ona odrzucona na podstawie punktów 5, 5.1 lub 5.2 Ogólnych Warunków Przewozu;
- e) między 1.02.2021 r. a 15.05.2025 r. złożyli Państwo reklamację i została ona odrzucona z powodu braku dokumentów wymaganych przez Enter Air.

2. Reklamacje dotyczące opóźnionego bagażu - 200 zł

Otrzymają Państwo 200 zł, jeśli między 1.01.2021 r. a 15.05.2025 r.:

- a) złożyli Państwo reklamację o zwrot kosztów zakupu artykułów pierwszej potrzeby, a Enter Air odmówił zwrotu, ponieważ zwracał koszty tylko za zakupy przy locie do kraju, w którym konsument nie ma miejsca zamieszkania.
- b) złożyli Państwo reklamację o zwrot kosztów przedmiotów innych niż artykuły pierwszej potrzeby (tzw. artykuły niezbędne), a Enter Air odmówił, ponieważ zwracał koszty tylko za zakupy tzw. artykułów pierwszej potrzeby i tylko za zakupy przy locie do kraju, w którym konsument nie ma miejsca zamieszkania.

3. Wyrównanie za zaniżone odszkodowania + voucher

Otrzymają Państwo wyrównanie do pełnej kwoty odszkodowania zgodnie z Rozporządzeniem 261/2004, jeśli między 1.01.2021 r. a:

- 15.07.2024 r. - zawarli Państwo ugodę po opuszczeniu samolotu,
- 27.08.2024 r. - zawarli Państwo ugodę na pokładzie samolotu,

i otrzymali Państwo niższe odszkodowanie niż przewiduje rozporządzenie.

Dodatkowo przyznamy Państwu voucher o wartości 50 zł na positek do wykorzystania jednorazowo podczas dowolnego lotu obsługiwanego przez Enter Air. Voucher jest bezterminowy.

4. Jak zrealizujemy wypłaty środków pieniężnych i voucher

a) Automatycznie (przypadki określone w pkt. 1 a- e, 2 a oraz 3)

Jeśli przekazali Państwo nam dane przy składaniu reklamacji, pieniądze zostaną przelane automatycznie na ostatni znany numer konta. Jeśli numer rachunku się zmienił, prosimy poinformować Enter Air w ciągu 45 dni od otrzymania indywidualnej wiadomości:

- e-mail: rekompensata@enterair.pl
- listownie: Enter Air Sp. z o.o., ul. Bokserska 66, 02-690 Warszawa, Polska.

Brak aktualizacji spowoduje przekazanie pieniędzy na poprzedni rachunek.

Imienny voucher o którym mowa w pkt. 3, będzie można wykorzystać jednorazowo na positek podczas dowolnego lotu obsługiwanego przez Enter Air.

Aby go zrealizować, muszą Państwo przekazać załodze samolotu załącznik znajdujący się w wysłanym do Państwa mailu/ liście.

b) Na wniosek (przypadek określony w pkt. 2b)

Wniosek należy złożyć w ciągu **6 miesięcy od publikacji informacji:**

- e-mail: rekompensata@enterair.pl
- listownie: Enter Air Sp. z o.o., ul. Bokszerska 66, 02-690 Warszawa, Polska.

Wyplata srodkow nastapi po zlozeniu i zweryfikowaniu wniosku konsumenta o jej przyznanie przez Enter Air.

Ważna informacja:

Jeśli konsument spełnia warunki otrzymania kilku korzyści z 1 a- e, 2 a oraz 3, otrzyma ich sumę.

5. Konsumenci, którzy nie złożyli reklamacji - 170 zł

Jeśli nie złożyli Państwo reklamacji dotyczącej zniszczenia, uszkodzenia, utraty lub opóźnienia w dostarczeniu bagażu rejestrowanego, ponieważ sądzili Państwo, że raport PIR złożony od 1 stycznia 2021 r. do 15 maja 2025 r. na lotnisku był reklamacją, mogą Państwo otrzymać **170 zł**. W tym celu prosimy złożyć reklamację, wraz ze wskazaniem numeru rachunku bankowego, w ciągu **6 miesięcy od publikacji tej informacji:**

- e-mail: rekompensata@enterair.pl
- listownie: Enter Air Sp. z o.o., ul. Bokszerska 66, 02-690 Warszawa, Polska.

Wyplata nastapi po rozpatrzeniu reklamacji.

6. Wniosek o ponowne rozpatrzenie reklamacji

Jeśli przyznane kwoty z pkt. 1-5 nie pokrywają wszystkich Państwa roszczeń, mogą Państwo dochodzić ich w dalszym zakresie, w tym złożyć wniosek o ponowne rozpatrzenie reklamacji do Enter Air.

Termin zlozenia wniosku o ponowne rozpatrzenie reklamacji to **6 miesięcy od:**

- otrzymania indywidualnej informacji - dla pkt. 1 a - e, 2 a oraz 3,
- zlozenia wniosku o wyplate 200 zł- dla pkt 2 b,
- zlozenia reklamacji- dla pkt 5.

Wniosek prosimy przestac:

- e-mail: rekompensata@enterair.pl
- listownie: Enter Air Sp. z o.o., ul. Bokszerska 66, 02-690 Warszawa, Polska.

Więcej informacji

Szczegolowe warunki zobowiazania i korzyści dla konsumentow znajda Państwo w decyzji Prezesa UOKiK: [\[link\]](#). Decyzja jest prawomocna.

Z pozdrowieniami,

Enter Air”

B.1. Komunikat zostanie opublikowany w następujący sposób:

1. Komunikat będzie zamieszczony w górnej części strony głównej domeny dostępnej pod adresem www.enterair.pl bez możliwości zamknięcia, tak aby widoczna była cała treść Komunikatu. Komunikat będzie widoczny przez cały czas pozostawania użytkownika na stronie głównej www.enterair.pl i nie będzie przybierał formy rotacyjnego banera albo slajdera;
 2. Komunikat zostanie sporządzony czarną czcionką na białym tle. Rodzaj i rozmiar czcionki odpowiadać będzie rodzajowi i rozmiarowi czcionki zwyczajowo używanej na stronie internetowej Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;
 3. Fragment Komunikatu: (...) *szczegóły tutaj* (...) będzie stanowił hipertączę (link) do dedykowanej podstrony zawierającej treść Oświadczenia;
 4. Oświadczenie zostanie sporządzone czarną czcionką na białym tle. Rodzaj i rozmiar czcionki odpowiadać będzie rodzajowi i rozmiarowi czcionki zwyczajowo używanej na stronie internetowej Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;
 5. Oświadczenie nie będzie przestaniane przez komunikację innej treści (za wyjątkiem komunikatów związanych z działaniem stron www takich jak informacja o przetwarzaniu danych osobowych lub zbieraniu danych typu „ciasteczka”);
 6. Fragment Oświadczenia o treści „*[link]*” zostanie zamieszczony w formie hipertączę prowadzącego do podstrony internetowej w domenie uokik.gov.pl z wyszukiwarką decyzji Prezesa UOKiK (na moment wydania decyzji: https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf);
 7. W przypadku zmiany adresu strony internetowej niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do strony internetowej funkcjonującej w czasie zamieszczenia przedmiotowego oświadczenia na stronie internetowej Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;
 8. W przypadku zmiany nazwy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie lub następcy prawnego, ze wskazaniem dawnej oraz nowej nazwy;
 9. Komunikat oraz Oświadczenie będą dostępne na stronie internetowej Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przez okres 6 (sześciu) miesięcy od daty ich publikacji.
- C. skierowanie do konsumentów, o których mowa w pkt A.1.1, A.2 oraz A.3 przedmiotowej decyzji, w terminie 6 (sześciu) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, zindywidualizowanej wiadomości e-mail albo listownie, na ostatni znany Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie adres e-mail albo adres zamieszkania konsumenta, informacji o następującej treści:

„Szanowni Państwo,

na podstawie decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-1/2026 Enter Air wypłaci Państwu kwotę pieniężną w wysokości [w tym miejscu wskazana zostanie kwota indywidualnie dla każdego konsumenta] zł.

Kwota ta została przyznana w związku z praktykami, które uprawdopodobniono w decyzji Prezesa UOKiK. Praktyki dotyczą:

[w tym miejscu wskazana zostanie indywidualnie dla każdego konsumenta informacja z tytułu jakiej praktyki Spółka określonej w decyzji została przyznana konsumentowi ww. kwota pieniężna, poniżej wszystkie możliwe warianty informacji:

- **[nieodpowiadania na reklamacje dotyczące zniszczenia, uszkodzenia, utraty lub opóźnienia w dostarczeniu bagażu w ciągu 14 dni od ich otrzymania,**
- **odrzućcia reklamacji, jeśli konsument złożył je po terminie 7 dni (w przypadku zniszczenia lub uszkodzenia bagażu) lub po 21 dniach (w przypadku opóźnienia w jego dostawie), w przypadku gdy konsument sądził, że sporządzenie raportu PIR na lotnisku jest równoznaczne ze złożeniem reklamacji,**
- **odrzućcia reklamacji z powodu wieku bagażu, gdy walizka została kupiona co najmniej 4 lata przed wystąpieniem szkody,**
- **odrzućcia reklamacji, powołując się na zapisy pkt 5, 5.1 i 5.2 Ogólnych Warunków Przewozu³, które ograniczały odpowiedzialność Enter Air za szkody w bagażu, np.:**
 - **gdy uszkodzenia wynikały z naturalnego zużycia lub wad bagażu,**
 - **gdy były to drobne uszkodzenia zewnętrzne (np. przetarcia, zadrapania, zabrudzenia, wgniecenia),**
 - **gdy bagaż był przetadowany lub źle zabezpieczony,**
- **odrzućcia reklamacji z powodu braku dokumentów, wymaganych według §27 ust. 5 Ogólnych Warunków Przewozu, strony internetowej <https://reklamacje.enterair.pl> lub ulotki przekazywanej w biurach reklamacji bagażowych⁴,**
- **w odpowiedziach na reklamacje dotyczące opóźnienia w dostarczeniu bagażu podawania informacji, że Enter Air odpowiada tylko za zwrot kosztów tzw. produktów pierwszej potrzeby i tylko wtedy, gdy lot odbywał się do kraju, w którym pasażer nie mieszka,**
- **niewypłacania pełnych odszkodowań wskazanych w Rozporządzeniu 261/2004 konsumentom, którzy dotarli do miejsca docelowego z opóźnieniem co najmniej 3 godziny, lub mieli odwołany lot z innych przyczyn niż tzw. nadzwyczajne okoliczności, których nie można było uniknąć mimo podjęcia wszystkich rozsądnych działań. Konsumentom ci zawierali z Enter Air ugody, w wyniku których wypłacane było odszkodowanie w niższej kwocie.**

Dodatkowo, przyznaliśmy Państwu imienny, bezterminowy voucher o wartości 50 zł, uprawniający do jednorazowego skorzystania z posiłku podczas dowolnego lotu obsługiwane przez Enter Air. Voucher jest załącznikiem do niniejszej wiadomości.

³ „5. Przewoźnik może zwolnić się od odpowiedzialności wobec Pasażera za utratę lub uszkodzenie bagażu poprzez wykazanie, że nie ponosi on winy za powstanie szkody.

5. 1. Enter Air nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wynikłą w razie zniszczenia, zaginięcia lub uszkodzenia bagażu rejestrowanego w zakresie w jakim szkoda wynikła z naturalnych właściwości, jakości, wad własnych Bagażu lub jego nieodpowiedniego zabezpieczenia przez Pasażera.

5.2. Enter Air nie ponosi odpowiedzialności za drobne uszkodzenia zewnętrznej powierzchni bagażu Pasażera (np. przetarcia, zadrapania, zabrudzenia, plamy, wgniecenia, itp.), które wynikają z normalnego użytkowania bagażu, a także za wszelkie uszkodzenia spowodowane przetadowaniem Bagażu”.

⁴ Enter Air wskazywał, iż do złożenia reklamacji bagażowej niezbędne jest przedłożenie przez konsumenta PIR, awersu i rewersu przywieszki bagażowej, odcinka kontrolnego przywieszki bagażowej, karty pokładowej i rachunków za zakup artykułów pierwszej potrzeby.

Aby go zrealizować, prosimy przekazać go załodze samolotu. [fragment ten będzie miał zastosowanie do konsumentów, którzy będą uprawnieni do uzyskania tej korzyści]

Szczegóły dotyczące tej decyzji znajdują Państwo na stronie uokik.gov.pl.

Jak otrzymają Państwo pieniądze

Jeśli podczas składania reklamacji przekazali nam Państwo numer rachunku bankowego, pieniądze prześlemy automatycznie na ten rachunek.

*Jeśli numer konta uległ zmianie, prosimy o informację w ciągu **45 dni od otrzymania wiadomości**:*

- 1. e-mailem na adres: rekompensata@enterair.pl*
- 2. listownie: Enter Air Sp. z o.o., ul. Bokszerska 66, 02-690 Warszawa, Polska.*

Brak informacji oznacza, że przelew wykonamy na dotychczasowy numer rachunku.

Jeśli chcą Państwo dochodzić dalszych roszczeń

Jeżeli przyznana kwota nie pokrywa w pełni Państwa roszczeń, mogą dochodzić ich Państwo w dalszym zakresie, w tym złożyć wniosek o ponowne rozpatrzenie reklamacji do Enter Air, w ciągu 6 miesięcy od otrzymania niniejszej informacji – mailowo lub listownie, na wskazany wyżej adres.

Decyzja Prezesa UOKiK jest prawomocna.

Z pozdrowieniami,

Enter Air”

- D.** skierowanie do konsumentów, o których mowa w pkt A.1, A.2 oraz A.3 przedmiotowej decyzji, w terminie 7 dni od dnia przekazania wiadomości e-mail albo listownej, o której mowa w pkt C, wiadomości tekstowej, na ostatni znany Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, numer telefonu konsumenta. Treść wiadomości SMS będzie następująca:

„Na podstawie decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-1/2026 otrzymają Państwo środki pieniężne. Szczegóły wystaliśmy [e-mailem / listem]. Treść decyzji jest dostępna na stronie UOKiK i na stronie Enter Air. Pozdrawiamy, Enter Air”.

- E.** opublikowanie na profilu Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w serwisie społecznościowym Facebook, w terminie 14 (czternastu) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, komunikatu o treści (dalej: „Komunikat w serwisie społecznościowym”):

„DECYZJA PREZESA UOKiK - OŚWIADCZENIE

Prezes UOKiK wydał decyzję zobowiązującą wobec Enter Air. Na podstawie decyzji Enter Air zobowiązał się do wypłacenia konsumentom środków pieniężnych i przyznania voucherów.

Informacje o korzyściach są dostępne [link].”

- E.1.** Komunikat w serwisie społecznościowym zostanie opublikowany w następujący sposób:

1. Komunikat w serwisie społecznościowym zostanie zamieszczony jako post na profilu prowadzonym przez Enter Air;
 2. Post zawierający treść Komunikatu w serwisie społecznościowym zostanie opublikowany na tych samych zasadach, jak wszystkie inne posty Spółki i z użyciem takiej samej czcionki i wizualizacji, jak w przypadku innych postów oraz wiadomości zamieszczanych w serwisie Facebook;
 3. Komunikat w serwisie społecznościowym zostanie zamieszczony na profilu Spółki w serwisie Facebook, w sposób umożliwiający stałe zapoznanie się użytkownika z jego treścią, tj. by tekst Komunikatu w serwisie społecznościowym został umieszczony w ramach tego profilu jako najbardziej aktualna informacja (post) wyświetlona przez użytkownika ww. serwisu (Komunikat w serwisie społecznościowym powinien zostać przypięty);
 4. Komunikat w serwisie społecznościowym zostanie zamieszczony tak, by był dostępny dla wszystkich użytkowników serwisu Facebook, tj. by w ustawieniach prywatności miał status „publiczny”;
 5. Spółka nie będzie wyłączać możliwości dodawania/usuwania komentarzy do ww. postu;
 6. Fragment Komunikatu w serwisie społecznościowym o treści „[link]” zostanie zamieszczony w formie hiperłącza prowadzącego do podstrony internetowej w domenie uokik.gov.pl z wyszukiwarką decyzji Prezesa UOKiK (na moment wydania decyzji: https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf);
 7. Komunikat w serwisie społecznościowym zostanie opublikowany w tym samym czasie, w którym Komunikat i Oświadczenie wskazane w pkt. II powyżej (w tym samym dniu);
 8. W przypadku zmiany profilu Spółki w serwisie Facebook, niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do profili funkcjonujących w czasie zamieszczenia Komunikatu w serwisie społecznościowym na wszystkich profilach pozostających pod kontrolą Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;
 9. W przypadku zmiany nazwy Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub następcy prawnego, ze wskazaniem dawnej i nowej nazwy;
 10. Komunikat w serwisie społecznościowym będzie dostępny na profilu Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w serwisie Facebook przez okres 6 (sześciu) miesięcy od daty jego zamieszczenia i zostanie opublikowany w terminie 14 (czternastu) dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu.
- II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2025 r. poz. 1714), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, po uprawdopodobnieniu stosowania przez Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanej w punkcie I.1)-10) sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- w terminie 9 miesięcy od uprawomocnienia się niniejszej decyzji:

1) wydruków zrzutów z ekranu (z widoczną datą ich wykonania, w wersji desktopowej i mobilnej) dokumentujących:

a. publikację komunikatu, o którym mowa w punkcie I.B. niniejszej decyzji na stronie internetowej www.enterair.pl;

b. publikację komunikatu, o którym mowa w punkcie I.E niniejszej decyzji na portalu społecznościowym Facebook,

2) oświadczenia złożonego przez osobę uprawnioną do działania w imieniu przedsiębiorcy o wysłaniu do wszystkich konsumentów, o których mowa w punkcie I.C niniejszej decyzji wiadomości e-mail albo listownej wraz z dokumentacją dotyczącą wysłania ww. wiadomości do 50 konsumentów oraz wskazaniem łącznej liczby konsumentów, do których wysłano taką wiadomość,

3) oświadczenia złożonego przez osobę uprawnioną do działania w imieniu przedsiębiorcy o wysłaniu do wszystkich konsumentów, o których mowa w punkcie I.D niniejszej decyzji wiadomości tekstowej wraz z dokumentacją dotyczącą wysłania ww. wiadomości do 50 konsumentów oraz wskazaniem łącznej liczby konsumentów, do których wysłano taką wiadomość,

- w terminie 12 miesięcy od uprawomocnienia się niniejszej decyzji:

4) liczby konsumentów którym przyznano kwoty, o których mowa w pkt I.A.1.-3. niniejszej decyzji (osobno dla każdego ww. punktu) wraz ze wskazaniem sumy przyznanych kwot (osobno dla każdego ww. punktu);

5) liczby konsumentów, którzy złożyli reklamację, o której mowa w pkt I.A.4. niniejszej decyzji oraz liczby konsumentów, którym w jej wyniku przyznano kwotę, wskazaną w pkt I.A.4. niniejszej decyzji wraz z podaniem sumy przyznanych kwot;

6) liczby konsumentów, którzy złożyli wniosek, o którym mowa w pkt I.A.5. niniejszej decyzji oraz liczby konsumentów, którym w jego wyniku przyznano kwotę, o jakiej mowa w pkt I.A.5. niniejszej decyzji wraz ze wskazaniem sumy przyznanych kwot;

7) liczby konsumentów, którzy zdecydowali się zgodnie z pkt I.A.6. niniejszej decyzji dochodzić dalszych roszczeń wobec Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie oraz liczby konsumentów, których roszczenia zostały uznane (w całości, częściowo) wraz ze wskazaniem sumy przyznanych kwot;

8) informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w związku z wykonaniem zobowiązania, o którym mowa w pkt. I. sentencji niniejszej decyzji, z podziałem na koszty poniesione w związku z przyznanym konsumentom przysporzeniem konsumenckim oraz koszty wynikające z obsługi procesu wykonania zobowiązania. Należy wskazać główne rodzaje kosztów związanych z obsługą ww. procesu i ich orientacyjny udział w ogólnym koszcie obsługi procesu (np. opracowanie systemu IT, przygotowanie procedur, koszty osobowe itp.);

9) informacji, czy Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie otrzymał jakiegokolwiek reklamacje konsumentów dotyczące wykonania zobowiązania określonego w pkt. I. sentencji niniejszej decyzji. Jeśli tak, to należy wskazać ich liczbę oraz główne kategorie zgłaszanych problemów, a także sposób ich rozpatrzenia (pozytywnie/częściowo/pozytywnie/negatywnie).

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK, Prezes Urzędu, organ ochrony konsumentów**) w dniu 5 lipca 2023 r. - w związku ze skargami konsumentów wszczął postępowanie mające na celu wstępne ustalenie, czy na skutek działań podejmowanych przez Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: **Spółka, Przedsiębiorca, Enter Air**) w toku postępowań odszkodowawczych w związku ze zniszczeniem, uszkodzeniem, utratą lub opóźnieniem bagażu oraz opóźnieniem lotu, nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone lub postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dalej: **postępowanie wyjaśniające**).

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes UOKiK dokonał analizy wyjaśnień Przedsiębiorcy oraz dokumentów i oświadczeń przedłożonych przez Spółkę w odpowiedziach na wezwania organu ochrony konsumentów dotyczących w szczególności wysokości odszkodowania przyznawanego konsumentom w przypadku opóźnienia lub odwołania lotów, za które Spółka ponosi odpowiedzialność oraz opóźnienia w dostarczeniu bagażu rejestrowanego, możliwości złożenia reklamacji związanej ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub opóźnieniem w dostarczeniu bagażu oraz formy tych reklamacji i dokumentów wymaganych do ich rozpatrzenia, sposobu rozpatrywania reklamacji, a także ponad 100 skarg konsumentów otrzymanych przez organ ochrony konsumentów i 22 otrzymanych przez Urząd Lotnictwa Cywilnego. Ponadto Prezes UOKiK dokonał oględzin stron internetowych mieszczących się pod adresami <https://www.enterair.pl/> i <https://www.youtube.com/watch?v=lpAyDd6qVPU>, grup „Poszkodowani przez Enter Air #EnterAir #bagaz #polamanybagaz” i „Tanie podróżowanie” na serwisie społecznościowym Facebook, a także opinii dostępnych przy wizytówce Spółki wyświetlanej po wpisaniu w wyszukiwarce Google frazy „Enter Air, Komitetu Obrony Robotników 74, 02-146 Warszawa⁵”.

Analiza materiałów uzyskanych w toku postępowania wyjaśniającego dała podstawę do wszczęcia, postanowieniem nr RBG-23/2024 z dnia 27 czerwca 2024 r. (dalej: **Postanowienie**), postępowania w sprawie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w sentencji niniejszej decyzji.

Jednocześnie Prezes UOKiK wezwał Przedsiębiorcę do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów.

Pismem z dnia 5 sierpnia 2024 r. Spółka ustosunkowała się do postawionych w Postanowieniu zarzutów oraz przedłożyła propozycję zobowiązania.

W dniu 14 października 2024 r. w siedzibie Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy odbyło się spotkanie z pełnomocnikami Spółki, na którym omówiono dotychczasową propozycję zobowiązania złożoną w ww. piśmie Przedsiębiorcy.

W piśmie z dnia 20 stycznia 2025 r. Spółka przedłożyła nową wersję Ogólnych Warunków Przewozu (dalej: **OWP**, zmianie uległy kwestie podniesione w Postanowieniu)

⁵ tj. pod adresem

https://www.google.com/search?sa=X&sca_esv=600701484&rlz=1C1GCEU_pIPL1035PL1035&biw=1745&bih=835&tbm=lcl&q=enter%20air%20warszawa%20opinie&rflfq=1&num=20&stick=H4sIAAAAAAAAAAONgkxIxNDEyMrY0NzQ0sDAzMTMxMLU0N93AyPiKUTI1ryS1SCExs0ihPLGouCqxPFEhvyAzLzN1EStuOQA__bkDUwAAAA&rldimm=14223971108646405975&hl=pl-PL&ved=0CBEQ5foLahcKEwiIoKiEvPODaxUAAAAAHQAAAAAQCA#lkt=LocalPoiReviews&arid=ChZDSUhNMG9nS0VJQ0FnSURWX2V1VkrBEAE (dostęp 30 stycznia 2024 r.).

podróży, czy kupili bilet bezpośrednio od Spółki, albowiem takie podejście wynika wprost z przepisów obowiązujących Przedsiębiorcę jako przewoźnika lotniczego.

Z informacji zawartych w raporcie „Liczba pasażerów według przewoźników obsługujących w polskich portach lotniczych w krajowym i międzynarodowym ruchu czarterowym w 2021 i 2022 roku” dostępnym na stronie internetowej Urzędu Lotnictwa Cywilnego (dalej również: ULC) wynika, iż Enter Air w polskich portach lotniczych w krajowym i międzynarodowym ruchu czarterowym w 2021 r. świadczył usługi przewozu na rzecz 914 675 pasażerów, natomiast w 2022 r. na rzecz 1 300 632 pasażerów⁷. Z danych zamieszczonych na stronie internetowej ULC⁸ wynika, iż liczba pasażerów Spółki obsługujących w polskich portach lotniczych w międzynarodowym ruchu czarterowym wyniosła w 2023 r. - 2 048 147, w 2024 r. - 2 623 771, w pierwszym kwartale 2025 r. - 345 527. Warto wspomnieć, że z raportu „Liczba pasażerów według przewoźników obsługujących w polskich portach lotniczych w krajowym i międzynarodowym ruchu regularnym w 2021 i 2022 roku” dostępnego na stronie internetowej Urzędu Lotnictwa Cywilnego⁹ wynika także, iż Spółka w polskich portach lotniczych w krajowym i międzynarodowym ruchu regularnym w 2021 roku obsłużyła 800 316 pasażerów, zaś w 2022 r. 900 510 pasażerów¹⁰. Zgodnie z podsumowaniem Urzędu Lotnictwa Cywilnego przewozów pasażerskich na polskich lotniskach w 2023 roku¹¹ Przedsiębiorca w tym roku w międzynarodowym ruchu regularnym obsłużył 1 041 026 pasażerów. Natomiast w podsumowaniu ULC wyników rynku lotniczego w 2024 r. wskazano, iż liczba pasażerów Enter Air obsługujących w polskich portach lotniczych w międzynarodowym ruchu regularnym wyniosła 1 226 842. ¹² Według danych podanych przez Urząd Lotnictwa Cywilnego wynika, iż w pierwszym kwartale 2025 r. liczba pasażerów Przedsiębiorcy obsługujących w polskich portach lotniczych w międzynarodowym ruchu regularnym wyniosła 179 933.¹³

Należy wskazać, iż Spółka wyjaśniła, że nie sporządza żadnych raportów ani nie prowadzi żadnych statystyk pozwalających na wyodrębnienie pasażerów mających miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej oraz zamieszkałych poza jej granicami. Ponadto współpracujące ze Spółką biura podróży nie przekazują jej informacji o miejscu zamieszkania ich klientów. Przedsiębiorca nie gromadzi także informacji

⁷ Raport „Liczba pasażerów według przewoźników obsługujących w polskich portach lotniczych w krajowym i międzynarodowym ruchu czarterowym w 2021 i 2022 roku” dostępny jest pod adresem https://www.ulc.gov.pl/_download/statystyki/2022/4-kw-2022-eng/Infografika-2023-4kw-przewoznicy-czarterowi_v2.pdf.

⁸ <https://ulc.gov.pl/statystyki-analzy/statystyki-wg-przewoznikow?highlight=WyJsaWN6YmEiLCJwYXNhXHUwMTdjZXJcdTAWZjN3liwid2VkXHUwMTQydWciLCJwcnpld29cdTAXN2FuaWtcdTAWZjN3liwib2JzXHUwMTQydVx1MDE3Y29ueWNoliwidylslnBvbHNRaWNoliwicG9ydgGFjaCislmxvdG5pY3p5Y2giLCJsaWN6YmEgcGFzYVx1MDE3Y2VyXHUwMGYzdyJd>

⁹ Wskazane raporty są dostępne przy wpisaniu „Podsumowanie przewozów pasażerskich na polskich lotniskach w 2022 roku” dostępnym pod adresem <https://www.ulc.gov.pl/pl/aktualnosci/6185-podsumowanie-przewozow-pasazerskich-na-polskich-lotniskach-w-2022-roku>.

¹⁰ Raport „Liczba pasażerów według przewoźników obsługujących w polskich portach lotniczych w krajowym i międzynarodowym ruchu regularnym w 2021 i 2022 roku” dostępny jest pod adresem https://www.ulc.gov.pl/_download/statystyki/2022/4-kw-2022-eng/Infografika-2023-4kwprzewoznicy-regularni_v2.pdf.

¹¹ Podsumowanie Urzędu Lotnictwa Cywilnego przewozów pasażerskich na polskich lotniskach w 2023 roku dostępne jest pod adresem <https://ulc.gov.pl/pl/aktualnosci/6405-podsumowanie-przewozow-pasazerskich-na-polskich-lotniskach-w-2023-roku>.

¹² Podsumowanie ULC dostępne jest pod adresem: <https://ulc.gov.pl/aktualnosci/podsumowanie-wynikow-rynku-lotniczego-w-2024-roku?highlight=WyJwb2RzdW1vd2FuaWUuLCJwcnpld296XHUwMGYzdyYslnBhc2FcdTAXN2NlcnNraWNoliwibmEiLCJwb2xza2ljaCislmxvdG5pc2thY2giLCJwb2RzdW1vd2FuaWUgcHJ6ZXdvelx1MDBmM3ciLCJwb2RzdW1vd2FuaWUgcHJ6ZXdvelx1MDBmM3cgcGFzYVx1MDE3Y2Vyc2tpY2giLCJwcnpld296XHUwMGYzdyBwYXNhXHUwMTdjZXJza2ljaCislbyemV3b3pcdTAWZjN3IHhc2FcdTAXN2NlcnNraWNoliG5hlI0=>

¹³ Infografika dostępna pod adresem: https://ulc.gov.pl/_download/infografika_2024_vs_2025_-_1_kwarta%20pasa%20C5%BCerowie_w_ruchu_krajowym_i_mi%20C4%99dzynarodowym_czarter_i_regularny.png

o miejscu zamieszkania pasażerów, którzy kupują bilety bezpośrednio od Spółki. W związku z powyższym dane przedstawione w niniejszej decyzji obejmują wszystkich pasażerów, którzy podróżowali na pokładach samolotów Spółki, bez różnicowania ze względu na miejsce ich zamieszkania.

Ustalenia faktyczne dot. praktyki z pkt I.1) sentencji decyzji: Udzielanie odpowiedzi na reklamacje związane ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą bagaży rejestrowanych lub opóźnieniem w ich dostawie z przekroczeniem ustawowego terminu

W 2023 r. Enter Air otrzymał [xxxxx] reklamacji związanych ze zniszczeniem lub uszkodzeniem bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką Spółki, zaś od 1 do 9 stycznia 2024 r. - [xxxxx]. W piśmie z dnia 25 lipca 2023 r. Przedsiębiorca wskazał, że w 2023 r. otrzymał [xxxxxx] reklamacji związanych z opóźnieniem w dostawie bagażu rejestrowanego.

Prezes Urzędu na podstawie pisma Spółki z dnia 25 lipca 2023 r. ustalił, że po złożeniu poprzez formularz elektroniczny dostępny na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem <https://reklamacje.enterair.pl/#/baggagecomplaint> reklamacji związanej ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką Spółki lub opóźnieniem w jego dostawie (dalej: **reklamacja bagażowa lub reklamacje bagażowe**), na ekranie urządzenia pasażera, z którego dokonano zgłoszenia, pojawiał się komunikat informujący o tym, że reklamacja została poprawnie złożona i odpowiedź na nią zostanie udzielona w terminie 30 dni. W automatycznej wiadomości e-mail przesyłanej do pasażera po złożeniu reklamacji za pośrednictwem formularza reklamacyjnego zawarta była bowiem informacja w brzmieniu:

„Uprzejmie informuje, iż zgodnie z §27 Ogólnych Warunków Przewozu Enter Air odpowiedzi na reklamacje są udzielane nie później niż w terminie 30 dni od daty ich wpłynięcia.”.

W myśl § 27 ust. 1 zd. 2 OWP Enter Air sp. z o.o. obowiązujących nieprzerwanie od 9 czerwca 2022 r. do 13 maja 2023 r.¹⁴:

„Prawidłowo złożone reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, przy czym odpowiedzi na reklamacje są udzielane nie później niż w terminie 30 dni od daty ich wpłynięcia.”.

Po wejściu na stronę internetową Spółki dostępną pod adresem <https://reklamacje.enterair.pl/#/baggagecomplaint> nieprzerwanie od 1 stycznia 2023 r. do co najmniej 9 stycznia 2024 r. pojawiał się komunikat, z którego wynikało, iż Przedsiębiorca rozpatruje reklamacje w terminie 30 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji.

¹⁴ Od dnia 13 maja 2025 r. Spółka stosuje następujące postanowienia w OWP dotyczące czasu rozpatrywania reklamacji bagażowych: „Przewoźnik rozpatruje prawidłowo złożone reklamacje niezwłocznie. W przypadku reklamacji dotyczących zniszczenia, uszkodzenia lub utraty Bagażu Rejestrowanego, lub opóźnienia w jego dostawie oraz reklamacji dotyczących zniszczenia, uszkodzenia lub utraty Bagażu Podręcznego, Enter Air udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji, na podany przez Pasażera adres email albo adres pocztowy.” (vide § 21 pkt 6 OWP).

The screenshot shows a web browser window with the URL 'reklamacje.enterair.pl/#/baggagecomplaint'. The page is titled 'REKLAMACJA' and features a dark header with the 'enter air' logo. The main content area is divided into several sections:

- Warunki składania reklamacji:** A section with a blue checkmark icon, containing a list of conditions for filing a complaint.
- Uwaga:** A section with a red exclamation mark icon, containing a warning about the 30-day deadline and the need to provide supporting documents.
- Informacja:** A large white box containing detailed instructions on how to file a complaint, including the 30-day deadline and the required documents (PIR report, baggage tags, etc.).

At the bottom of the form, there is a green button labeled 'ROZUMIEM' and a 'WYŚLIJ REKLAMACJĘ' button.

Powyższy komunikat uległ nieznacznej modyfikacji po otrzymaniu przez Enter Air w dniu 9 stycznia 2024 r. wezwania Prezesa UOKiK. Spółka wskazała, że zawierał on omyłkę, ponieważ Przedsiębiorca udzielał odpowiedzi na reklamacje w terminie 30 dni kalendarzowych, nie zaś roboczych, dlatego komunikat ten zmieniono i miał on brzmienie:

„Reklamacje rozpatrywane będą w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji.”.

W korespondencji mailowej i tradycyjnej Przedsiębiorcy z konsumentami, którzy złożyli reklamację bagażową wynika, iż Enter Air także wskazywał, że udziela odpowiedzi na otrzymane reklamacje w terminie 30 dni. Informacja o tym brzmiała następująco:

„Prawidłowo złożone reklamacje (tj. złożone w formie pisemnej lub poprzez formularz reklamacyjny) rozpatrywane są niezwłocznie, przy czym odpowiedzi na reklamacje są udzielane nie później niż w terminie 30 dni od daty ich wpłynięcia.”.

W tym miejscu należy przywołać oświadczenie Przedsiębiorcy zawarte w piśmie z dnia 25 lipca 2023 r., w którym Spółka przyznaje, iż: „co do zasady prowadzi postępowania reklamacyjne przez 30 dni, co oznacza, że udziela odpowiedzi w tym terminie”.

Kolejno w piśmie z dnia 27 listopada 2023 r. Spółka podkreśliła, że czas reakcji na reklamację wynosi 30 dni i Przedsiębiorca stara się bezwzględnie go dochowywać w każdej sytuacji, choć sporadycznie zdarzają się przypadki nieznaczного przekroczenia tego terminu wskutek niezamierzonego błędu ludzkiego, lecz nie jest to praktyką Spółki.

Z otrzymanych przez Prezesa Urzędu skarg wynikało, iż Przedsiębiorca udziela odpowiedzi na każdą wiadomość, niezależnie od tego, czy jest to zgłoszenie reklamacji, czy jej uzupełnienie, w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.

Dokumentacja przedłożona przez Spółkę świadczy o udzielaniu przez Przedsiębiorcę odpowiedzi na reklamacje bagażowe otrzymane od 1 stycznia 2023 r. w terminie około 30 dni. Przykładowo można wskazać na następujące załączniki przedłożone przez Przedsiębiorcę do pisma z dnia 25 lipca 2023 r. w odpowiedzi na pkt 3 wezwania Prezesa UOKiK z dnia 5 lipca 2023 r.:

- „Sprawa nr 1 (2023)”, w której pasażer złożył reklamację [xxxxxxxxxxxxxxxx] a odpowiedź Przedsiębiorcy otrzymał [xxxxxxxxxxxxxxxx];

- „Sprawa nr 4 (2023)”, w której pasażer złożył reklamację [xxxxxxxxxxxxxxxx], a odpowiedź otrzymał [xxxxxxxxxxxxxxxx].

W tym miejscu trzeba przywołać również przykładowe skargi konsumentów otrzymane przez organ ochrony konsumentów, z których wynika nieudzielanie przez Enter Air odpowiedzi na reklamacje bagażowe w terminie 14 dni.

- „Wobec braku reakcji enterair na moje zapytania odnośnie reklamacji uszkodzenia bagażu, złożonej w dniu 26.02.2023 r. prosba o pomoc i podjęcie działań urzędowych.” (skarga z dnia 4 kwietnia 2023 r., znak RPW/28879/2023);
- „W czerwcu bieżącego roku wracałam z wakacji liniami Enter Air na lotnisko we Wrocławiu. W czasie podróży został uszkodzony mój bagaż, co zostało zgłoszone na lotnisku i otrzymałam stosowny protokół, niezbędny do zgłoszenia reklamacji. 18 czerwca bieżącego roku zgłosiłam taką reklamację przez formularz reklamacyjny dostępny na stronie internetowej w/w linii lotniczych. Po 30 dniach zostałam wezwana do uzupełnienia braków, co dnia 17 lipca uczyniłam. Od tamtej pory, czyli od dnia 17 lipca, brak jest kontaktu z firmą. Nie odpowiada ona na żadne przesłane maile, monitowałam o odpowiedź 19 sierpnia oraz 11 września.” (skarga z dnia 22 września 2023 r. w sprawie RBG.80.387.2023);
- „W dniu 7 sierpnia 2023 złożyłam reklamację poprzez formularz na stronie firmy EnterAir. (...) W dniu 5 września 2023 otrzymałam negatywną odpowiedź od linii EnterAir.” (skarga z dnia 8 października 2023 r. w sprawie RBG.80.406.2023);
- „Reklamacja była składana w lipcu. Na każda odpowiedź Enterair ma 30 dni. Dokumentacja do nich była już wysyłana 4 razy, z całym kompletem dokumentów i dokumentacja zdjęciowa. (...) Sprawa jest przedłużana przez przewoźnika bardzo długo a odpowiedzi są zawsze ostatniego dnia, żeby zmieścić się w czasie.” (skarga z dnia 30 października 2023 r. w sprawie RBG.80.419.2023, do której załączono decyzję Spółki z tego samego dnia);
- „Po wypełnieniu formularza w dniu 2023-09-18, dnia 2023-10-15 otrzymałem decyzję” (skarga z dnia 5 listopada 2023 r. w sprawie RBG.80.420.2023);
- „Pierwsze moje zgłoszenie reklamacyjne przekazałem natychmiast po powrocie z wakacji 4 lipca 2023 r., a pierwsza odpowiedź na moją reklamację, która zawierała prośbę o uzupełnienie dokumentacji była przesłana 3 sierpnia 2023 r. czyli miesiąc po wystaniu zgłoszenia.” (skarga z dnia 11 września 2023 r. w sprawie RBG.80.413.2023).

Informacje dostępne w serwisie społecznościowym Facebook w grupie „Poszkodowani przez Enter Air #EnterAir #bagaz #polamanybagaz” liczącej ponad 1000 członków także wskazują na możliwe udzielanie przez Przedsiębiorcę od 1 stycznia 2023 r. odpowiedzi na reklamacje bagażowe w terminie dłuższym niż 14 dni od dnia ich otrzymania. Przykładowo można wskazać na wpisy w brzmieniu:

- „Jutro mija 30 dni od złożenia reklamacji o zniszczonym bagażu i zero odpowiedzi.” (post z 20 sierpnia 2023 r.);
- „Reklamacja złożona 31.08.2023r Narazie bez odpowiedzi...” (post z dnia 27 września 2023 r.);
- „Reklamacja złożona 1 września, czekam na odpowiedź” (post z 27 września 2023 r.);

- z dnia 1 lutego 2024 r. (znak RPW/8003/2024), w której konsument wskazał, że złożył reklamację dnia 11 października 2023 r., natomiast odpowiedź Przedsiębiorcy otrzymał w dniu 8 listopada 2023 r., w której w stosunku do jeden zniszczonej walizki odmówiono wypłaty odszkodowania z uwagi powierzchowne uszkodzenia bagażu według Enter Air, zaś odnośnie drugiej walizki omówiono uznania roszczeń z uwagi na braki w wymaganych do zaakceptowania reklamacji dokumentach przez Enter Air i poproszono o przesłanie wyraźnych zdjęć bagażu ukazujących uszkodzenia, całą sylwetkę oraz metkę walizki (w miarę możliwości - model walizki), rachunku za zakup walizki (w przypadku jego braku poproszono o wskazanie modelu, rozmiaru i marki, daty zakupu i przybliżonej ceny), awersu i rewersu przywieszki bagażowej i odcinka kontrolnego przywieszki bagażowej oraz informacji o ubezpieczeniu bagażu.

Z wiadomości mailowych pasażerów, które wpłynęły na skrzynkę mailową Komisji Ochrony Praw Pasażerów także wynika, że Enter Air nie uznawał roszczeń konsumentów zawartych w reklamacjach bagażowych, na które to reklamacje bagażowe Spółka nie udzieliła odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania. Świadczą o tym m.in.:

- wiadomość z dnia 14 lipca 2023 r. zawierająca informację, iż konsument złożył reklamację w dniu 11 czerwca 2023 r., zaś Spółka w odpowiedzi z dnia 7 lipca 2023 r. odrzuciła reklamację bagażową i poprosiła o przesłanie zdjęć bagażu i przewieszki bagażowej pomimo tego, iż konsument wskazała, że załączył je do zgłoszenia z dnia 11 czerwca 2023 r.
- wiadomość z dnia 25 lipca 2023 r., w której konsument wskazał, że do zniszczenia jego walizki zakupionej w maju 2022 r. za niecałe 720 zł doszło 14 czerwca 2023 r., natomiast Spółka w odpowiedzi z dnia 13 lipca 2023 r. przyznała odszkodowanie w wysokości 55 zł.

Spółka zaniechała stosowania praktyki wskazanej w pkt I.2) niniejszej decyzji w dniu 15 lutego 2024 r. i od tego dnia udziela odpowiedzi na reklamacje związane ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika lub opóźnieniem w jego dostarczeniu, w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania, zgodnie art. 7a ust. 1 ustawy o prawach konsumenta. Poprzez zmianę praktyki w ww. sposób, Spółka wyeliminowała również systemowe ryzyko nierealizowania roszczeń konsumentów przedłożonych w reklamacjach złożonych w podanym wyżej zakresie, w sytuacji, w której odpowiedź na reklamację konsumenta została udzielona z uchybieniem terminu 14 - dniowego.

Ustalenia faktyczne dot. praktyki z pkt I.3) sentencji decyzji: Niewypłacanie odszkodowania w przypadku opóźnienia lotu do miejsca docelowego o co najmniej trzy godziny albo odwołania lotu z innych powodów niż zaistnienie nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków, w wysokości uregulowanej w powszechnie obowiązującym prawie, w tym także wskutek zawierania ugód, na podstawie których wypłacane jest odszkodowanie w wysokości niższej niż wskazana w powszechnie obowiązującym prawie

Liczba wszystkich lotów zrealizowanych przez Enter Air od 1 stycznia 2021 r. do 9 stycznia 2024 r., które obejmowały przewóz pasażerów z lub na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przedstawiono w poniższej tabeli.

Rok	2021 r.	2022 r.	2023 r.	od 1 do 9 stycznia 2024 r.
Liczba lotów	[xxxxx]	[xxxxx]	[xxxxx]	[xxxxx]

W związku z otrzymanymi przez Prezesa Urzędu skargami konsumentów odnoszącymi się do proponowania przez Spółkę w trakcie opóźnionego lotu ugód dotyczących odszkodowania związanego z tym opóźnieniem opiewających na kwotę niższą niż wynikająca z powszechnie obowiązującego prawa, bez poinformowania pasażerów o wysokości należnego im odszkodowania, Prezes UOKiK wezwaniem z dnia 5 lipca 2023 r. zobowiązał Spółkę do wskazania, czy Przedsiębiorca w trakcie opóźnionego lotu proponuje lub od 1 stycznia 2021 r. do dnia otrzymania ww. wezwania proponował pasażerom zawarcie ugody, która jest ważna tylko do czasu wylądowania, przedmiotem której jest odszkodowanie za ten opóźniony lot.

Przedsiębiorca w piśmie z dnia 25 lipca 2023 r. przyznał, iż co najmniej od stycznia 2021 r. oferuje pasażerom wypłatę odszkodowań w związku z nieregularnością w przewozie lotniczym poprzez zawarcie z pasażerami stosownego porozumienia (tzw. umowy o wypłatę natychmiastowej rekompensaty; dalej: **Ugoda**). W ww. piśmie Spółka wskazała, iż kwota odszkodowania proponowana w ramach Ugody jest każdorazowo inna i uzależniona jest od długości i okoliczności opóźnienia. Następnie w piśmie z dnia 27 listopada 2023 r. Spółka oświadczyła, iż kwota odszkodowania proponowanego w ramach Ugody nie jest stała i zależy od pewnych zewnętrznych okoliczności, przy czym dotychczas wypłacane odszkodowania tego rodzaju mieściły się w przedziale [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]. Do okoliczności, od których zależy wypłata odszkodowania w określonej kwocie, Enter Air zalicza:

- przyczyny opóźnienia;
- długość trwania opóźnienia;
- rodzaj środków ochrony zapewnionych pasażerom;
- miejsce oczekiwania na lot (na pokładzie samolotu/ w hotelu/ w porcie lotniczym).

Ze skarg otrzymanych przez organ ochrony konsumentów oraz dokumentacji otrzymanej od Enter Air wynika, że Przedsiębiorca w odpowiedzi na reklamacje związane odwołaniem lotu albo jego opóźnieniem o co najmniej trzy godziny (dalej: **opóźnienie albo odwołanie lotu**), proponował konsumentom wypłatę pewnych kwot tytułem odszkodowania w oparciu o dokument zatytułowany jako „Ugoda”. Powyżej wskazany dokument różni się włącznie nazwą od „Umowy o wypłatę natychmiastowej rekompensaty”, albowiem zawiera jednakowe postanowienia. W związku z powyższym dla obu dokumentów będących porozumieniami zawieranych pomiędzy Enter Air a konsumentami związanymi z opóźnieniem albo odwołaniem lotu, tj. „Umowy o wypłatę natychmiastowej rekompensaty” i „Ugody”, Prezes UOKiK stosuje łącznie określenie Ugoda.

Podkreślenia wymaga, iż Przedsiębiorca w piśmie z dnia 1 lutego 2024 r. wskazał, że jeśli Spółka uzna, że w danym przypadku opóźnienia albo odwołania lotu nie ponosi odpowiedzialności, nie dokonuje wypłaty odszkodowania ani nie składa propozycji zawarcia Ugody. Natomiast proponuje zawieranie Ugód zawsze, jeśli w jego opinii może okazać się, że do opóźnienia doszło w wyniku zaistnienia okoliczności, za które Spółka ponosi odpowiedzialność.

O braku należytego informowania konsumentów przez Enter Air o przysługującym odszkodowaniu w przypadku opóźnienia albo odwołania lotu świadczą także m.in. następujące skargi otrzymane przez Prezesa Urzędu:

- skarga z dnia 8 lutego 2024 r. (znak RPW/9943/2024) w brzmieniu:

„W szczególności skarżę się na to, że Enter Air:

1. W momencie powstania opóźnienia nie wręczył nam pisemnej informacji o przepisach dotyczących minimalnych praw pasażerów, w tym prawa do odszkodowania (...) 2. Realizując rejs ENT7202 następnego dnia, personel pokładowy przewoźnika zamiast udzielić nam stosownych informacji o naszych prawach, namawiał nas na pokładzie samolotu do zawarcia niekorzystnej dla nas ugody, w której proponował zaniżone odszkodowanie w wysokości 250 EUR dla każdego pasażera - część pasażerów na to przystała”.

Następnie konsument wskazał, że w odpowiedzi na reklamację, w której żądał wypłaty odszkodowania w przysługującej wysokości, Przedsiębiorca zaproponował Ugodę, do której konsument zgłasza poniższe wątpliwości:

„zawarł zapisy abym zaakceptowała odszkodowanie niższe od należnego i potwierdziła fakty, co do których nie miałam dostatecznej wiedzy lub wręcz oświadczyła nieprawdę, a mianowicie:

a) stwierdziła, że w dniu 14 sierpnia 2023 roku na trasie Teneryfa (TFS) - Warszawa (WAW) opóźnienie lotu nastąpiło z przyczyn niezależnych od Enter Air i leżących poza kontrolą Enter Air oraz, że mimo podjętych działań ze strony Enter Air, opóźnienia tego nie udało się wyeliminować (§1 pkt. 1 ugody) - bez zapoznania mnie z rzeczywistymi przyczynami opóźnienia.

b) oświadczyła nieprawdę, że zostałam poinformowana o przysługujących mi prawach, w tym treści przepisów Rozporządzenie (WE) Nr 261/2004”.

- skarga z dnia 22 stycznia 2024 r., w której konsument zwrócił uwagę na to, że nie wszyscy pasażerowie lotu, który został odwołany, mogli zostać prawidłowo poinformowani o przysługujących im prawach, o czym świadczy poniższy fragment:

„W trakcie lotu powrotnego (...) zaproponowano nam zawarcie ugody na kwotę 200 EUR od osoby, co stanowiło zaledwie połowę przysługującej nam kwoty (kopia treści ugody w załączeniu). Na pokładzie nie poinformowano nas, jaka jest właściwa kwota odszkodowania - ten fakt został całkowicie pominięty (wyciąg z Rozporządzenia (WE) nr 261/2004 PE i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. mógł nie dotrzeć do wszystkich pasażerów, gdy był rozdawany dzień wcześniej na lotnisku, ponieważ odbywało się to w totalnym chaosie na zasadzie: kto pierwszy, ten lepszy). Dodatkowo obsługa wielokrotnie zwracała uwagę, że propozycja ugody jest ważna tylko do momentu wylądowania w Warszawie”.

Co więcej, z otrzymanych skarg i dołączonej do nich dokumentacji wynika, iż Spółka w odpowiedzi na klarowne żądania konsumentów dotyczące wypłaty odszkodowania w zryczałtowanej wysokości przysługującej na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów z uwagi na opóźnienie albo odwołanie lotu nadal proponuje zawarcie Ugody opiewającej na niższą kwotę, która jest niewiele podwyższana w wyniku kolejnych pism pasażera, w których ponownie jednoznacznie żądana jest wypłata odszkodowania w pełnej wysokości albo pasażer otrzymuje informację o podtrzymaniu przedstawionej już przez Spółkę propozycji Ugody opiewającej na niższą kwotę odszkodowania niż wynikająca z powszechnie obowiązujących przepisów. Świadczy o tym przykładowo:

- skarga z dnia 22 stycznia 2024 r. (znak RPW/4847/2024), w której zawarto, iż:

„Mimo wielu pism, Enter Air odpowiada tym samym pismem, proponując ugode- na którą się nie zgadzamy, w naszej ocenie reklamacja powinna zostać rozpatrzona pozytywnie.”;

- skarga z dnia 18 stycznia 2024 r. (znak RPW/4853/2024), z której wynika, że:

„na pokładzie samolotu od obsługi lotu otrzymaliśmy propozycję zawarcia ugody na kwotę 200 euro, z informacją, że jeśli podpiszemy wskazaną ugode na pokładzie samolotu to w terminie do 14 dni zostaną przelane środki na wskazane konto - nie skorzystaliśmy z tej oferty”.

W związku z nieprzyjęciem Ugody, konsument w reklamacji związanej z odwołaniem lotu zawarł następujące żądanie:

„Zgodnie z regulacjami Unii Europejskiej (Rozporządzenie (WE) nr 261/2004) oraz polityką przewoźnika, jestem uprawniony do odszkodowania w wysokości 600 Euro i takiej kwoty wymagam.”.

Następnie konsument wskazał, że „09-11-2023 r. - na Poczcie Polskiej odebraliśmy pisma datowane na 06-11-2023 r. z Enter Air, z propozycją ugody na kwotę 250 euro, 16-11-2023 r. - za pośrednictwem Poczty Polskiej, za Potwierdzeniem Odbioru wystaliśmy odpowiedź o braku podstaw dla rezygnacji z przysługującej rekompensaty w wysokości 600 euro, 12-12-2023 r. - na Poczcie Polskiej odebraliśmy pisma datowane na 06-11-2023 r. z Enter Air, z propozycją ugody na kwotę 300 euro, 08-01-2024 r. - za pośrednictwem Poczty Polskiej z Potwierdzeniem Odbioru, ponownie wystaliśmy odpowiedź o braku podstaw dla rezygnacji z przysługującej rekompensaty w wysokości 600 euro”.

Informacje dostępne w serwisie społecznościowym Facebook w grupie „Poszkodowani przez Enter Air #EnterAir #bagaz #polamanybagaz” liczącej ponad 1000 członków również mogą świadczyć o proponowaniu konsumentom w odpowiedziach na reklamacje lub wezwania do zapłaty dotyczące opóźnienia albo odwołania lotu odszkodowania w kwocie niższej niż ta wynikająca z powszechnie obowiązujących przepisów, pomimo klarownych żądań pasażerów dotyczących wypłaty kwoty odszkodowania wskazanej w obowiązujących przepisach, a ponadto o wręczaniu pasażerom w trakcie opóźnionego lotu wzoru Ugody, co nie jest poprzedzone poinformowaniem ich o przysługujących im prawach, jak również na wskazywanie w takiej sytuacji, iż Ugoda jest ważna do czasu wyładowania:

- „Powrót z Zanzibaru 24.10 planowany odlot godzina 19:39 odwołany lot na następny dzień o godzinie 13, następny dzień 13 przesunęli na 18. Po złożeniu reklamacji przestali pismo w której powołują się na nadzwyczajne okoliczności i proponują połowę z 600 euro. W rzeczywistości awarii uległa maszyna w Hurgadzie. Oczywiście nie przyjmę ich propozycji. Ktoś miał podobną sytuację?” (post z dnia 29 listopada 2023 r.).

Pod przytoczonym postem zawarto następujące komentarze:

- „Moja żona dziś odebrała identyczne pismo...Też nie przyjmie ugody. To nie były tzw. „nadzwyczajne okoliczności,, ale jak widać stawka rośnie, bo w samolocie zaproponowali ugode w kwocie 250 Euro. To jest żenujące enter air, co wyprawiacie 😡”

- „kos październik ponad 8 h opóźnienia ... zaproponowali ugode i 100 erlo, wzięłam bo szkoda nerwow na użeranie się z nimi.”;

- „Lecieliśmy 23 października z Poznania na Zanzibar, ale mieliśmy problem z drzwiami podczas tankowania w Egipcie i musieli nam podmienić samolot, co przetożyło się na to, że na Zanzibarze zamiast być o 19 23.10, to byliśmy

o 3 w nocy 24.10. Oczywiście zaproponowali odszkodowanie 250 euro, na które się nie zgodziliśmy.” (post z 17 listopada 2023 r.);

- *„Jest odpowiedź na reklamację w sprawie lotu ENT4004, proponują 250 euro” (post z 19 kwietnia 2023 r.), do którego załączono fragment decyzji Spółki dotyczący wysokości przyznanego odszkodowania w związku z opóźnieniem lotu w dniu 2 kwietnia 2023 r. na trasie Szarm el-Szejk - Katowice;*
- *„Witam, czy ktoś wcześniej już dostał umowę o wypłatę natychmiastowej rekompensaty? W moim przypadku około 7 godzin opóźnienia(Kos->Katowice). Dostaliśmy taki druk po wystartowaniu i powiedziano nam że dostaniemy 100€ rekompensaty gdy podpiszemy przed lądowaniem samolotu.” (post z dnia 10 października 2023 r.)*
- *„10 godzinny Opóźnionym Lot z Palermo do Katowic w dniu 24 lipca 2023. Po złożeniu reklamacji ich odpowiedź: wraz z dołączoną ugodą na 100 euro” (post z dnia 22 sierpnia 2023 r.)*
- *„Co proponujecie zrobić, kiedy linia odpisuje, że nie da odszkodowania za opóźniony lot, bo się nie należy i proponuje ugodę? Pilot informował o wycieku paliwa.” (post z 22 sierpnia 2023 r.), pod którym to postem w komentarzach wskazano, iż Spółka w związku ze wskazanym opóźnieniem lotu na trasie Lesbos-Warszawa zaproponowała Ugodę w kwocie 200 euro;*
- *„Witam chciałabym się doradzić kogos kto miał podobną sytuacje, miałam opóźnienie ponad 11h lotu z Palermo do Katowic, zgłosiłam reklamacje do Enter Air przez formularz po 2 tygodniach dostałam pismo, że odszkodowanie którego wymagam (250€) nie będzie mi przyznane ze względu na to że nie z ich winy było tak duże opóźnienie ale chcą dbać o dobry wizerunek firmy i przyznają po 100€ dla osoby poprzez ugodę” (post z dnia 23 sierpnia 2023 r.).*

W tym miejscu Prezes Urzędu wskazuje, iż z dokumentacji przedłożonej przez Spółkę do pisma z dnia 27 listopada 2023 r. wynika, iż Przedsiębiorca w okresie [xxxxxxxxxxxx
xx
xx
xx]

xx
xx
xx
xx

xx
xx
xx
xx
xx

xx
xx
xx
xx

xx
xx
xx
xx

Ustalenia faktyczne dot. praktyki z pkt I.4) niniejszej decyzji: Nalożenie na konsumentów, którzy złożyli reklamacje bagażowe w porcie lotniczym w biurze reklamacji bagażowych, obowiązku niejako ponownego ich złożenia w formie pisemnej albo elektronicznej w określonym terminie

Prezes Urzędu otrzymał skargi konsumentów, z których wynikało, iż pomimo złożenia przez konsumenta reklamacji bagażowej w porcie lotniczym w biurze reklamacji bagażowych bezpośrednio po odbytym locie, którą to reklamacją bagażową jest Raport Niezgodności Własności (Property Irregularity Report; dalej: PIR), Enter Air wymaga od pasażerów, aby następnie złożyli jeszcze reklamację bagażową związaną z poniesieniem szkody zgłoszonej już w porcie lotniczym i opisanej w PIR, w formie pisemnej (należy ją wysłać na adres Spółki) albo poprzez formularz elektroniczny dostępny na stronie internetowej Przedsiębiorcy w terminie siedmiu dni w przypadku zniszczenia lub uszkodzenia bagażu rejestrowanego bądź w terminie dwudziestu jeden dni w przypadku opóźnienia w dostawie bagażu rejestrowanego, liczonych od dnia odebrania bagażu rejestrowanego przez konsumenta.

Powyższe wynika także m.in. z postanowień OWP. Zgodnie z § 27 ust. 1 OWP obowiązującym od 26 czerwca 2020 r. do 8 czerwca 2022 r.

„Z zastrzeżeniem ust. 4, wszelkie reklamacje przyjmowane są wyłącznie w formie pisemnej, na papierze, w języku polskim lub angielskim. Prawidłowo złożone reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, przy czym odpowiedzi na reklamacje są udzielane nie później niż w terminie 30 dni od daty ich wpłynięcia. W wyjątkowych sytuacjach okres ten może zostać przedłużony do 60 dni, o czym Enter Air ma obowiązek poinformować przed upływem 30 dni od daty wpłynięcia. Dane kontaktowe: Enter Air sp. z o.o. ul. Komitetu Obrony Robotników 74, 02-146 Warszawa.”

W myśl § 27 ust. 1 OWP obowiązującego od 9 czerwca 2022 r.:

„Z zastrzeżeniem ust. 4, wszelkie reklamacje przyjmowane są wyłącznie w języku polskim lub angielskim w formie pisemnej, na papierze lub w formie elektronicznej poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie internetowej www.enterair.pl. Prawidłowo złożone reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, przy czym odpowiedzi na reklamacje są udzielane nie później niż w terminie 30 dni od daty ich wpłynięcia. Dane kontaktowe do reklamacji zgłaszanych na piśmie: Enter Air sp. z o.o. ul. Komitetu Obrony Robotników 74, 02-146 Warszawa.”

Przywołany w wyżej cytowanym postanowieniu § 27 ust. 4 OWP obowiązujący od 26 czerwca 2020 r. stanowił, iż:

„W przypadku reklamacji bagażowej, Pasażer musi wnieść skargę bezzwłocznie po odkryciu szkody i najpóźniej w terminie 7 dni od daty odebrania w przypadku przyjętego bagażu, a przypadku opóźnienia - w terminie 21 dni od daty odebrania bagażu przez Pasażera, zgodnie z art. 31 ust. 2-4 Konwencji Montrealskiej.”

W myśl § 27 ust. 3 OWP obowiązującego od 26 czerwca 2020 r. do 8 czerwca 2022 r.:

„Podstawą przyjęcia wszystkich reklamacji bagażowych jest przedłożenie Raportu Niezgodności Własności (Property Irregularity Report - PIR) oraz wszystkich dokumentów potwierdzających poniesienie straty przez Pasażera. Odebranie przez Pasażera bagażu bez złożenia skargi stanowi dowód oparty na domniemaniu faktycznym, że bagaż został dostarczony w dobrym stanie i zgodnie z dokumentami przewozowymi.”

Zgodnie z § 27 ust. 3 OWP obowiązującym od 9 czerwca 2022 r.:

„Podstawą przyjęcia wszystkich reklamacji bagażowych jest przedłożenie Raportu Niezgodności Własności (Property Irregularity Report - PIR), dowodów, o których mowa w ust. 5 oraz wszystkich dokumentów potwierdzających poniesienie straty przez Pasażera. Odebranie przez Pasażera bagażu bez złożenia skargi stanowi dowód oparty na domniemaniu faktycznym, że bagaż został dostarczony w dobrym stanie i zgodnie z dokumentami przewozowymi.”.

Z przywołanych postanowień OWP wynika, że reklamacje bagażowe należało złożyć pisemnie na adres Spółki lub poprzez formularz elektroniczny dostępny na stronie internetowej Enter Air, zaś podstawą do ich przyjęcia jest przedłożenie PIR.

Z informacji zawartych w ulotce wręczanej pasażerom Spółki w portach lotniczych w biurach reklamacji bagażowych przez agentów handlingowych w imieniu Przedsiębiorcy na podstawie umowy łączącej Enter Air z tymi agentami (dalej: **Ulotka**) posiadającej nagłówek „BAGAŻOWE PROCEDURY REKLAMACYJNE ZAGINIĘCIE / USZKODZENIE / OPÓŹNIENIE BAGAŻU lub BRAKI W ZAWARTOŚCI BAGAŻU” wynikało, że w przypadku uszkodzenia, zniszczenia, utraty lub opóźnienia w dostawie bagażu rejestrowanego pasażer powinien przestać reklamację poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie internetowej Spółki lub wysłać reklamację listem poleconym na adres Enter Air (przy czym należy wskazać, że Ulotka wręczana konsumentom w okresie od 1 sierpnia 2019 r. do 8 czerwca 2022 r. zawierała informację o możliwości złożenia reklamacji wyłącznie w formie pisemnej), a wraz z reklamacją należy przestać m.in. PIR.

Powyższe informacje zawarte zarówno w OWP, jak i Ulotce oznaczały, iż sporządzenie PIR, w ocenie Spółki, nie jest równoznaczne ze złożeniem przez konsumenta reklamacji bagażowej, ponieważ pomimo skorzystania przez konsumenta z możliwości zgłoszenia szkody związanej z uszkodzeniem, zniszczeniem, utratą lub opóźnieniem bagażu rejestrowanego w porcie lotniczym w biurze reklamacji bagażowej, Przedsiębiorca wymaga od konsumentów następnie również złożenia reklamacji bagażowej w ww. formie.

Zgodnie z powyższym, w przypadku zniszczenia, uszkodzenia, utraty lub opóźnienia w dostawie bagażu rejestrowanego na pasażerach Enter Air ciążyły dwa obowiązki:

- 1) zgłoszenie tego faktu w porcie lotniczym w biurze reklamacji bagażowych, a następnie
- 2) zgłoszenie reklamacji bagażowej pisemnie lub poprzez elektroniczny formularz reklamacyjny dostępny na stronie internetowej Spółki.

Powyższa interpretacja została zawarta przykładowo w wiadomości mailowej konsumenta z dnia 14 lipca 2023 r., która wpłynęła na skrzynkę mailową Komisji Ochrony Praw Pasażerów, albowiem wskazano w niej, iż:

„Zgodnie z regulaminem przewozu, zgłosiłem uszkodzenie walizki na lotnisku, następnie niezwłocznie wypełniłem formularz reklamacyjny online, wymagany przez linię lotniczą”.

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu do przedłożenia dokumentów wewnętrznych stosowanych przez Spółkę od 1 stycznia 2021 r. związanych z działaniami podejmowanymi przez Spółkę w przypadku zgłoszenia przez konsumenta uszkodzenia, zniszczenia, utraty lub opóźnienia bagażu rejestrowanego Przedsiębiorca przekazał Prezesowi UOKiK podręcznik „Procedury Bagażowej EnteEnter Air proces reklamacyjny i obsługa szkód bagażowych” (dalej: **Podręcznik**) zawierający opis procedur i sposób postępowania w przypadku otrzymania reklamacji stosowany w Enter Air od 2019 r.

reklamacji do przewoźnika lotniczego, ani też nie stanowi dowodu uznania roszczenia, o czym świadczy także klauzula zwarta w takim raporcie „This report does not involve any acknowledgement of liability”. Agenci handlingowi biur Lost&Found w portach lotniczych nie mają żadnych uprawnień do rozpatrywania roszczeń Pasażerów w imieniu przewoźnika lotniczego, a wyłącznie są zobligowani do sporządzenia Raportu Niezgodności Własności (PIR), który Pasażer powinien następnie w ciągu 7 dni przestać przewoźnikowi celem weryfikacji roszczeń. Zgodnie z art. 6 Kodeksu Cywilnego, ciężar udowodnienia rozmiarów szkody spoczywa na osobie poszkodowanej. W związku z powyższym, w imieniu Enter Air, z przykrością informuję o odmowie uznania Państwa roszczenia i tym samym odmawiam wypłaty dochodzonego przez Państwa odszkodowania.”;

- skarga z dnia 12 października 2022 r. (znak RPW/66871/2022) w brzmieniu:

„Dopełniłam wszelkich formalności na lotnisku w Polsce, po powrocie z podróży, jednak do przewoźnika przestałam dokumentację nie dotrzymując terminu 7 dni. Oczywiście wyjaśniłam powód zwłoki, z uwagi na zachorowanie na koronawirusa. Dostałam jednak odmowę, z którą się nie mogę zgodzić. (...) Faktem jest, że bagaż uszkodzony został przez przewoźnika, co zostało zgłoszone na lotnisku, gdzie sporządzono odpowiedzi druk reklamacji, potwierdzony przez specjalny do tego powołany zespół. Przestałam protokół, przestałam dodatkowo zdjęcia walizki dla zobrazowania uszkodzeń.”.

Do wskazanej skargi załączono decyzję Spółki z dnia 23 czerwca 2022 r. zawierającą analogiczne stanowisko do tego cytowanego powyżej.

Udzielanie przez Enter Air odpowiedzi konsumentom na reklamacje bagażowe w powyższym brzmieniu potwierdza także dokumentacja z rozpatrzonych i zakończonych reklamacji bagażowych otrzymana przez organ ochrony konsumentów wraz z pismami Spółki z dnia 25 lipca 2023 r. w odpowiedzi na pkt 3 wezwania Prezesa UOKiK z dnia 5 lipca 2023 r. [w tym załączniki „Sprawa nr 3 (2021)” i „Sprawa nr 3 (2023)”] oraz z dnia 27 listopada 2023 r. w odpowiedzi na pkt 22 wezwania Prezesa Urzędu z dnia 30 października 2023 r. [świadczą o tym m.in. załączniki „Sprawa nr 8 (2021)”, „Sprawa nr 10 (2022)”, „Sprawa nr 3 (2023)” i „Sprawa nr 6 (2023)” z podfolderu „Zniszczenie lub uszkodzenie bagażu”].

Ponadto należy zwrócić uwagę, iż Enter Air w odpowiedziach na reklamacje, do których z kolei nie załączono PIR wskazywał, że:

„Jednocześnie wyjaśniam, iż zgłoszenia szkody bagażowej dokonuje się w biurze Lost & Found, które znajduje się w każdym porcie lotniczym; obsługują one Pasażerów wszystkich linii lotniczych i są czynne aż do ostatniego rejsu realizowanego w danym dniu.” [fragment decyzji Spółki z dnia 28 grudnia 2022 r. załączonej do skargi konsumenta z tego samego dnia (znak: RPW/86245/2022)].

Tożsamą informację zawiera dokumentacja z rozpatrzonych i zakończonych reklamacji bagażowych przedłożona przez Spółkę wraz z pismami z dnia 25 lipca 2023 r. w odpowiedzi na pkt 3 wezwania Prezesa UOKiK z dnia 5 lipca 2023 r. (w tym przykładowo załącznik „Sprawa nr 1 (2021)”, „Sprawa nr 1 (2022)”) oraz z dnia 27 listopada 2023 r. w odpowiedzi na pkt 22 wezwania Prezesa Urzędu z dnia 30 października 2023 r. [świadczą o tym m.in. załączniki „Sprawa nr 10 (2023)” i „Sprawa nr 2 (2023)” z podfolderu „Zniszczenie lub uszkodzenie bagażu”, załączniki „Sprawa nr 1 (2023)”, „Sprawa nr 3 (2023)” i „Sprawa nr 8 (2023)” z podfolderu „Zagubienie bagażu” oraz „Sprawa nr 1 (2023)”, „Sprawa nr 2 (2023)” i „Sprawa nr 3 (2023)” z podfolderu „Opóźnienie bagażu”].

Enter Air w celu zaniechania stosowania omawianej praktyki podjął decyzję o kompleksowej zmianie procedur reklamacyjnych, wskutek czego wprowadził w szczególności nowy model rozpatrywania reklamacji bagażowych. W ramach

implementacji tego modelu Spółka:

- wprowadziła nowe procedury dla pasażerów dotyczące reklamacji bagażowych (Procedury Bagażowe),
- wprowadziła stosowne zmiany w OWP,
- dokonała zmiany praktyki w przypadku dostarczenia opóźnionego bagażu do pasażera - „Formularz uszkodzenia bagażu po dostawie” został zastąpiony „Protokołem odbioru bagażu po dostawie kurierskiej”;
- zaniechała stosowania „Kwestionariusza opóźnionego bagażu”, „Kwestionariusza bagażu zagubionego” oraz „Opisu szkody”;
- dokonała ewaluacji informacji opublikowanych w „Centrum Pomocy” w sekcji Problemy z bagażem na stronie internetowej Spółki, której wynikiem jest dostosowanie zawartości do wprowadzonych zmian (<https://help.enterair.pl/faq-uszkodzony-i-zagubiony-bagaz/>);
- dokonała zmian deweloperskich w zakresie formularzy reklamacyjnych udostępnionych na stronie internetowej Spółki <https://reklamacje.enterair.pl/#/>; zmiany zostały wprowadzone z dniem 23 kwietnia 2024 r.

Enter Air zaniechał stosowania omawianej praktyki w dniu 15 maja 2025 r.

Spółka wyjaśniła, że powyżej opisane zmiany wyeliminowały również ryzyko wprowadzenia konsumentów w błąd, co do dokumentów wymaganych do złożenia i rozpatrzenia reklamacji.

Ponadto Enter Air w dokonał relewantnych zmian w OWP poprzez wprowadzenie § 21 ust. 8, zgodnie z którym:

„Przewoźnik rozpatruje reklamacje na podstawie wiarygodnych dowodów potwierdzających dane osobowe pasażera, jego udział w określonym locie, nadanie bagażu o określonej charakterystyce oraz poniesioną przez pasażera szkodę. Takimi dowodami mogą być przykładowo Raport Niezgodności Własności (Property Irregularity Report - PIR) sporządzony przez agentów obsługi naziemnej na lotnisku przylotu, karta pokładowa i Wywieszka bagażowa bądź odcinek kontrolny Wywieszki bagażowej wraz z fotografiami uszkodzonego bagażu albo inne wiarygodne dokumenty.”

Przedstawiony w OWP katalog wymienionych dokumentów ma charakter otwarty, a ich rodzaj został wskazany wyłącznie w celu wprowadzenia ułatwień dla konsumentów w procesie składania reklamacji. Podkreślenia w tym miejscu wymaga, że Raport Niezgodności Własności (Property Irregularity Report - PIR) nie jest wymagany do złożenia i rozpatrzenia reklamacji.

Spółka wyjaśniła również, że Procedury Bagażowe, są wręczane pasażerom przez agentów handlingowych w Biurze Lost & Found jako materiał informacyjny, za każdym razem, kiedy pasażer zgłasza problem ze swoim bagażem.

Wprowadzając powyższe zmiany Spółka miała na celu podniesienie transparentności całego procesu zgłaszania tzw. szkód bagażowych i wyeliminowanie systemowego ryzyka ewentualnego wprowadzenia konsumentów w błąd, co do poszczególnych elementów tego procesu, w tym znaczenia i skutków PIR-u.

Ustalenia faktyczne dot. praktyki z pkt 1.5) sentencji decyzji: Przekazywanie informacji o obowiązku udostępniania przez Spółkę na żądanie pasażera pisemnej informacji o przysługujących pasażerowi prawach w przypadku nieregularności rejsu

W OWP obowiązujących od 26 czerwca 2020 r. w § 26 ust. 2 Spółka uregulowała, iż:

„W przypadku nieregularności rejsu, przewoźnik zobowiązany będzie udostępnić na żądanie pasażera pisemną informację o przysługujących pasażerowi prawach, w tym informację o przysługującym pasażerowi prawie do opieki i odszkodowania. Jednakże w przypadku odwołania rejsu z przyczyn będących poza kontrolą przewoźnika, przewoźnik zwolniony będzie z obowiązku wypłaty odszkodowania.”

Oznacza to, że pasażer w przypadku nieregularności rejsu otrzyma od Spółki pisemną informację o przysługujących mu prawach, jeśli zażąda tego od Przedsiębiorcy.

Z informacji zawartych na stronie internetowej Urzędu Lotnictwa Cywilnego wynika, iż przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do wręczenia każdemu pasażerowi pisemnej informacji o przysługujących mu prawach w przypadku opóźnienia lotu. Świadczy o tym niniejszy fragment:

„W przypadku opóźnionego lotu przewoźnik jest zobowiązany wręczyć każdemu pasażerowi pisemną informację o przepisach dotyczących minimalnych praw pasażerów, w tym prawa do odszkodowania i opieki polegającej na zapewnieniu posiłków i napojów adekwatnych do czasu oczekiwania, umożliwieniu wykonania 2 rozmów telefonicznych oraz zapewnieniu noclegu w przypadku, gdy wylot odbywa się następnego dnia.¹⁸”

Także Spółka w piśmie z dnia 25 lipca 2023 r. przyznała, iż ciąży na niej obowiązek dystrybucji za pośrednictwem agentów handlingowych pisemnej informacji pasażerom, których loty zostały opóźnione albo odwołane, który to obowiązek wynika z umów zawartych przez Przedsiębiorcę z tymi agentami, jak również z przepisów prawa i wytycznych Urzędu Lotnictwa Cywilnego.

Z dokumentacji otrzymanej wraz z pismem Spółki z dnia 1 lutego 2024 r. wynika, iż Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego (dalej: **Prezes ULC**) przeprowadza kontrole okresowe w zakresie przestrzegania przez Enter Air m.in. art. 14 Rozporządzenia 261/2004, w szczególności w zakresie:

- umieszczania w punkcie odpraw pasażerów (check-in i gate), w miejscu widocznym dla pasażerów, czytelnej informacji zawierającej tekst: „Jeżeli odmówiono Państwu przyjęcia na pokład lub Państwa lot został odwołany lub opóźniony o co najmniej dwie godziny, możecie Państwo poprosić obsługę na stanowisku odpraw lub w punkcie przyjęć pasażerów na pokład samolotu o tekst określający przysługujące Państwu prawa, w szczególności w odniesieniu do odszkodowania i należnej Państwu pomocy”;

- posiadania przygotowanych do wręczenia pasażerom pisemnych informacji o przepisach na temat odszkodowania i pomocy przysługującej na mocy Rozporządzenia 261/2004, w tym informacji o sposobach skontaktowania się z wyznaczonym organem krajowym, o którym mowa w art. 16 ww. aktu prawnego¹⁹.

Spółka w celu zaniechania stosowania omawianej praktyki dokonała zmian w OWP,

¹⁸ Informacja zaktualizowana w dniu 5 listopada 2022 r. zawarta pod adresem <https://www.ulc.gov.pl/pl/publikacje/wiadomosci/4271-prawa-pasazerow-w-zwiazku-z-odwolaniem-i-opoznionym-lotem> wskazuje na obowiązek wręczenia pasażerom przez przewoźnika lotniczego informacji o przysługujących im prawach w przypadku opóźnienia lotu.

¹⁹ Informacje te zawarto w zawiadomieniu Prezesa ULC z dnia 6 sierpnia 2021 r. o zamiarze wszczęcia kontroli w porcie lotniczym im. Fryderyka Chopina w Warszawie.

Trzeba zaakcentować, iż Spółka w piśmie przedłożonym Prezesowi Urzędu podkreśliła użyte w wyżej cytowanym postanowieniu określenie „może”, gdyż zdaniem Przedsiębiorcy nie ciąży na nim prawny obowiązek zwrotu pasażerom kosztów zakupu najpotrzebniejszych rzeczy w czasie oczekiwania na opóźniony bagaż rejestrowany, jednak w przypadku skierowania przez pasażera roszczenia o zwrot ww. kosztów, Przedsiębiorca każdorazowo rozważa dokonanie zwrotu. W opinii Enter Air przyznanie pasażerom zwrotu kosztów zakupu najpotrzebniejszych rzeczy w czasie oczekiwania na opóźniony bagaż rejestrowany jest autonomiczną i dobrowolną decyzją Przedsiębiorcy niewymaganą przepisami.

W tym miejscu należy zwrócić uwagę, iż Miejski Rzecznik Konsumentów w Tychach w zawiadomieniu z dnia 1 kwietnia 2022 r. w sprawie DAR-4.63.16.2022 wskazał, że konsumenci informują go, że Enter Air odmawia przyznania odszkodowania za opóźnienie w dostarczeniu bagażu rejestrowanego, jeśli doszło do niego w ramach lotu do miejsca zamieszkania pasażera. Z korespondencji załączonej do wyżej wskazanego zawiadomienia oraz ze skarg otrzymanych przez Prezesa UOKiK wynika, iż odpowiedzi Spółki na reklamacje dotyczące opóźnienia w dostarczeniu bagażu rejestrowanego do kraju zamieszkania pasażera są następujące:

„Opóźnienie dostarczenia bagażu Pasażera do kraju jego stałego pobytu - w przypadku do Polski, brak jest podstaw do uznania roszczeń z tego tytułu. Odszkodowanie za opóźniony bagaż przyznawane jest bowiem wyłącznie na podstawie rachunków za zakup „przedmiotów pierwszej potrzeby” podczas pobytu pasażera bez bagażu zagranicą podczas imprezy realizowanej danym rejssem, a w przypadku opóźnionego dostarczenia bagażu do stałego miejsca pobytu Pasażera, potrzeba zakupu „przedmiotów pierwszej potrzeby” nie zachodzi, gdyż wówczas Pasażer przebywa w miejscu zamieszkania i ma możliwość korzystania z przedmiotów (np. ubrań, bielizny, kosmetyków), które posiada.” (fragment decyzji Spółki z dnia 9 lutego 2022 r. załączonej do zawiadomienia Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach z dnia 1 kwietnia 2022 r. w sprawie DAR-4.63.16.2022).

Z powyżej cytowanego wzoru odpowiedzi Spółki na reklamacje związane z opóźnieniem w dostawie bagażu rejestrowanego wynika, iż Enter Air przekazuje konsumentom informacje o ograniczeniu odszkodowania za opóźnienie w dostarczeniu bagażu rejestrowanego tylko do zwrotu kosztów poniesionych przez pasażerów w związku z zakupem „przedmiotów pierwszej potrzeby” i to wyłącznie w sytuacji, gdy pasażer przebywał bez bagażu rejestrowanego poza granicą państwa, w którym ma miejsce zamieszkania.

Następnie należy zauważyć, iż z korespondencji Spółki z dnia 10 listopada 2022 r., czyli po wyżej przytoczonej zmianie OWP polegającej na usunięciu zapisu stanowiącego o tym, że w przypadku opóźnienia w dostarczeniu bagażu rejestrowanego pasażerom przysługuje wyłącznie odszkodowanie za zakup najpotrzebniejszych rzeczy w trakcie oczekiwania na opóźniony bagaż tylko poza krajem, w którym mają oni miejsce zamieszkania, dołączonej do skargi z dnia 7 grudnia 2022 r. (znak RPW/80734/2022) otrzymanej przez Prezesa UOKiK wynika, że Przedsiębiorca nadal udzielał odpowiedzi na reklamacje w tym zakresie w brzemieniu analogicznym do tego cytowanego powyżej, albowiem Przedsiębiorca wskazał, iż:

„Wskazuję, iż w przypadku opóźnienia dostarczenia bagażu Pasażera do kraju jego stałego pobytu - brak jest podstaw do uznania roszczeń z tego tytułu. Odszkodowanie za opóźniony bagaż przyznawane jest bowiem wyłącznie na podstawie rachunków za zakup „przedmiotów pierwszej potrzeby” podczas pobytu Pasażera bez bagażu zagranicą podczas imprezy realizowanej danym rejssem, a w przypadku opóźnionego dostarczenia bagażu do stałego miejsca pobytu Pasażera, potrzeba zakupu „przedmiotów pierwszej potrzeby”

nie zachodzi, gdyż wówczas Pasażer przebywa w miejscu zamieszkania i ma możliwość korzystania z przedmiotów (np. ubrań, bielizny, kosmetyków), które posiada.”

Udzielanie przez Enter Air odpowiedzi na reklamacje konsumentów związane z opóźnieniem w dostawie bagażu rejestrowanego w powyższym brzmieniu po ww. zmianie OWP potwierdza także dokumentacja z rozpatrzonych i zakończonych przez Spółkę reklamacji bagażowych otrzymana przez Prezesa Urzędu od Enter Air, w tym załączniki „Sprawa nr 5 (2023)” i „Sprawa nr 7 (2023)” przedłożone do pisma Spółki z dnia 27 listopada 2023 r. w odpowiedzi na pkt 22 wezwania Prezesa UOKiK z dnia 30 października 2023 r. w folderze „Opóźnienie bagażu”, a następnie w podfolderze „2023”, a także załączniki „Sprawa nr 5 (2023)” i „Sprawa nr 7 (2023)” w folderze „Zagubienie bagażu”, a następnie w podfolderze „2023”, zaś w podfolderze „2022” świadczą o tym załączniki „Sprawa nr 8 (2022)” i „Sprawa nr 9 (2022)”.

Powyższe oznacza, że przytoczona zmiana OWP, która nastąpiła w związku z wystąpieniem Prezesa UOKiK z dnia 17 grudnia 2020 r. skierowanym do Spółki na podstawie art. 49a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r., poz. 1689 ze zm.; **dalej: uokik lub ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów**) o sygn. akt DOZIK-1.641.25.2020.MBM(1), w którym zawarto, iż Spółka ogranicza swoją odpowiedzialność za opóźnienie w dostawie bagażu jedynie do rekompensaty za zakup określonej kategorii produktów, tj. tzw. przedmiotów pierwszej potrzeby, nie wyłynęła na zmianę praktyki Przedsiębiorcy.

Warto dodać, że Przedsiębiorca w piśmie z dnia 1 lutego 2024 r. wskazał, iż w przypadku opóźnienia w dostawie bagażu rejestrowanego pasażera do kraju jego stałego pobytu określonego w reklamacji nie zachodzi potrzeba zakupu rzeczy pierwszej potrzeby. Następnie Spółka wskazała, że jeśli bagaż został opóźniony do miejsca stałego pobytu pasażera przyjmuje się, że pasażer w tym miejscu dysponuje rzeczami, które można uznać za przedmioty pierwszej potrzeby, w związku z czym nie powstanie odpowiedzialność Enter Air do zwrotu kosztów zakupu takich przedmiotów.

Co istotne, Spółka w swych pismach kierowanych do Prezesa Urzędu pismach oświadczyła, iż nie posiada informacji o miejscu zamieszkania pasażera, z którym zawarła umowę przewozu bezpośrednio, jak również pasażera, na rzecz którego Przedsiębiorca realizował usługę przewozu w oparciu o umowę czarteru. W piśmie z dnia 1 lutego 2024 r. Spółka wskazała, że jeśli pasażer w PIR wskaże miejsce zamieszkania, to Enter Air przyjmuje tę informację do wiadomości i bierze ją pod uwagę w procesie rozpatrywania reklamacji.

W świetle powyższego możliwe, że Przedsiębiorca co najmniej od 1 stycznia 2021 r. przekazywał konsumentom informację, iż jego odpowiedzialność za opóźnienie w dostawie bagażu rejestrowanego ograniczona jest wyłącznie do zwrotu kosztów zakupów „przedmiotów pierwszej potrzeby” i to wyłącznie wtedy, gdy opóźnienie nastąpiło do kraju, w którym pasażer nie ma miejsca zamieszkania.

Spółka w dniu 15 maja 2025 r. zaniechała zamieszczania w odpowiedziach na reklamacje składane przez konsumentów dotyczące opóźnień w dostarczeniu bagażu rejestrowanego informacji o ograniczeniu odpowiedzialności Enter Air za opóźnienie w dostarczeniu bagażu rejestrowanego, tylko do zwrotu kosztów zakupu tzw. przedmiotów pierwszej potrzeby i to wyłącznie wtedy, gdy do opóźnienia doszło w ramach lotu do kraju, w którym pasażer nie ma miejsca zamieszkania.

W ramach podejścia kompleksowego, Enter Air dokonał również stosownych zmian w OWP w tym zakresie, poprzez wprowadzenie § 19 ust. 6 OWP, zgodnie z którym: „w przypadku opóźnienia w dostarczeniu Bagażu Rejestrowanego, Pasażer ma prawo do zwrotu kosztów poniesionych w związku z opóźnieniem Bagażu Rejestrowanego,

Z powyższej tabeli wynika, że w 2021 r. [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] reklamacji nie zostało uwzględnionych przez Przedsiębiorcę, albowiem Spółka w piśmie z dnia 25 lipca 2023 r. wskazała, iż żadna sprawa związana ze zniszczeniem lub uszkodzeniem bagażu rejestrowanego z 2021 r. nie jest w toku. Natomiast [xxxx] spraw z 2022 r. (ok. [xxxx]) zaś z 2023 r. [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] pozostaje w toku lub zostało nieuwzględnionych przez Przedsiębiorcę.

Przedsiębiorca w piśmie z dnia 27 listopada 2023 r. oświadczył, iż jego indywidualne podejście do każdej reklamacji oznacza, iż Enter Air nie odrzuca automatycznie, absolutnie i bezwzględnie roszczeń odnoszących się do walizek liczących sobie co najmniej cztery lata. Przedsiębiorca dodał, że nie jest w stanie oszacować liczby przypadków średniorocznych uznawania roszczeń w odniesieniu do walizek co najmniej czteroletnich. Spółka wskazała również przy powyższej argumentacji, że w przypadku odwołania pasażera od decyzji odmownej, Enter Air oferuje ryczałtowe odszkodowanie w kwocie [xxxxx], jeśli okoliczności konkretnej reklamacji nie wskazują na możliwość przyznania wyższego odszkodowania.

Ze zgromadzonej w toku postępowania dokumentacji wynika, że Spółka w odpowiedzi na reklamacje związane ze zniszczeniem lub uszkodzeniem bagażu rejestrowanego przekazywała konsumentom informację, iż odszkodowanie nie przysługuje, jeśli walizka została zakupiona co najmniej cztery lata przed dniem doznania szkody przez konsumenta. Enter Air w takim przypadku udziela odpowiedzi w brzmieniu (zmianie ulega tylko liczba lat):

„Po zweryfikowaniu sprawy stwierdzam, że Enter Air nie może zaakceptować Państwa roszczenia. Wyjaśniam, że zdaniem przewoźnika wartość walizki jest nieznaczna po 4 latach eksploatacji. Jest mi przykro, ale w tym przypadku nie przysługuje odszkodowanie.” (fragment decyzji Spółki dołączonej do skargi z dnia 15 listopada 2022 r. wystanej na skrzynkę mailową Komisji Ochrony Praw Pasażerów).

W tym miejscu warto przywołać przykładowe skargi pasażerów Enter Air otrzymane przez organ ochrony konsumentów wskazujące na nieuznawanie przez Spółkę reklamacji w związku ze zniszczeniem lub uszkodzeniem walizek, które zostały zakupione co najmniej cztery lata przed dniem doznania szkody:

- *„Dodatkowo uznano, że „Wyjaśniam, że zdaniem przewoźnika wartość walizki jest nieznaczna po 6 latach eksploatacji.””* (skarga z dnia 8 października 2023 r. w sprawie RBG.80.406.2023);
- *„Z treści Państwa odpowiedzi wyraźnie wynika, że zadbaną walizką, która wg Państwa posiada znikomą wartość (ponieważ została zakupiona 5 lat temu), można rzucać i poniewierać ponieważ i tak odmówicie Państwo wypłaty odszkodowania.”*(skarga z dnia 29 sierpnia 2022 r., znak RPW/53993/2022), do której załączono decyzję Spółki w brzmieniu:

„Po zweryfikowaniu sprawy stwierdzam, że Enter Air nie może zaakceptować Państwa roszczenia. Wyjaśniam, że zdaniem przewoźnika wartość walizki jest nieznaczna po 5 latach eksploatacji.”;

- *„Dzień dobry 20. 08.2023 podczas lotu z Tirany do Katowic liniami enterair zniszczyli mi walizke. Dokonałem wszelkich formalności określonych przez ich regulamin (w załączeniu zdjęcia) dzisiaj dostaje maila, że walizka ma 5 lat to nie przedstawia dla nich żadnej wartości. Zatem pytanie dlaczego mam ponosić*

jakiegokolwiek koszty ze względu na brak kompetencji ich pracowników?” (skarga z dnia 20 września 2023 r. w sprawie RBG.80.411.2023).

Opinie dostępne przy wizytówce Spółki wyświetlanej po wpisaniu w wyszukiwarce Google frazy „Enter Air, Komitetu Obrony Robotników 74, 02-146 Warszawa” również wskazują na możliwe naruszenia Przedsiębiorcy w zakresie rozpatrywania reklamacja zniszczonych lub uszkodzonych bagaży, co potwierdzają przykładowo poniższe opinie:

- *„rozwalone dwie walizki, oczywiście reklamacja odrzucona, formułka którą wysyłają do wszystkich że walizki są stare i bez wartości i że to nie ich wina.”;*
- *„Wg Enter Air walizka nie ma już żadnej wartości, więc odszkodowanie się nie należy”, do której to opinii załączono decyzję Spółki, w której wskazano, iż „Wyjaśniam, że zdaniem przewoźnika wartość walizki jest nieznaczna po 4 latach eksploatacji.”²¹.*

Trzeba zwrócić uwagę, iż nieuznawanie przez Przedsiębiorcę reklamacji uszkodzonego lub zniszczonego bagażu, który został kupiony przez pasażera co najmniej cztery lata przed dniem doznaniem szkody, poruszano także w komentarzu w brzmieniu:

„Nie uwzględnili mi reklamacji gdyż stwierdzili że walizki były za stare bo 4 lata i już są wyeksploatowane”²².

Informacje dostępne w serwisie społecznościowym Facebook również wskazywały na opisane wyżej możliwe naruszenia Spółki, w tym przykładowo można przywołać post z dnia 18 października 2023 r. dostępny w grupie „Tanie podróżowanie” w brzmieniu:

„Reklamowałam uszkodzenie walizki w Enter Air odpisał że walizka po pięciu latach używania jest nic nie warta dlatego odzucili reklamacje”²³.

Jak już wyżej wspomniano przy cytowaniu wzoru odpowiedzi Spółki, również z wiadomości mailowych pasażerów, które wpłynęły na skrzynkę mailową Komisji Ochrony Praw Pasażerów wynika przekazywanie przez Spółkę w odpowiedziach na reklamacje związane ze zniszczeniem lub uszkodzeniem bagaży rejestrowanych informacji, iż odszkodowanie nie przysługuje, jeśli zniszczona bądź uszkodzona walizka została zakupiona przez konsumenta co najmniej cztery lata przed dniem doznania szkody, na co wskazuje przykładowo wiadomość mailowa konsumenta z dnia 15 listopada 2022 r., do której dołączono decyzję Spółki z dnia 10 listopada 2022 r. w brzmieniu:

„Wyjaśniam, że zdaniem przewoźnika wartość walizki jest nieznaczna po 4 latach eksploatacji”.

Analogiczną odpowiedź, lecz dotyczącą walizki zakupionej pięć lat przed dniem doznana szkody, zawiera decyzja Przedsiębiorcy z dnia 8 listopada 2022 r. dołączona do wiadomości mailowej pasażera z dnia 28 grudnia 2022 r. otrzymanej przez Komisję Ochrony Praw Pasażerów.

²¹ Opinie dostępne pod adresem

https://www.google.com/search?sa=X&sca_esv=600701484&rlz=1C1GCEU_pIPL1035PL1035&biw=1745&bih=835&tbm=lcl&q=enter%20air%20warszawa%20opinie&rflfq=1&num=20&stick=H4sIAAAAAAAAAAONgkxIxNDEyMrY0NzQ0sDAzMTMxMLU0N93AyPiKUTI1ryS1SCExs0ihPLGouCqxPFEhvyAzLzN1EStuOQA__bkDUwAAAA&rldimm=14223971108646405975&hl=pl-PL&ved=0CBEQ5foLahcKEwiIoKiEvPODaxUAAAAAHQAAAAAQCA#ikt=LocalPoiReviews&arid=ChZDSUhNMG9nS0VJQ0FnSURWX2V1VkrBEAE (dostęp 30 stycznia 2024 r.).

²² Wskazany komentarz został zamieszczony pod wideo dostępnym pod adresem

<https://www.youtube.com/watch?v=lpAyDd6qVPU> (dostęp 30 stycznia 2024 r.).

²³ <https://www.facebook.com/groups/1689693974627054/user/100002539042897> (dostęp 30 stycznia 2024 r.).

Należy podkreślić, iż Prezesa UOKiK skierował do Spółki wezwanie do wskazania czy zawsze, jeśli uszkodzeniu lub zniszczeniu uległa walizka zakupiona co najmniej 4 lata przed rokiem doznania szkody, Spółka w odpowiedzi na reklamację odmawia przyznania odszkodowania z uwagi na to, że „*zdaniem przewoźnika wartość walizki jest nieznaczna po 4 latach eksploatacji*”. W przypadku odpowiedzi negatywnej Prezes Urzędu wezwał Przedsiębiorcę do przedłożenia dowodów potwierdzających odmienne postępowanie Spółki. W odpowiedzi na to wezwanie organowi ochrony konsumentów przedłożono wyłącznie dokumentację z pięciu postępowań reklamacyjnych zakończonych przez Enter Air, w odpowiedzi na które Spółka wskazała, iż wartość walizki po czterech, sześciu, siedmiu, bądź dziesięciu latach eksploatacji jest nieznaczna, dlatego odszkodowanie nie przysługuje. Następnie na skutek odwołań konsumentów w ww. sprawach Przedsiębiorca przyznał im odszkodowanie ([xx]).

Spółka w celu zaniechania stosowania omawianej praktyki zaprzestała zamieszczania w odpowiedziach na reklamacje składane przez konsumentów, dotyczące zniszczenia lub uszkodzenia bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika, w sytuacji, gdy uszkodzona lub zniszczona walizka została zakupiona przez konsumenta, co najmniej cztery lata przed dniem wystąpienia szkody, informacji o tym, iż w tym przypadku odszkodowanie nie przysługuje. Zmiana ta nastąpiła w dniu 1 lutego 2024 r.

Enter Air wyjaśnił, że aktualnie zasady rozpatrywania reklamacji są jednolite dla każdego zniszczonego lub uszkodzonego bagażu na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika, a Spółka nie różnicuje przyznania odszkodowania w tych wypadkach od wieku bagażu.

Ustalenia faktyczne dot. praktyki z pkt 1.8) sentencji decyzji: Zamieszczenie w OWP postanowień niezgodnych z powszechnie obowiązującym prawem o braku odpowiedzialności za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę bagażu rejestrowanego

Enter Air w OWP zawarł regulacje dotyczące odpowiedzialności Spółki za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika. W myśl § 25 ust. 5 OWP obowiązującego od 26 czerwca 2020 r.:

„5. Przewoźnik może zwolnić się od odpowiedzialności wobec Pasażera za utratę lub uszkodzenie bagażu poprzez wykazanie, że nie ponosi on winy za powstanie szkody.

5.1. Enter Air nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wynikłą w razie zniszczenia, zaginięcia lub uszkodzenia bagażu rejestrowanego w zakresie, w jakim szkoda wynikła z naturalnych właściwości, jakości, wad własnych Bagażu lub jego nieodpowiedniego zabezpieczenia przez Pasażera.

5.2. Enter Air nie ponosi odpowiedzialności za drobne uszkodzenia zewnętrznej powierzchni bagażu Pasażera (np. przetarcia, zadrapania, zabrudzenia, plamy, wgniecenia, itp.), które wynikają z normalnego użytkowania bagażu, a także za wszelkie uszkodzenia spowodowane przeladowaniem Bagażu”.

Powyższe postanowienia zakładają zatem odpowiedzialność Spółki za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę bagażu rejestrowanego na zasadzie winy oraz brak odpowiedzialności Enter Air:

- za niewielkie uszkodzenia powierzchniowe tego bagażu;
- za uszkodzenia spowodowane przeladowaniem bagażu rejestrowanego;

- w zakresie, a jakim doszło do szkody z powodu nieodpowiedniego zabezpieczenia tego bagażu przez pasażera.

Nie wyjaśniono przy tym, kiedy bagaż rejestrowany zdaniem Spółki jest właściwie zabezpieczony przez pasażera, jak również jakie konkretnie uszkodzenia zewnętrznej powierzchni bagażu w opinii Przedsiębiorcy wyłączają jego odpowiedzialność (powyższe wyliczenie ma wyłącznie charakter przykładowy) oraz kiedy następuje przeladowanie bagażu (np. gdy przekroczono dopuszczalną wagę bagażu rejestrowanego, czy gdy widać na pierwszy rzut oka po jego wyglądzie, że jest przepetniony, co przykładowo można ocenić po kształcie torby albo poprzez niedopięcie zamka walizki).

Należy podkreślić, iż organ ochrony konsumentów dnia 8 marca 2023 r. w sprawie DAR-4.60.226.2023 otrzymał skargę konsumenta, w której zwrócono uwagę na sprzeczność z prawem cytowanych powyżej regulacji zawartych w § 25 ust. 5 OWP i § 25 ust. 5.2 OWP, albowiem wskazano w niej, iż:

*„Na podstawie art. 241 KPA wnoszę o wszczęcie z urzędu sprawy o praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów poprzez stosowanie w Ogólnych Warunkach Przewozu (OWP; dostępnych na stronie internetowej <https://www.enterair.pl/pl/ogolne-warunki-przewozu>) sprzecznych z prawem postanowień umownych przez przewoźnika lotniczego Enter Air Sp. z o.o., ul. Komitetu Obrony Robotników 74 02-146 Warszawa, Polska, tj. **§ 25 pkt 5 OWP**: „Przewoźnik może zwolnić się od odpowiedzialności wobec Pasażera za utratę lub uszkodzenie bagażu poprzez wykazanie, że nie ponosi on winy za powstanie szkody”. **Co następnie jest dookreślone w § 25 pkt 5.2 OWP**: „Enter Air nie ponosi odpowiedzialności za drobne uszkodzenia zewnętrznej powierzchni bagażu Pasażera (np. przetarcia, zadrapania, zabrudzenia, plamy, wgniecenia, itp.), które wynikają z normalnego użytkowania bagażu, a także za wszelkie uszkodzenia spowodowane przeladowaniem Bagażu””.*

Natomiast Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Goleniowie w wiadomości mailowej z dnia 27 marca 2023 r., zawarł, iż:

*„wplynął do Powiatowego Rzecznika w Goleniowie wniosek o pomoc, z którego wynika, że Enter Air Sp. z o.o. w swoim **par. 25 pkt 5.1 OWP** stosuje postanowienia niedozwolone o treści cyt.: Enter Air nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wynikłą w razie zniszczenia, zaginięcia lub uszkodzenia bagażu rejestrowanego w zakresie, w jakim szkoda wynikła z naturalnych właściwości, jakości, wad własnych Bagażu lub jego nieodpowiedniego zabezpieczenia przez Pasażera””.* (w tym miejscu należy wspomnieć, że wskazane postanowienie zostało niewłaściwie zakwalifikowane, albowiem nie jest ono niedozwolonym postanowieniem umownym, lecz jest sprzeczne z prawem).

Na marginesie warto dodać, że ze skarg konsumentów otrzymanych przez Prezesa UOKiK wynika, że Spółka w odpowiedziach na reklamacje związane ze zniszczeniem lub uszkodzeniem bagażu rejestrowanych przywoływał wyżej cytowane zapisy uregulowane w § 25 ust. 5.1 OWP i § 25 ust. 5.2 OWP.

Spółka w celu zaniechania stosowania omawianej praktyki dokonała zmiany kwestionowanych postanowień OWP poprzez wprowadzenie postanowienia § 19 ust. 3 OWP, zgodnie z którym: *“Enter Air nie ponosi odpowiedzialności za szkodę spowodowaną zniszczeniem, zaginięciem lub uszkodzeniem Bagażu Rejestrowanego w zakresie, w jakim szkoda wynikła z wrodzonego defektu, jakości lub wady bagażu”*. Zmiana ta weszła w życie w dniu 13 maja 2025 r.

Spółka wskazała, że nowe brzmienie ww. postanowienia zgodne jest z brzmieniem art. 17 ust. 2 Konwencji o ujednoczeniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego zgodnie z którym *„przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę*

wynikną w razie zniszczenia, utraty lub uszkodzenia przyjętego bagażu jedynie pod warunkiem że wydarzenie, które spowodowało zniszczenie, utratę lub uszkodzenie bagażu nastąpiło na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika. Jednakże przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, jeśli i w takim zakresie w jakim szkoda wynikła w wyniku wrodzonego defektu, jakości lub wady bagażu”.

Ustalenia faktyczne dot. praktyki z pkt 1.9) sentencji decyzji: Wyłączenie odpowiedzialności w przypadku niezgłoszenia zniszczenia, uszkodzenia lub utraty bagażu podręcznego na pokładzie samolotu

Zgodnie z definicją bagażu podręcznego zawartą w OWP, bagaż podręczny to nierejestrowane przedmioty i rzeczy osobiste Pasażera przewożone pod opieką pasażera w kabinie pasażerskiej.

W OWP zamieszczono jedno postanowienie odnoszące się do odpowiedzialności Spółki za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę bagażu podręcznego. Zgodnie z § 27 ust. 10 OWP obowiązującym od 26 czerwca 2020 r.:

„W przypadku uszkodzenia Bagażu Podręcznego, Pasażer powinien zgłosić ten fakt na pokładzie samolotu. Jeśli Pasażer nie spełni tego wymogu, Enter Air będzie uwolniony od odpowiedzialności za uszkodzenie, zniszczenie, splądrowanie czy zaginięcie Bagażu Podręcznego”.

Cytowane postanowienie zatem nakładało na pasażerów obowiązek zgłoszenia uszkodzenia, zniszczenia lub utraty bagażu podręcznego na pokładzie samolotu pod rygorem zwolnienia Enter Air z odpowiedzialności za ww. szkody.

Spółka w celu zaniechania omawianej praktyki dokonała zmian w OWP poprzez wprowadzenie postanowienia § 21 ust. 13 OWP, zgodnie z którym: *„Zasady dotyczące odpowiedzialności Przewoźnika oraz postępowania reklamacyjnego dotyczące Bagażu Rejestrowanego, stosuje się również w przypadku reklamacji dotyczącej Bagażu Podręcznego.”* Zmiana ta weszła w życie w dniu 13 maja 2025 r.

Ustalenia faktyczne dot. praktyki z pkt 1.10) sentencji decyzji: Rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji o dokumentach niezbędnych do złożenia i rozpatrzenia reklamacji bagażowych

Organ ochrony konsumentów otrzymał od konsumentów skargi, z których wynikało, iż Enter Air przy składaniu przez pasażerów reklamacji związanych ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika lub opóźnieniem w jego dostarczeniu wymagał od pasażerów przedłożenia licznych dokumentów.

Organ ochrony konsumentów ustalił, iż Przedsiębiorca na swojej stronie internetowej dostępnej pod adresem <https://reklamacje.enterair.pl/#/baggagecomplaint>, w OWP i Ulotce informował pasażerów, iż wraz z reklamacją bagażową należy przestać wiele różnych dokumentów, o których mowa poniżej.

Zgodnie z § 27 ust. 5 OWP obowiązującym od 9 czerwca 2022 r. do dnia wszczęcia niniejszego postępowania:

„Każda reklamacja bagażowa musi mieć formę pisemną i zostać przekazana za pośrednictwem formularza reklamacyjnego, o którym mowa w ust. 1 lub wysłana

pocztą na adres korespondencyjny Enter Air wskazany w ust. 1. Każda reklamacja powinna być przekazana lub wysłana wraz z raportem PIR oraz kartą pokładową i przywieszką bagażową bądź odcinkiem kontrolnym przywieszki bagażowej. W razie zgubienia lub zniszczenia karty pokładowej albo przywieszki bagażowej lub jej odcinka kontrolnego - reklamacja powinna być wysłana wraz z innym wiarygodnym dowodem potwierdzającym dane osobowe pasażera, jego udziału w określonym locie oraz nadanie bagażu o określonej charakterystyce. Przewoźnik zastrzega sobie możliwość wystąpienia do Pasażera z prośbą o przedstawienie innych dodatkowych wiarygodnych, dokumentów niezbędnych do ustalenia granicy odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika. W razie powzięcia wątpliwości co do dokumentów załączonych do reklamacji przewoźnik zastrzega sobie prawo zwrócenia się do Pasażera o przedstawienie oryginałów tych dokumentów pod rygorem utraty roszczenia z tytułu reklamacji.”.

Należy zwrócić uwagę również na następujące postanowienia OWP obowiązujące od 9 czerwca 2022 r.:

- „Podstawą przyjęcia wszystkich reklamacji bagażowych jest przedłożenie Raportu Niezgodności Własności (Property Irregularity Report - PIR), dowodów, o których mowa w ust. 5 oraz wszystkich dokumentów potwierdzających poniesienie straty przez Pasażera. Odebranie przez Pasażera bagażu bez złożenia skargi stanowi dowód oparty na domniemaniu faktycznym, że bagaż został dostarczony w dobrym stanie i zgodnie z dokumentami przewozowymi.” (§27 ust. 3 OWP);
- „Jeżeli bagaż rejestrowany Pasażera został uszkodzony, zniszczony lub splądrowany, Pasażer powinien natychmiast zgłosić ten fakt odpowiednim służbom na lotnisku i wypełnić PIR przed opuszczeniem obszaru tranzytowego. Przyjęcie przez pasażera bagażu bez złożenia reklamacji i bez wypełnienia PIR przed opuszczeniem obszaru tranzytowego stanowi domniemanie, że Bagaż został dostarczony w stanie nienaruszonym.” (§ 27 ust. 7 OWP).

Natomiast w OWP obowiązujących od 26 czerwca 2020 r. do 8 czerwca 2022 r. należy zwrócić uwagę na następujące postanowienia:

- „Podstawą przyjęcia wszystkich reklamacji bagażowych jest przedłożenie Raportu Niezgodności Własności (Property Irregularity Report - PIR) oraz wszystkich dokumentów potwierdzających poniesienie straty przez Pasażera. Odebranie przez Pasażera bagażu bez złożenia skargi stanowi dowód oparty na domniemaniu faktycznym, że bagaż został dostarczony w dobrym stanie i zgodnie z dokumentami przewozowymi.” (§ 27 ust. 3 OWP);
- „Każda reklamacja bagażowa musi mieć formę pisemną i być przekazana lub wysłana wraz z raportem PIR, kartą pokładową i przywieszką bagażową bądź odcinkiem kontrolnym przywieszki bagażowej do przewoźnika w ramach czasowych określonych powyżej. Przewoźnik zastrzega sobie możliwość wystąpienia do Pasażera z prośbą o przedstawienie innych dodatkowych dokumentów niezbędnych do ustalenia granicy odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika.” (§ 27 ust. 5 OWP);
- „Jeżeli bagaż rejestrowany Pasażera został uszkodzony, zniszczony lub splądrowany, Pasażer powinien natychmiast zgłosić ten fakt odpowiednim służbom na lotnisku i wypełnić PIR przed opuszczeniem obszaru tranzytowego. Przyjęcie przez pasażera bagażu bez złożenia reklamacji i bez wypełnienia PIR przed opuszczeniem obszaru tranzytowego stanowi domniemanie, że Bagaż został dostarczony w stanie nienaruszonym.” (§ 27 ust. 7 OWP).

Na stronie internetowej Spółki dostępnej pod adresem <https://reklamacje.enterair.pl/#/baggagecomplaint> pojawiał się komunikat, w którym wskazano listę dokumentów, które należy dołączyć do zgłoszenia reklamacyjnego. Z oświadczenia Enter Air zawartego w piśmie z dnia 1 lutego 2024 r. wynika, iż poniższy wykaz dokumentów znajduje się na stronie internetowej Spółki od momentu uruchomienia tej strony. Prezentowała się ona następująco:

„Wraz z reklamacją należy przesłać poniższe dokumenty:

- *Protokół szkody/zaginięcia (PIR), sporządzony w porcie lotniczym*
- *Przywieszkę bagażowa (awers i rewers)*
- *Odcinek kontrolny przywieszki bagażowej*
- *Kartę pokładową*
- *Fotografie uszkodzonego bagażu - ukazujące w szczególności uszkodzenia, logo producenta, całą sylwetkę bagażu*
- *Opis uszkodzenia*
- *Listę rzeczy znajdujących się w bagażu wraz z ich wyceną (w przypadku zaginięcia)*
- *Jeśli istnieje faktura/paragon potwierdzająca wartość zagubionego/uszkodzonego bagażu (lub jego zawartości), to należy ją dołączyć*
- *Rachunki za zakup artykułów pierwszej potrzeby podczas pobytu zagranicą (w przypadku opóźnienia bagażu)”*.

Prezes UOKiK zauważa, iż wykaz powyższych dokumentów był wskazywany również w Ulotce, którą pasażerowie Spółki otrzymują w portach lotniczych w biurach reklamacji bagażowych od agentów handlingowych działających w imieniu Enter Air na podstawie umów zawartych przez Przedsiębiorcę z tymi agentami.

W piśmie z dnia 27 listopada 2023 r. Enter Air wskazało, iż do formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej Spółki niezbędne jest załączenie:

- PIR;
- przywieszki bagażowej;
- odcinka kontrolnego przywieszki bagażowej;
- karty pokładowej;
- fotografii uszkodzonego bagażu,

albowiem niedodanie ww. dokumentów wiąże się z brakiem technicznej możliwości jego przesłania.

Enter Air w piśmie z dnia 1 lutego 2024 r. wskazał, iż przywieszka bagażowa jest umieszczana na bagażu rejestrowanym pasażera podczas odprawy biletowo-bagażowej, a pasażer otrzymuje odcinek kontrolny przywieszki bagażowej, który naklejany jest na kartę pokładową lub okładkę paszportu. Przedsiębiorca oświadczył, że odcinek kontrolny służy co do zasady do wykazania, że bagaż rejestrowany został nadany i przyjęty. Na awersie przywieszki bagażowej i odcinka kontrolnego przywieszki bagażowej znajdują się: data i numer rejsu, destynacja (port docelowy), imię i nazwisko pasażera, waga bagażu i liczba nadanych bagaży. Natomiast rewers przywieszki bagażowej i odcinka kontrolnego przywieszki bagażowej zawiera ewentualne dodatkowe informacje o uszkodzeniach bagażu stwierdzonych przed jego nadaniem podczas odprawy biletowo-bagażowej.

Z korespondencji konsumentów z Przedsiębiorcą dołączonej do skarg otrzymanych przez Prezesa Urzędu wynika, iż przesłanie ww. dokumentacji było niezbędne w celu rozpatrzenia reklamacji przez Spółkę, co potwierdza wiele załączonych do nich wiadomości Przedsiębiorcy, w których konsumenci byli proszeni o przesłanie ww. dokumentów. Przykładowe prośby w tym zakresie brzmią:

„Informuję, iż na chwilę obecną z powodu braków w wymaganych do zaakceptowania reklamacji dokumentach, Enter Air odmawia uznania roszczeń.

Proszę o przesłanie następującej dokumentacji w celu ponownego rozpatrzenia sprawy:

- *wyraźne zdjęcia bagażu ukazujące całą sylwetkę oraz markę walizki (w miarę możliwości- model walizki),*
- *rewers (środek) przywieszki bagażowej oraz odcinka kontrolnego przywieszki bagażowej,*
- *rachunek za zakup walizki (w przypadku braku proszę o podanie modelu, rozmiaru i marki, daty zakupu i przybliżonej ceny)*
- *informacja czy bagaż był ubezpieczony” (fragment decyzji Spółki z dnia 17 października 2022 r. dołączonej do skargi z dnia 9 lutego 2023 r., znak RPW/13712/2023).*

Na marginesie należy zauważyć, że konsumenci zwracali uwagę na bezzasadną konieczność przedkładania niektórych z powyżej wymienionych pozycji, co przykładowo potwierdzają poniższe skargi:

- *„W załączeniu przesyłamy rewers przywieszek bagażowych (dziwne, bo przecież to nic nie wnosi do sprawy!)” (fragment korespondencji konsumenta ze Spółką otrzymanej w sprawie DAR-4.80.2599.2022);*
- *„Pierwsze moje zgłoszenie reklamacyjne przekazałem natychmiast po powrocie z wakacji 4 lipca 2023 r., a pierwsza odpowiedź na moją reklamację, która zawierała prośbę o uzupełnienie dokumentacji była przesłana 3 sierpnia 2023 r. czyli miesiąc po wystąpieniu zgłoszenia. Budzi moje wątpliwości również sposób procedowania reklamacji, pierwsze moje zgłoszenie było kompletne, ale nie zaakceptowaliście państwo zdjęć bagażu, które wystąpiłem plus brakowało zdjęcia drugiej strony przywieszki bagażowej, na której jest instrukcja oderwania folii ochronnej i inne niezwiązane z moim bagażem informacje ” (skarga z dnia 11 września 2023 r. w sprawie RBG.80.413.2023).*

Ponadto z otrzymanych przez Prezesa UOKiK skarg oraz dokumentacji z zakończonych i rozpatrzonych reklamacji bagażowych wynika, że Przedsiębiorca prosił konsumentów również o informację, czy bagaż był ubezpieczony. Spółka wskazała jednak, że co do zasady nie wymaga informacji o ubezpieczeniu bagażu - udzielenie tej informacji jest dobrowolne, a jej niepodanie nigdy nie stanowi przeszkody w rozpatrzeniu reklamacji. Przedsiębiorca w piśmie z dnia 1 lutego 2024 r. wskazał, że pasażerowie byli proszeni o informację o ubezpieczeniu bagażu, przykładowo celem umożliwienia Enter Air ustalenia wartości bagażu, uzupełnienia dokumentacji reklamacyjnej lub gdy zachodziły wątpliwości co do tożsamości pasażera i właściciela bagażu.

Spółka w celu zaniechania stosowania omawianej praktyki wprowadziła nową procedurę rozpatrywania reklamacji bagażowych. Nowa procedura eliminuje ewentualne wprowadzenie konsumentów w błąd, co do dokumentów niezbędnych do złożenia reklamacji i rozpatrzenia reklamacji składanych przez konsumentów, związanych ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą bagażu rejestrowanego na pokładzie statku

powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika lub opóźnieniem w jego dostarczeniu.

Enter Air dokonał zmian w OWP poprzez wprowadzenie § 21 ust. 8 OWP, zgodnie z którym: „Przewoźnik rozpatruje reklamacje na podstawie wiarygodnych dowodów potwierdzających dane osobowe pasażera, jego udział w określonym locie, nadanie bagażu o określonej charakterystyce oraz poniesioną przez pasażera szkodę. Takimi dowodami mogą być przykładowo Raport Niezgodności Własności (Property Irregularity Report - PIR) sporządzony przez agentów obsługi naziemnej na lotnisku przylotu, karta pokładowa i Wywieszka bagażowa bądź odcinek kontrolny Wywieszki bagażowej wraz z fotografiami uszkodzonego bagażu albo inne wiarygodne dokumenty.” Zmiany weszły w życie w dniu 13 maja 2025 r.

W ramach nowego modelu Spółka implementowała i dystrybuje, w szczególności poprzez agentów handlingowych, nową informację dla pasażera dotyczącą Procedur Bagażowych.

Spółka dokonała również odpowiednich zmian w „Centrum pomocy” na swojej stronie internetowej w sekcji *Problemy z bagażem*. Enter Air przekazuje link do odpowiedniej sekcji z tymi informacjami: <https://help.enterair.pl/faq-uszkodzony-i-zaqubiony-baqaz/>.

Spółka wyjaśniła, że aktualnie nie wymaga od konsumentów dołączenia do reklamacji wszystkich ww. dokumentów. Enter Air podkreślił, że każda reklamacja składana przez konsumenta rozpatrywana jest indywidualnie, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Enter Air nie wymaga, aby konsument składając reklamację, przedstawił konkretne dokumenty pod względem rodzajowym, jakościowym i ilościowym. Przedstawiony w § 21 ust. 8 OWP katalog wymienionych dokumentów ma charakter otwarty, a ich rodzaj został wskazany wyłącznie w celu wprowadzenia ułatwień dla konsumentów w procesie składania reklamacji.

W tym miejscu wskazać należy, iż z poczynionych przez Prezesa UOKiK ustaleń faktycznych wynika, że wszystkie kwestionowane praktyki zostały przez Spółkę zaniechane. Co więcej, Prezes Urzędu nie otrzymuje nowych skarg konsumenckich, które świadczyłyby o dalszym stosowaniu którejkolwiek z kwestionowanych praktyk. Powyższe w ocenie organu ochrony konsumentów potwierdza dokonanie przez Enter Air zmian wskazanych w toku postępowania, co miało wpływ na poprawę sytuacji konsumentów korzystających z usług Spółki.

Mając na względzie powyższe ustalenia faktyczne, Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Interes publiczny

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm., dalej: **uokik** lub **ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów**) ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa UOKiK jest prowadzona w interesie publicznym. Prezes UOKiK podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach²⁴. Warunkiem koniecznym do uruchomienia

²⁴ Por. wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt XVII Ama 26/08.

instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes. Podejmując więc działania określone w przywołanej ustawie, organ ochrony konkurencji występuje w funkcji rzecznika interesu publicznego²⁵. Z przywołanej klauzuli generalnej wynika zatem, iż Prezes UOKiK podejmuje działania jedynie wtedy, gdy w następstwie działań naruszających ustawę zagrożony lub naruszony został interes publiczny.

Do naruszenia tego interesu dochodzi zatem, gdy skutki określonych działań mają charakter powszechny, dotycząc potencjalnych podmiotów na danym rynku, a nie jedynie ściśle określonej ich grupy.²⁶ Odbierane sygnały o niezgodnych z prawem działaniach przedsiębiorców, Prezes UOKiK ocenia pod kątem ich wpływu na ogół konsumentów.

Niniejsze postępowanie dotyczy stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów związanych z wykonywaniem usług przewozu. Enter Air świadczy usługi przewozu na rzecz określonego kręgu podmiotów, wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium, jakim jest chęć przemieszczenia się statkiem powietrznym na danym dystansie. Jednocześnie podkreślić należy, że w tym kręgu mógł być każdy konsument, który zdecydowałby się zawrzeć umowę z Przedsiębiorcą lub z jego kontrahentem, na podstawie której Spółka będzie zobowiązana do wykonania usługi przewozu na rzecz konsumenta. Ustawy z dnia 16

W tym stanie rzeczy, Prezes UOKiK uznał, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie interesu publicznego, a więc możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Enter Air dalszej ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w punkcie I.1)-10) sentencji niniejszej decyzji.

Ad I.

Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie natomiast do art. 24 ust. 2 tej ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 ww. ustawy).

W związku z powyższym, dla uznania, że działania przedsiębiorcy mogą naruszać zawarty w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- 1) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
- 2) uprawdopodobnienie, że to działanie jest bezprawne,
- 3) działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

²⁵ Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 lipca 2001r., sygn. akt XVII Ama 108/00.

²⁶ Por. wyrok Sądu Najwyższego z 20 kwietnia 2017r., sygn. akt: III SK 21/16; Sąd Antymonopolowy w wyroku z dnia 3 kwietnia 2002 r., sygn. akt XVII Ama 88/01, wyraźnie wskazał, iż „Celem ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie jest ochrona prywatnoprawnego interesu przedsiębiorcy bądź konsumenta”; wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 12 czerwca 2002 r., sygn. akt XVII AmA 47/2001.

Wskazać także należy, że zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, 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 ww. ustawy, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 tej ustawy, 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 naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Powszechnie uważa się, iż decyzja zobowiązująca jest środkiem, dzięki któremu w skuteczny sposób możliwe jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodnego z przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem Urzędu a przedsiębiorcą.²⁷ Rozstrzygnięcie wydane w wyniku zobowiązania przedsiębiorcy dającego gwarancję spełnienia celów postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, przynosi niewątpliwą korzyść dla konsumenta, którego dobro jest szczególnie chronione przez Prezesa UOKiK.

Analiza art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwala stwierdzić, że Prezes Urzędu może wydać decyzję zobowiązującą w sytuacji łącznego spełnienia następujących przesłanek:

- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,
- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- uznania przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

W związku z powyższym, dla zastosowania art. 28 uokik w przedmiotowej sprawie zachodzi w pierwszej kolejności konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Spółkę art. 24 ww. ustawy. Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów. Wydanie decyzji zobowiązującej nie wymaga bowiem udowodnienia stosowania przez Spółkę zarzucanych jej praktyk. Wystarczające jest jedynie ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucane praktyki miały miejsce.

Ad 1) Status przedsiębiorcy

Przepis art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy - rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2025 r. poz. 1480, dalej: **Prawo przedsiębiorców**). 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

²⁷ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz, Warszawa 2009r., s. 1048.

gospodarczą. Działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły (vide art. 3 ww. ustawy).

Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie prowadzi działalność gospodarczą jako spółka z ograniczoną odpowiedzialnością na podstawie wpisu do KRS pod nr 0000339408. Przedmiot działalności Spółki został opisany na początku niniejszego postanowienia w części dotyczącej ustaleń Prezesa UOKiK.

Przedsiębiorca świadczy usługi przewozu osób, za które otrzymuje wynagrodzenie (bezpośrednio od konsumenta lub od czarterującego). Działa też w sposób ciągły, nieprzerwanie od października 2009 r. Bezspornie działalność ta jest wysoce zorganizowana i wykonywana we własnym imieniu.

Nie ulega zatem wątpliwości, że Spółka posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym, Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej, podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą być oceniane w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ad 2) Uprawdopodobnienie bezprawności

Bezprawność, w rozumieniu art. 24 ust. 1 uokik, polega na zachowaniu przedsiębiorcy - w postaci działania, jak również zaniechania - które jest sprzeczne z powszechnie obowiązującym porządkiem prawnym lub dobrymi obyczajami. Bezprawność jest przy tym czynnikiem obiektywnym, a więc jest niezależna od winy i jej stopnia, jak również bez znaczenia dla jej stwierdzenia jest świadomość przedsiębiorcy istnienia naruszeń lub wystąpienia szkody.

Ad 1.1) sentencji niniejszej decyzji

Z dokumentacji zgromadzonej w toku postępowania wynika, że Enter Air od 1 stycznia 2023 r. do 14 lutego 2024 r. udzielał odpowiedzi na reklamacje składane przez konsumentów związane ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika lub opóźnieniem w jego dostarczeniu w terminie dłuższym niż 14 dni od dnia ich otrzymania.

Zgodnie z art. 208 ust. 1 prawa lotniczego przewoźnik lotniczy odpowiada za szkody w przewozie pasażerów, bagażu i towarów na zasadach określonych w umowach międzynarodowych ratyfikowanych przez Rzeczpospolitą Polską, stosownie do zakresu ich stosowania.

Odpowiedzialność przewoźników lotniczych za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę bagażu rejestrowanych na pokładzie statku powietrznego lub w czasie, gdy zarejestrowany bagaż pozostawał pod opieką przewoźnika lub opóźnienie w ich dostawie reguluje Konwencja o ujednostajnieniu niektórych prawideł, dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, podpisana w Warszawie dnia 12 października 1929 r. (Dz. U. z 1933 r. Nr 8, poz. 49 ze zm., zwana Konwencją Warszawską) i jej uzupełnienia oraz Konwencja o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, sporządzona w Montrealu dnia 28 maja 1999 r. (Dz. U. z 2007 r. Nr 37, poz. 235 ze zm.; dalej: **Konwencja Montrealska**), która została podpisana przez Wspólnotę Europejską w dniu 9 grudnia 1999 r. i zatwierdzona w jej imieniu decyzją Rady 2001/539/WE z dnia 5 kwietnia 2001 r. w sprawie zawarcia przez Wspólnotę Europejską Konwencji w sprawie

ujednoczenia niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (Dz.U. 2001, L 194, s. 38). Przepis art. 17 ust. 2 Konwencji Montrealskiej stanowi o odpowiedzialności przewoźnika za szkodę wynikłą w razie zniszczenia, uszkodzenia lub utraty przyjętego bagażu. Natomiast w myśl art. 19 Konwencji Montrealskiej przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z opóźnienia w przewozie m.in. bagażu rejestrowanego. Następnie należy zwrócić uwagę, iż Konwencja Montrealska reguluje wyłącznie termin, w którym pasażer powinien wnieść skargę do przewoźnika w przypadku zniszczenia, uszkodzenia lub utraty przyjętego bagażu (tzw. bagażu rejestrowanego) na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika lub opóźnienia w jego dostawie oraz formę tej skargi, o czym stanowi jej art. 31 ust. 2 i 3.

W świetle art. 203 ust. 1 prawa lotniczego do przewozu lotniczego stosuje się przepisy o ochronie konkurencji i konsumentów, z wyjątkiem spraw uregulowanych inaczej w ustawie oraz w umowach i w przepisach międzynarodowych.

Przepis art. 3 ust. 1 pkt 4 ustawy o prawach konsumenta stanowi, iż przepisów tej ustawy nie stosuje się do umów dotyczących przewozu osób, z wyjątkiem art. 7a, art. 10, art. 11 i art. 17.

Zgodnie z treścią art. 7a ust. 1 u.p.k. obowiązującego od dnia 1 stycznia 2023 r., jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Przed dniem 1 stycznia 2023 r. w myśl art. 7a ust. 1 u.p.k. przedsiębiorca zobowiązany był do udzielenia odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.

W tym miejscu należy podkreślić, iż zarówno w Konwencji Montrealskiej, jak i w innych powszechnie obowiązujących przepisach, nie uregulowano terminu, w którym przewoźnik lotniczy zobowiązany jest udzielić odpowiedzi na reklamacje bagażowe.

Na marginesie należy zauważyć, iż art. 205c ust. 2 prawa lotniczego stanowi o 30-dniowym terminie, w którym m.in. przewoźnik lotniczy powinien udzielić odpowiedzi na reklamacje, lecz dotyczy on, zgodnie z art. 205c ust. 1 ww. ustawy, wyłącznie roszczeń majątkowych wynikających z przepisów:

- rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającego rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. U. UE. L. z 2004 r. Nr 46, str. 1 ze zm.)

i

- rozporządzenia (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 2005 r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchylającego art. 9 dyrektywy 2004/36/WE (Dz. U. UE. L. z 2005 r. Nr 344, str. 15 ze zm.).

Z powyższego wynika, iż art. 205c ust. 2 prawa lotniczego nie reguluje terminu, w którym przewoźnik lotniczy powinien udzielić odpowiedzi na reklamacje bagażowe.

Zgodnie z orzecznictwem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: **TSUE**) art. 31 Konwencji Montrealskiej należy interpretować w ten sposób, że nie stawia on

względem skargi dalszych wymogów dotyczących jej treści oprócz tego, aby przewoźnik lotniczy został powiadomiony o powstałej szkodzi²⁸.

W piśmiennictwie wskazuje się, że reklamacją w rozumieniu art. 7a u.p.k. jest wystąpienie konsumenta skierowane do przedsiębiorcy, w którym podnoszone są zastrzeżenia do sposobu realizacji obowiązków spoczywających na tym przedsiębiorcy²⁹. Aby zatem uznać, iż nastąpiło złożenie reklamacji muszą zostać spełnione łącznie dwie przesłanki:

a) konsument musi skierować wystąpienie do przedsiębiorcy

i

b) wystąpienie musi zawierać zastrzeżenia do sposobu realizacji obowiązków spoczywających na tym przedsiębiorcy.

Mając na względzie powyższe, skargę, o której mowa w art. 31 ust. 2 Konwencji Montrealskiej, należy uznać za reklamację w rozumieniu art. 7a u.p.k., albowiem to wystąpienie konsumenta do przewoźnika lotniczego, które zawiera informację o doznanej przez konsumenta szkodzi w związku z nienależycie wykonaną przez przewoźnika lotniczego usługą przewozu.

Ponadto należy zwrócić uwagę, iż z przytoczonego na wstępie niniejszego postanowienia podsumowania Urzędu Lotnictwa Cywilnego przewozów pasażerskich dostępnego po adresie internetowym <https://www.ulc.gov.pl/pl/aktualnosci/6185-podsumowanie-przewozow-pasazerskich-na-polskich-lotniskach-w-2022-roku> wynika, iż w polskich portach lotniczych w krajowym i międzynarodowym ruchu regularnym Enter Air w 2021 r. obsłużyło 800 316 pasażerów, natomiast w 2022 r. 900 510 pasażerów, a zgodnie z podsumowaniem Urzędu Lotnictwa Cywilnego przewozów pasażerskich na polskich lotniskach w 2023 roku dostępnym pod adresie internetowym <https://ulc.gov.pl/pl/aktualnosci/6405-podsumowanie-przewozow-pasazerskich-na-polskich-lotniskach-w-2023-roku> w polskich portach lotniczych międzynarodowym ruchu regularnym Enter Air obsłużyło 1 041 026 pasażerów. Natomiast w podsumowaniu ULC wyników rynku lotniczego w 2024 r. wskazano, iż liczba pasażerów Enter Air obsłużonych w polskich portach lotniczych w międzynarodowym ruchu regularnym wyniosła 1 226 842. Według danych podanych przez Urząd Lotnictwa Cywilnego wynika, iż w pierwszym kwartale 2025 r. liczba pasażerów Przedsiębiorcy obsłużonych w polskich portach lotniczych w międzynarodowym ruchu regularnym wyniosła 179 933. W myśl art. 2 pkt 14 prawa lotniczego regularnym przewozem lotniczym jest przewóz lotniczy, jeżeli w każdym locie miejsca w statkach powietrznych przeznaczone do przewozu pasażerów, bagażu, towarów lub poczty są publicznie oferowane do nabycia, a przewóz jest wykonywany między tymi samymi punktami według opublikowanego rozkładu lotów albo w stałych odstępach czasu lub z częstotliwością wskazującą na regularność lotów. Oznacza to, iż **potencjalnie każdy konsument mógłby zawrzeć umowę przewozu ze Spółką**, wskutek czego byłby narażony na to, że Przedsiębiorca nie udzieli odpowiedzi na reklamację bagażową w terminie 14 dni uregulowanym w art. 7a ust. 1 u.p.k.

Oznacza to, że obowiązek udzielania odpowiedzi na reklamacje w terminie 14 dni wynikającym z art. 7a ust. 1 u.p.k. niewątpliwie dotyczy udzielenia przez przewoźnika lotniczego odpowiedzi pasażerom na reklamacje związane ze zniszczeniem, uszkodzeniem

²⁸ M. Michna, P. Modrzejewski, Forma pisemna skargi przewidzianej w art. 31 konwencji montrealskiej. Glosa do wyroku TS z dnia 12 kwietnia 2018 r., C-258/16, EPS 2018, nr 12, s. 43-48.

²⁹ P. Kukuryk, Uwagi o zasadach rozpatrywania reklamacji na podstawie art. 7a ustawy o prawach konsumenta, PPH 2022, nr 6, s. 40-48.

lub utratą bagaży rejestrowanych lub opóźnieniem w ich dostawie, którzy zawarli umowy przewozu bezpośrednio ze Spółką, np. poprzez stronę internetową Enter Air.

Analizy wymaga stosunek prawny łączący Spółkę z pasażerem, na rzecz którego Przedsiębiorca świadczy usługę przewozu w związku z wiążącą go umową czarteru lotniczego. W doktrynie podkreśla się, że kontrahentem przewoźnika przy przewozie osób jest sam podróżny (pasażer) lub inna osoba działająca na jego rzecz (np. biuro podróży albo inny organizator przewozu)³⁰. Dodatkowo z natury stosunku prawnego (umowy czarteru lotniczego) wynika, iż pasażerowie, którzy w przeważającej mierze jako konsumenci zawarli umowy np. z biurami podróży, są bezpośrednimi odbiorcami usług przewozu świadczonych przez Spółkę w ramach tego stosunku zobowiązaniowego. Z definicji przewozu czarterowego uregulowanej w art. 2 pkt 15 prawa lotniczego przytoczonej na wstępie niniejszego postanowienia, zgodnie z którą na podstawie umowy czarteru lotniczego, w której przewoźnik lotniczy oddaje do dyspozycji czarterującego określoną liczbę miejsc lub pojemność statku powietrznego w celu wykonania określonego przewozu pasażerów, bagażu, towarów lub poczty, wskazanych przez czarterującego, wynika, iż konsument, który zawarł umowę z np. biurem podróży, która obejmuje przewóz, jest wskazywany przewoźnikowi przez czarterującego jako upoważniony do wykonania na jego rzecz usługi przewozu (w praktyce czarterujący przekazuje przewoźnikowi listę pasażerów, która zawiera co najmniej imię i nazwisko pasażera). Przewoźnik lotniczy zobowiązany jest do przewiezienia danego konsumenta lub jego bagażu na określonym dystansie. Za wykonanie umowy czarteru przewoźnik lotniczy otrzymuje wynagrodzenie od czarterującego. Z uwagi na to, iż Spółka jest przewoźnikiem i w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa na podstawie umowy czarteru lotniczego zobowiązuje się do przewiezienia wskazanych osób lub rzeczy, za którą to usługę otrzymuje wynagrodzenie od czarterującego, a konsument może żądać wykonania przewozu przez Spółkę na danym dystansie, należy przyjąć, iż pomiędzy pasażerem a Spółką powstaje stosunek zobowiązaniowy, a dokładniej występują *essentialia negotii* umowy przewozu uregulowanej w art. 774 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2025 r. poz. 1071.; dalej: k.c. lub kodeks cywilny)³¹. Zgodnie bowiem ze stanowiskiem doktryny, elementy przedmiotowo istotne umowy przewozu obejmują określenie przedmiotu przewozu, wskazanie punktu początkowego oraz końcowego świadczenia przewozowego, a także zasad wynagradzania przewoźnika z tytułu zrealizowanego przewozu osób lub rzeczy³². Z treści art. 17 ust. 2 Konwencji Montrealskiej wynika wprost, iż za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę bagażu rejestrowanego, jeżeli wydarzenie, które spowodowało zniszczenie, zaginięcie lub uszkodzenie, miało miejsce na pokładzie statku powietrznego lub w czasie, gdy zarejestrowany bagaż pozostawał pod opieką przewoźnika, a w myśl art. 19 Konwencji Montrealskiej także za opóźnienie w dostarczeniu bagażu rejestrowanego, odpowiada przewoźnik lotniczy i to do niego należy kierować roszczenie z tym związane (co wynika z orzecznictwa TSUE³³ i pośrednio z art. 31 ust. 2 i 4 Konwencji Montrealskiej), zatem to przewoźnik lotniczy jest odpowiedzialny bezpośrednio przed pasażerem (a nie przed czarterującym) za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub w czasie, gdy zarejestrowany bagaż pozostawał pod opieką tego

³⁰ M. Sychowicz [w:] Kodeks cywilny. Komentarz. Tom V. Zobowiązania. Część szczegółowa, wyd. II, red. J. Gudowski, Warszawa 2017, art. 774.

³¹ Przepis art. 774 k.c. stanowi, iż przez umowę przewozu przewoźnik zobowiązuje się w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa do przewiezienia za wynagrodzeniem osób lub rzeczy.

³² D. Fuchs, A. Malik [w:] Kodeks cywilny. Komentarz. Tom V. Zobowiązania. Część szczególna (art. 765-921(16)), red. M. Frasz, M. Habdas, Warszawa 2018, art. 774.

³³ Przykładowo świadczy o tym wyrok TSUE z dnia 12 kwietnia 2018 r., C-258/16, Finnair Oyj v. Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia, ZOTSiSPI 2018, nr 4, poz. I-252, zgodnie z którym w przypadku powstania szkody osoba posiadająca tytuł do dostawy musi wnieść skargę do przewoźnika.

przewoźnika lub opóźnienie w jego dostarczeniu. W związku z powyższym, zdaniem Prezesa UOKiK, przewoźnik lotniczy powinien podlegać pod reżim ustawy o prawach konsumenta, albowiem zobowiązanie Enter Air do przewozu danego pasażera - klienta czarterującego, którym najczęściej jest konsument, oznacza, iż ten pasażer *de facto* zostaje związany ze Spółką umową przewozu, zatem powinien zostać uznany względem Spółki za konsumenta. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu znajduje zastosowanie do całości niniejszego postanowienia.

Dodatkowo należy zwrócić uwagę, iż o istnieniu pomiędzy Enter Air a konsumentem stosunku umownego świadczy również to, że zarówno na kliencie biura podróży, jak i na Przedsiębiorcy spoczywają określone prawa i obowiązki. Na klienta biura podróży, który stał się pasażerem Spółki, nałożono szereg obowiązków, które zostały określone m.in. w §12 ust. 6-8 OWP, lecz jego oświadczenie woli wiąże się także w wieloma prawami, np. prawem do reklamacji bagażowych, uzyskania świadczeń i odszkodowania w przypadku opóźnienia albo odwołania lotu. Z kolei Enter Air wskutek złożonego oświadczenia woli staje się podmiotem zobowiązanym do spełnienia wielu obowiązków uregulowanych w Konwencji Montrealskiej, Rozporządzeniu 261/2004 i § 13 OWP, ale również przysługują mu prawa, w tym np. prawo do żądania od pasażera naprawienia wszelkich szkód wyrządzonych Spółce, o czym stanowi § 12 ust. 10 OWP.

Warto także zauważyć, iż niektóre biura podróży poza organizowaniem imprez turystycznych oferują również usługi pośrednictwa w zawieraniu umów o świadczenie pojedynczych usług turystycznych, w tym usługi przewozu lotniczego, wówczas stronami takiej umowy są konsument i Przedsiębiorca³⁴.

Niezależnie od powyższego, pomiędzy konsumentem a Enter Air istnieje niewątpliwie relacja konsumencka³⁵, która to relacja obejmuje nie tylko stosunki umowne, lecz także dokonane przez konsumenta jednostronne czynności prawne³⁶.

Powyższe wynika z tego, że relacja pomiędzy Spółką, czarterującym (będącym najczęściej biurem podróży) i klientem czarterującego (czyli klientem biura podróży, którym najczęściej jest konsument), na rzecz którego Przedsiębiorca zobowiązany jest do wykonania usługi przewozu, powinna zostać uznana za właściwą umowę na rzecz osoby trzeciej w rozumieniu art. 393 k.c.³⁷ Umowa, o której stanowi art. 393 k.c., polega na tym, że strony mogą zastrzec w umowie o świadczenie na rzecz osoby trzeciej, że dłużnik (określany przez doktrynę jako przyrzekający, w przedmiotowej relacji to Enter Air) spełni należne wierzycielowi (zwanemu przez doktrynę jako zastrzegający, którym w niniejszej relacji jest biuro podróży) świadczenie na rzecz osoby trzeciej (tj. klienta czarterującego, którym najczęściej jest konsument), która nie jest stroną zobowiązania

³⁴ O takiej usłudze stanowi pkt I Ogólnych Warunków Uczestnictwa W Imprezach Turystycznych i Usługach Turystycznych Organizowanych Przez Biuro Podróży Itaka Oraz W Wyjazdach dostępny pod adresem <https://www.itaka.pl/umowa/warunki-uczestnictwa/>.

³⁵ Na relację konsumencką pomiędzy przewoźnikiem lotniczym a pasażerem, który zawarł umowę o świadczenie usług turystycznych z biurem podróży, której elementem było wykonanie usługi przewozu, wskazano w wyroku Sądu Okręgowego w Gliwicach z dnia 12 kwietnia 2017 r., III Ca 1967/16, LEX nr 2344361.

³⁶ O tym, że relacja konsumencka obejmuje zarówno stosunki umowne, jak i jednostronne czynności prawne konsumenta J. Sadowski [w:] Kodeks cywilny. Komentarz. Tom I. Część ogólna, cz. 1 (art. 1-55(4)), red. J. Gudowski, Warszawa 2021, art. 22(1).

³⁷ Warto dodać, iż umowa na rzecz osoby trzeciej w rozumieniu art. 393 k.c. może znaleźć zastosowanie praktycznie w każdego typu umowach i może dotyczyć różnych rodzajów świadczeń, które mogą o przybrać postać świadczeń jednorazowych, okresowych lub ciągłych, jak również polegać na dokonywaniu czynności faktycznych lub prawnych. Tak: G. Karaszewski [w:] Kodeks cywilny. Komentarz aktualizowany, red. J. Ciszewski, P. Nazaruk, LEX/el. 2023, art. 393 oraz wskazany tam wyrok SA w Gdańsku z 6 lutego 2015 r., V ACa 795/14, LEX nr 1681960 i przywołana literatura, tj. Małgorzata Bednarek, Umowa o świadczenie na rzecz osoby trzeciej - cz. II, M. Praw. 2005/12, s. 575 i n.

istniejącego pomiędzy przyrzekającym a zastrzegającym³⁸, lecz uzyskuje pozycję wierzyciela ze stosunku zobowiązaniowego wynikającego z tej umowy³⁹. Oznacza to, że stosunek istniejący między przyrzekającym - Enter Air a osobą trzecią - klientem biura podróży (określany jako stosunek zapłaty) powstaje w wyniku umowy o świadczenie na rzecz osoby trzeciej między zastrzegającym i dłużnikiem oraz rodzi po stronie klienta biura podróży roszczenie wobec Enter Air. Trzeba zaznaczyć, iż nie ma przeszkód, aby jako osoba trzecia zostało wskazane kilka osób jednocześnie⁴⁰. Postanowienie zastrzegające świadczenie na rzecz osoby trzeciej na podstawie art. 393 k.c. nie wymaga, aby osoba ta była skonkretyzowana już w chwili zawarcia umowy, wystarczy, że wskazane zostaną okoliczności, które pozwolą na jej zindywidualizowanie w chwili spełnienia świadczenia⁴¹. Realizacja świadczenia przez dłużnika nie może jednak nastąpić wbrew woli osoby trzeciej, a zatem wymagane jest oświadczenie osoby trzeciej wobec któregoś ze stron, tj. zastrzegającego lub przyrzekającego⁴², że chce z zastrzeżenia skorzystać, co może nastąpić *per facia concludentia* przez przyjęcie świadczenia zaoferowanego przez dłużnika⁴³.

Należy wyjaśnić, że biuro podróży zgodnie z art. 11 rozporządzenia (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 2005 r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchylającego art. 9 dyrektywy 2004/36/WE (Dz. U. UE. L. z 2005 r. Nr 344, str. 15 ze zm.) w momencie dokonywania rezerwacji powinno poinformować pasażerów o tożsamości przewoźnika lub przewoźników lotniczych wykonujących przewóz. Natomiast gdy tożsamość przewoźnika lotniczego lub przewoźników lotniczych wykonujących przewóz nie jest jeszcze znana w momencie dokonywania rezerwacji, biuro podróży w myśl art. 11 ust. 2 ww. rozporządzenia powinno poinformować pasażera o nazwie lub nazwach przewoźnika lotniczego lub przewoźników lotniczych, co do których istnieje prawdopodobieństwo, że będą wykonywali dany przewóz lub przewozy. Z art. 11 ust. 3 powyższego aktu prawnego wynika, że po dokonaniu rezerwacji może dojść do zmiany przewoźnika lotniczego lub przewoźników lotniczych wykonujących przewóz. W takim przypadku pasażer zostanie możliwie najszybciej poinformowany o zmianie⁴⁴, jednakże we wszystkich przypadkach pasażerowie są informowani podczas odprawy, lub przy wejściu na pokład, w przypadku gdy odprawa nie jest wymagana przy przesiadaniu się na inny samolot. Z powyższego wynika, iż przewoźnik lotniczy nie musi być wskazany w umowie zawieranej pomiędzy konsumentem a biurem podróży, dlatego jest możliwe,

³⁸ P. Zakrzewski [w:] Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania. Część ogólna (art. 353-534), red. M. Fras, M. Habdas, Warszawa 2018, art. 393.

³⁹ G. Karaszewski [w:] Kodeks cywilny. Komentarz aktualizowany, red. J. Ciszewski, P. Nazaruk, LEX/el. 2023, art. 393.

⁴⁰ G. Karaszewski [w:] Kodeks cywilny. Komentarz aktualizowany, red. J. Ciszewski, P. Nazaruk, LEX/el. 2023, art. 393 i przywołana tam literatura, tj. Małgorzata Bednarek, Umowa o świadczenie na rzecz osoby trzeciej - cz. II, M. Praw. 2005/12, s. 575 i n.

⁴¹ Postanowienie SN z dnia 16 stycznia 2018 r., III CSK 249/17, LEX nr 3372913. Stanowisko zawarte we wskazanym orzeczeniu jest szeroko akceptowane przez doktrynę, np. B. Gliniecki [w:] Kodeks cywilny. Komentarz aktualizowany, red. M. Balwicka-Szczyrba, A. Sylwestrzak, LEX/el. 2023, art. 393.

⁴² P. Zakrzewski [w:] Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania. Część ogólna (art. 353-534), red. M. Fras, M. Habdas, Warszawa 2018, art. 393.

⁴³ Wyrok SN z dnia 20 grudnia 2017 r., I CSK 187/17, LEX nr 2438312.

⁴⁴ Wskazane przepisy zostały przywołane w warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez biura podróży najczęściej wybierane przez konsumentów. Stanowi o tym pkt 7 Ogólnych Warunków Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Rainbow Tours S.A. z siedzibą w Łodzi dostępnych na stronie internetowej pod adresem <https://r.pl/warunki-uczestnictwa> oraz pkt 7.1 Warunków Imprez Turystycznych TUI Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie dostępnych pod adresem <https://media2.tui.pl/media/pdf/h2f/h17/11374461321246.pdf>.

że konsument zostanie poinformowany o przewoźniku lotniczym, który wykona na jego rzecz usługę przewozu w związku z zawartą umową o udział w imprezie turystycznej, już po zawarciu tej umowy, w związku z czym nie będzie składał biurze podróży żadnego oświadczenia woli w zakresie zgody na wykonanie usługi przewozu na danym dystansie przez wskazanego przewoźnika lotniczego. W takim przypadku oświadczenie woli konsumenta o zgodzie na wykonanie usługi przewozu przez danego przewoźnika będzie dokonane *per facta concludentia* dopiero z chwilą stawienia się w porcie lotniczym w punkcie odprawy lub w chwili wejścia na pokład statku powietrznego przewoźnika lotniczego i zajęcia w nim miejsca. Ogólne oświadczenie konsumenta uregulowane w umowie zawartej pomiędzy konsumentem a biurem podróży dotyczące zgody na to, że to nieskonkretyzowany przewoźnik lotniczy wykona usługę przewozu na jego rzecz (nie zaś biuro podróży), nie może zostać uznane za oświadczenie woli osoby trzeciej w zakresie zgody na wykonanie na jej rzecz świadczenia przez Enter Air.

Biorąc po uwagę powyższe, opisane oświadczenie woli złożone Enter Air przez klienta biura podróży należy uznać za dokonanie czynności prawnej z Przedsiębiorcą, zatem klient biura podróży w tej relacji ze Spółką jest konsumentem w rozumieniu art. 22¹ k.c.

Nadto to właśnie przepisy ustawy o prawach konsumenta dyscyplinują przewoźnika do udzielenia odpowiedzi na ww. reklamacje w ciągu 14 dni od dnia ich otrzymania. W sytuacji niepodlegania w ww. przypadku przewoźnika lotniczego pod reżim art. 7a ust. 1 u.p.k., przewoźnik nie byłby związany żadnym terminem, w którym należy udzielić odpowiedzi na powyższe reklamacje, co mogłoby prowadzić do narażenia konsumentów na liczne negatywne skutki, w tym w sferze ekonomicznej poprzez naprawienie szkody doznanej przez konsumenta we własnym zakresie z uwagi na konieczność długotrwałego oczekiwania na odpowiedź na reklamację bagażową, jak również te o charakterze pozaekonomicznym polegające przykładowo na uciążliwości podejmowania licznych prób ponagrania przewoźnika o udzielenie odpowiedzi na złożoną reklamację bagażową.

Konkludując, zdaniem Prezesa UOKiK, **Spółka jest zobowiązana do udzielenia odpowiedzi na reklamacje bagażowe w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania wynikającym z art. 7a ust. 1 u.p.k.** Obowiązek ten dotyczy nie tylko konsumentów, z którymi Przedsiębiorca bezpośrednio zawarł umowę przewozu, np. poprzez jego stronę internetową, lecz także tych, na rzecz których Spółka świadczyła usługę przewozu w ramach zawartej umowy czarteru lotniczego.

Należy podkreślić, iż termin 14 dni uregulowany w art. 7a ust. 1 u.p.k. jest terminem maksymalnym i nie może zostać przedłużony w drodze umowy zawartej przez konsumenta z przedsiębiorcą, jak również na mocy jednostronnych oświadczeń woli ww. podmiotów. Trzeba dodać, że termin z art. 7a ust. 1 u.p.k. jest określony w dniach, dlatego do jego obliczania stosuje się reguły interpretacyjne wynikające z art. 111 i 115 k.c.

Zgodnie art. 61 § 1 w zw. z art. 65¹ k.c. reklamację można uznać za otrzymaną przez przedsiębiorcę w chwili, w której doręczono mu ją w taki sposób, że mógł on zapoznać się z jej treścią. Enter Air może zapoznać się z treścią reklamacji bagażowej złożonej przez konsumenta w chwili jej doręczenia na adres Spółki (w przypadku reklamacji pisemnych), w momencie przestania przez konsumenta formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy, jak również w chwili sporządzenia PIR (w szczególności w sytuacji, w którym jest on wymagany jako element procedury reklamacyjnej, a także zawiera wszystkie podstawowe informacje umożliwiające rozpatrzenie roszczenia konsumenta).

Należy wyjaśnić, iż sporządzenie PIR następuje w biurach reklamacji bagażowych w portach lotniczych, w których pasażerów Spółki obsługują agenci handlingowi działający w imieniu i na rzecz Enter Air na podstawie umów zawartych pomiędzy Przedsiębiorcą

a tymi agentami. Oznacza to, iż od momentu sporządzenia PIR i przekazania go agentowi handlingowemu Spółka powinna mieć możliwość zapoznania się z treścią zgłoszenia dokonanego przez konsumenta, albowiem PIR zawiera m.in. informacje o marce uszkodzonego, zniszczonego, utraconego lub opóźnionego bagażu rejestrowanego, jego rozmiarze, kolorze, materiale, z którego został wykonany, dacie zakupu bagażu przez konsumenta wraz z jego ceną, wysokość roszczenia konsumenta, dane konsumenta, czy też informacje o locie, z którym związane jest zgłoszenie, w tym numer rezerwacji lub biletu. Z uwagi na powyższe, zdaniem Prezesa UOKiK, przewoźnicy lotniczy powinni traktować PIR automatycznie jako reklamacje bagażowe, tzn. konsument, który skorzysta z możliwości zgłoszenia szkody w porcie lotniczym w biurze reklamacji bagażowych, które to zgłoszenie powinno zakończyć się sporządzeniem PIR, nie powinien następnie być zobowiązany do ponownego zgłoszenia tej reklamacji, np. poprzez jej elektroniczne bądź pisemne przesłanie (szerzej o tym w uzasadnieniu do pkt I.4) niniejszej decyzji). Jest to w szczególności uzasadnione w sytuacji, w której PIR stanowi jeden z podstawowych elementów procedury reklamacyjnej w Spółce, a konsument *de facto* przymuszony jest do jego wypełnienia pod groźbą nieuwzględnienia reklamacji. Ponadto w sytuacji, w której PIR zawiera wszystkie podstawowe informacje, które są potrzebne przedsiębiorcy do rozpatrzenia reklamacji, to nie powinien mieć on problemu z jej rozpatrzeniem. Kwestia relacji umownych pomiędzy agentami handlingowymi, a samym przedsiębiorcą lotniczym (w tym nie wywiązywanie się z obowiązków umownych przez agenta lub nie zapewnienie odpowiedniego nadzoru lub infrastruktury teleinformatycznej przez przedsiębiorcę lotniczego) nie może mieć decydującego znaczenia dla zakwalifikowania PIR jako reklamacji złożonej zgodnie z przepisami prawa.

W myśl powyżej wskazanych przepisów odpowiedź Przedsiębiorcy na reklamację bagażową powinna być doręczona konsumentowi w terminie 14 dni. Należy wspomnieć, że doktryna stoi na stanowisku, że nie wystarczy wysłanie przez przedsiębiorcę odpowiedzi przed upływem tego terminu, gdy doręczenie nastąpi już po terminie, zatem obecnie przedsiębiorca ponosi ryzyko opóźnień związanych m.in. z wewnętrzną obsługą reklamacji w swoim przedsiębiorstwie oraz korzystaniem z poczty lub firmy kurierskiej⁴⁵. Odpowiedź Przedsiębiorcy na reklamację musi zawierać ustosunkowanie (pozytywnie lub negatywnie) do zastrzeżeń opisanych przez konsumenta i jego ewentualnych roszczeń, więc jest nią merytoryczne odniesienie zawierające stanowisko Przedsiębiorcy, czy i w jakim zakresie uznaje on zastrzeżenia i roszczenia konsumenta za uzasadnione.

W doktrynie zwrócono uwagę, iż celem art. 7a u.p.k. jest ochrona interesów konsumentów przez umożliwienie im uzyskania w odpowiednim terminie odpowiedzi na reklamacje zgłaszane przedsiębiorcom. Ustawodawca stanął bowiem na stanowisku, że konsumenci powinni szybko otrzymywać stanowisko przedsiębiorcy co do zgłoszonych zastrzeżeń i roszczeń, żeby zmniejszyć sferę niepewności prawnej po stronie konsumentów w zakresie stanu ich relacji z przedsiębiorcami, albowiem na podstawie uzyskanej odpowiedzi na reklamację konsument może ocenić, czy dochodzić roszczeń wobec przedsiębiorcy np. w trybie sądowym, dlatego kwestia czasu ma znaczenie z uwagi na potrzeby ustalenia przedawnienia roszczeń lub zebrania materiału dowodowego⁴⁶.

Z dokumentacji zgromadzonej w toku postępowania, w szczególności z OWP, automatycznej informacji otrzymywanej przez konsumentów po złożeniu reklamacji bagażowej poprzez formularz dostępny na stronie internetowej Przedsiębiorcy, z korespondencji mailowej i tradycyjnej konsumentów z Przedsiębiorcą, z oświadczeń Enter Air, otrzymanych skarg konsumentów, dokumentacji otrzymanej od Przedsiębiorcy i wpisów konsumentów dostępnych w internecie wynika, iż Spółka od 1 stycznia 2023 r.

⁴⁵ T. Czech [w:] Prawa konsumenta. Komentarz, wyd. II, Warszawa 2020, art. 7(a).

⁴⁶ Ibidem.

do dnia 15 lutego 2024 r. udzielała odpowiedzi na reklamacje bagażowe w terminie około 30 dni od dnia ich otrzymania, który to termin bezsprzeczne jest dłuższy niż ten wynikający z art. 7a ust. 1 ustawy o prawach konsumenta.

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjęć należy, że uprawdopodobniono stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w punkcie I.1) sentencji decyzji.

Ad I.2) sentencji niniejszej decyzji

Organ ochrony konsumentów na podstawie dokumentacji zgromadzonej w toku postępowania uznał za uprawdopodobnione, że Enter Air nie uwzględniał roszczeń zawartych w reklamacjach bagażowych, na które to reklamacje bagażowe nie udzielił odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.

W uzasadnieniu do pkt I.1) niniejszej decyzji szczegółowo przeanalizowano przepis art. 7a ust. 1 u.p.k. oraz wyjaśniono stanowisko Prezesa UOKiK, zgodnie z którym Przedsiębiorca od 1 stycznia 2023 r. w myśl art. 7a ust. 1 u.p.k. zobowiązany jest do udzielenia odpowiedzi na reklamacje bagażowe w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.

Przepis art. 7a ust. 2 u.p.k. ma motywować przedsiębiorcę do rozpatrywania reklamacji konsumentów w wymaganym, ustawowym terminie. W przeciwnym razie przedsiębiorcy grożą negatywne konsekwencje prawne⁴⁷. W myśl wskazanego przepisu bowiem przyjmuje się, że przedsiębiorca uznał reklamację, jeżeli nie udzielił na nią odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Z powyższego wynika zatem, że przepis art. 7a ust. 2 u.p.k. jest niejako sankcją prawną w stosunku do nierzetelnego przedsiębiorcy, gdyż w przypadku nieterminowego udzielenia odpowiedzi na reklamację złożoną przez konsumenta ponosi on ujemne konsekwencje naruszenia obowiązku prawnego uregulowanego w art. 7a ust. 1 u.p.k.

Skutek prawny wynikający z art. 7a ust. 2 u.p.k. powstaje z mocy tej ustawy jako rezultat zaniechania przez przedsiębiorcę wykonania obowiązku udzielenia odpowiedzi na reklamację konsumenta w wymaganym terminie. Oznacza to, że wskazany przepis przewiduje swego rodzaju fikcję prawną, zgodnie z którą zaniechanie przedsiębiorcy zrównuje się z uznaniem reklamacji⁴⁸.

Warto dodać, że w doktrynie wskazuje się, że przepis art. 7a ust. 2 u.p.k. nie znajduje zastosowania w sytuacjach, w których konsument nie zgłosił w reklamacji żadnych roszczeń albo przedstawił ogólnikowo sformułowane żądanie⁴⁹. W tym miejscu trzeba podkreślić, iż formularz reklamacyjny dostępny na stronie internetowej Spółki zawierał obowiązkowe pole do wpisania sugerowanej kwoty odszkodowania. Ponadto informację o wysokości roszczenia zawiera także PIR, który sporządzany jest w biurach reklamacji bagażowych znajdujących się w portach lotniczych (szczegółowo o PIR w dalszej części postanowienia, w szczególności w uzasadnieniu do pkt I.4) sentencji decyzji). Dodatkowo z materiału dowodowego zgromadzonego w postępowaniu wynika, iż konsumenci w reklamacjach pisemnych zazwyczaj również wskazywali wysokość roszczenia, a także należy zwrócić uwagę, iż wnosząc reklamację pisemną często korzystają z formularza „OPIS SZKODY” wręczanego im w porcie lotniczym w biurze reklamacji bagażowych przez agentów handlingowych działających w imieniu Spółki, który zawierał do uzupełnienia pozycję „Sugerowana kwota odszkodowania za zniszczenie

⁴⁷ Ibidem.

⁴⁸ Ibidem.

⁴⁹ Ibidem.

lub braki w zawartości bagażu”. W związku z powyższym zasadne jest uznanie, że reklamacje bagażowe otrzymywane przez Enter Air od konsumentów zawierały żądane kwoty odszkodowania.

Biorąc pod uwagę powyższe, w myśl art. 7a ust. 2 u.p.k. w zw. z art. 7a ust. 1 u.p.k. w przypadku nieudzielenia przez przewoźnika lotniczego odpowiedzi na reklamacje bagażowe w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania, uznanie tych reklamacji powinno odbywać się wręcz automatycznie - sam brak odpowiedzi oznacza ich uznanie.

Pomimo powyższego Spółka uznawała, iż zobowiązana była do udzielania odpowiedzi na reklamacje bagażowe w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W konsekwencji tego założenia Przedsiębiorca nie uznawał roszczeń konsumentów zawartych w reklamacjach bagażowych, na które to reklamacje bagażowe nie udzielił odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania. Dodatkowo na to, że Przedsiębiorca w przypadku braku odpowiedzi na reklamacje bagażowe pomimo upływu ww. terminu nie realizował zawartych w nich roszczeń konsumentów, wskazuje dokumentacja otrzymana od Spółki oraz informacje wynikające z skarg konsumentów otrzymanych przez Prezesa Urzędu.

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjąć należy, że uprawdopodobniono stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w punkcie I.2) sentencji decyzji.

Ad I.3) sentencji niniejszej decyzji

Zgromadzony w postępowaniu materiał dowodowy uprawdopodobnia, iż Enter Air nie wypłacał konsumentom, którzy dotarli do miejsca docelowego podróży z opóźnieniem wynoszącym co najmniej trzy godziny, lub których loty zostały odwołane z innych powodów niż zaistnienie nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków przez Spółkę, odszkodowania w wysokości wynikającej z art. 7 Rozporządzenia 261/2004, w tym także wskutek zawierania z ww. konsumentami Ugód, na podstawie których wypłacane jest odszkodowanie w kwocie niższej niż wynikająca z art. 7 Rozporządzenia 261/2004.

W świetle art. 19 Konwencji Montrealskiej przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z opóźnienia w przewozie lotniczym osób, bagażu lub ładunku. Trzeba dodać, że TSUE w wyroku z dnia 10 stycznia 2006 r. w sprawie C-344/04, *The Queen v. Departament For Transport, ZOTSiS 2006, nr 1A, poz. I-403* potwierdził, że obowiązek zapewnienia odszkodowania za opóźnienie w momencie przylotu i pomocy w razie opóźnienia rozpoczęcia podróży jest zgodny z Konwencją Montrealską, zatem obowiązek wypłaty odszkodowania pasażerom opóźnionych lotów na mocy Rozporządzenia 261/2004 jest uzupełnieniem systemu odszkodowań określonego w Konwencji Montrealskiej⁵⁰.

Przepis art. 1 ust. 1 Rozporządzenia 261/2004 świadczy o tym, iż wskazane rozporządzenie przyznaje minimalne prawa dla pasażerów, m.in. w sytuacji opóźnienia lub odwołania lotu.

W świetle art. 3 ust. 1 i 2 Rozporządzenia 261/2004 ma ono zastosowanie:

1) do pasażerów odlatujących z lotniska znajdującego się na terytorium Państwa Członkowskiego, do którego ma zastosowanie Traktat Ustanawiający Europejską Wspólnotę

⁵⁰ Wyrok TSUE z dnia 9 września 2015 r., C-240/14, *Eleonore Prüller-Frey v. Norbert Brodnig i AXA Versicherung AG, ZOTSiS 2015, nr 9, poz. I-567.*

Gospodarczą (Dz. U. z 2004 r. Nr 90, poz. 864/2 ze zm., zwany Traktatem o funkcjonowaniu Unii Europejskiej; dalej: **Traktat**)

2) do pasażerów odlatujących z lotniska znajdującego się w kraju trzecim i lądujących na lotnisku w Państwie Członkowskim, do którego ma zastosowanie Traktat, chyba że otrzymali oni korzyści lub odszkodowanie oraz udzielono im opieki w tym kraju trzecim, jeżeli przewoźnik lotniczy obsługujący dany lot jest przewoźnikiem wspólnotowym; pod warunkiem, że pasażerowie:

- a) posiadają potwierdzoną rezerwację na dany lot oraz, z wyjątkiem przypadku odwołania, o którym mowa w art. 5, stawiają się na odprawę pasażerów, - zgodnie z wymogami i w czasie określonym uprzednio na piśmie (w tym poprzez środki elektroniczne) przez przewoźnika lotniczego, organizatora wycieczek lub autoryzowane biura podróży,

lub, jeżeli czas nie został określony, -nie później niż 45 minut przed ogłoszoną godziną odlotu;

lub

- b) bez względu na przyczynę zostali przeniesieni przez przewoźnika lotniczego lub organizatora wycieczek z lotu, na który mieli rezerwacje, na inny lot.

W zawiadomieniu Komisji - Wytycznych interpretacyjnych dotyczących rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów oraz rozporządzenia Rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych zmienionego rozporządzeniem (WE) nr 889/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. U. UE. C. z 2016 r. Nr 214; dalej: **Wytyczne**) uszczegółowiono, iż art. 3 ust. 1 **Rozporządzenia 261/2004 ogranicza zakres jego stosowania do pasażerów odlatujących z portu lotniczego znajdującego się na terytorium państwa członkowskiego, do którego zastosowanie mają postanowienia Traktatu oraz do pasażerów odlatujących z portu lotniczego znajdującego się w państwie trzecim do portu lotniczego znajdującego się na terytorium państwa członkowskiego, do którego zastosowanie mają postanowienia Traktatu, jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy jest przewoźnikiem lotniczym licencjonowanym w państwie członkowskim Unii Europejskiej.** W tym miejscu warto stwierdzić, iż Rozporządzenie 261/2004 ma zastosowanie do wszystkich pasażerów, którzy zawarli przykładowe Ugody z Enter Air, które wskazano w części dotyczącej ustaleń faktycznych, albowiem dotyczyły one przewozu pasażerów z lub na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej a Przedsiębiorca jest przewoźnikiem lotniczym licencjonowanym w państwie członkowskim Unii Europejskiej⁵¹.

W motywie 5 preambuły Rozporządzenia 261/2004 wskazano, iż z uwagi na zmniejszanie się różnicy pomiędzy regularnymi i nieregularnymi usługami transportu lotniczego, **ochrona ta powinna obejmować nie tylko pasażerów lotów regularnych, ale również pasażerów lotów nieregularnych, w tym także loty stanowiące część zorganizowanych wycieczek.** W myśl art. 3 ust. 6 i motywu 16 Rozporządzenia 261/2004, **ma ono również zastosowanie do lotów w ramach zorganizowanej wycieczki, z wyjątkiem przypadku, gdy zorganizowana wycieczka zostaje odwołana z przyczyn innych**

⁵¹ Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1008/2008 z dnia 24 września 2008 r. w sprawie wspólnych zasad wykonywania przewozów lotniczych na terenie Wspólnoty (Wersja przekształcona) (Dz. U. UE. L. z 2008 r. Nr 293, str. 3 ze zm.) posiadanie przez przedsiębiorcę unijnego ważnej koncesji warunkuje możliwość wykonywania przewozów lotniczych (definiowanych jako lot lub seria lotów, w których przewozi się pasażerów, ładunki lub pocztę za wynagrodzeniem lub w ramach najmu).

niż odwołanie lotu. Powyższe prowadzi do konkluzji, iż przepisy **Rozporządzenie 261/2004 mają zastosowanie do pasażerów Enter Air** niezależnie od tego, czy pasażerowie korzystali z usług Spółki na mocy umowy zawartej z biurem podróży, czy na podstawie umowy zawartej bezpośrednio pomiędzy konsumentem a Przedsiębiorcą.

Przepis art. 5. ust. 1 lit. c Rozporządzenia 261/2004 stanowi, iż w przypadku odwołania lotu, pasażerowie, których to odwołanie dotyczy, **mają prawo do odszkodowania od obsługującego przewoźnika lotniczego zgodnie z art. 7**, chyba że zaistnieją okoliczności wprost wskazane w tym przepisie. Natomiast na mocy art. 5 ust. 3 Rozporządzenia 261/2004 **przewoźnik lotniczy jest zwolniony z obowiązku wypłacenia odszkodowania w przypadku odwołania lotu lub opóźnienia przylotu, jeśli potrafi wykazać, że odwołanie lub opóźnienie lotu jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć nawet przy podjęciu wszelkich racjonalnych środków**. W celu uzyskania zwolnienia z obowiązku wypłaty odszkodowania przewoźnik musi zatem jednocześnie wykazać istnienie nadzwyczajnych okoliczności i związek między zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności a opóźnieniem albo odwołaniem lotu oraz fakt, że takiego opóźnienia lub odwołania nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków⁵².

W świetle art. 7 ust. 1 Rozporządzenia 261/2004 W przypadku odwołania do niniejszego artykułu, pasażerowie otrzymują odszkodowanie w wysokości:

- a) 250 EUR dla wszystkich lotów o długości do 1.500 kilometrów;
- b) 400 EUR dla wszystkich lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1.500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1.500 do 3.500 kilometrów;
- c) 600 EUR dla wszystkich innych lotów niż loty określone w lit. a) lub b).

Przy określaniu odległości, podstawą jest ostatni cel lotu, do którego przybycie pasażera nastąpi po czasie planowego przylotu na skutek opóźnienia spowodowanego odmową przyjęcia na pokład lub odwołaniem lotu.

Na podstawie art. 7 ust. 2 Rozporządzenia 261/2004 obsługujący przewoźnik lotniczy może pomniejszyć ww. odszkodowanie o 50% jeżeli pasażerom zaoferowano, zgodnie z art. 8 ww. rozporządzenia, zmianę planu podróży do ich miejsca docelowego na alternatywny lot, którego czas przylotu nie przekracza planowego czasu przylotu pierwotnie zarezerwowanego lotu:

- a) o dwie godziny w przypadku wszystkich lotów o długości do 1.500 kilometrów;
lub
- b) o trzy godziny w przypadku wszystkich lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1.500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1.500 do 3.500 kilometrów;
lub

⁵² W wyroku TSUE z dnia 22 grudnia 2008 r., C-549/07, Friederike Wallentin-Hermann v. Alitalia - Linee Aeree Italiane SPA, ZOTSiS 2008, nr 12C, poz. I-11061 doprecyzowano, że nie wszystkie nadzwyczajne okoliczności skutkują zwolnieniem z obowiązku wypłacenia pasażerom odszkodowania - na tym, kto zamierza się na nie powołać, spoczywa ponadto obowiązek wykazania, że okoliczności tych w żadnym razie nie można by było uniknąć za pomocą dostosowanych do sytuacji środków, to jest środków, które w chwili wystąpienia nadzwyczajnych okoliczności odpowiadają między innymi warunkom technicznie i ekonomicznie możliwym do przyjęcia przez danego przewoźnika lotniczego. Przewoźnik musi zatem dowieść, że w sposób oczywisty nie mógł - bez poświęceń niemożliwych do przyjęcia z punktu widzenia możliwości jego przedsiębiorstwa w tym momencie - uniknąć sytuacji, w której zaistniałe nadzwyczajne okoliczności skutkowały odwołaniem lotu.

c) o cztery godziny w przypadku wszystkich innych lotów niż loty określone w lit. a) lub b).

Powyższe warto dopełnić o informację zawartą w Wytycznych, zgodnie z którą art. 7 ust. 2 Rozporządzenia 261/2004 oznacza, że jeśli opóźnienie w momencie przylotu wynosi mniej niż cztery godziny w przypadku podróży powyżej 3 500 km z portu lotniczego znajdującego się poza UE, odszkodowanie można zmniejszyć o 50 %, zatem w takiej sytuacji wynosi ono 300 euro⁵³.

Należy dodać, że na podstawie art. 7 ust. 4 Rozporządzenia 261/2004 odległości podane w ust. 1 i 2 ww. przepisu mierzone są metodą trasy po ortodromie.

Mając na uwadze powyższe, podstawową zasadą wynikającą art. 5 ust. 1 lit. c) Rozporządzenia 261/2004 jest konieczność wypłaty odszkodowania, jeżeli pasażer nie został poinformowany o odwołaniu z odpowiednim wyprzedzeniem, jednak odszkodowania nie trzeba wypłacać, jeżeli przewoźnik może dowieść, zgodnie z art. 5 ust. 3

ww. rozporządzenia, że odwołanie lotu jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków, to jest okoliczności, które pozostają poza zakresem skutecznej kontroli przewoźnika lotniczego⁵⁴.

Trzeba pokreślić, iż na podstawie utrwalonej linii orzeczniczej TSUE, opóźnienie przylotu wynoszące co najmniej trzy godziny przyznaje te same prawa w zakresie odszkodowania, co odwołanie lotu. O powyższym stanowią w szczególności na następujące orzeczenia TSUE:

- wyrok TSUE dnia z 19 listopada 2009 r., C-402/07, Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon, Alana Sturgeon v. Condor Flugdienst GmbH i Stefan Böck i Cornelia Lepuschitz v. Air France SA, ZOTSiS 2009, nr 11, poz. I-10923, w którym TSUE stwierdził, iż:

„Artykuły 5, 6 i 7 rozporządzenia nr 261/2004 ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów należy interpretować w ten sposób, że do celów stosowania prawa do odszkodowania pasażerów opóźnionych lotów można traktować jak pasażerów odwołanych lotów oraz że mogą oni powoływać się na prawo do odszkodowania przewidziane w art. 7 tego rozporządzenia, jeżeli z powodu tych lotów poniosą stratę czasu wynoszącą co najmniej trzy godziny, czyli jeżeli przybędą do ich miejsca docelowego co najmniej trzy godziny po pierwotnie przewidzianej przez przewoźnika lotniczego godzinie przylotu. Niemniej takie opóźnienie nie rodzi po stronie pasażerów prawa do odszkodowania, jeżeli przewoźnik lotniczy jest w stanie dowieść, że odwołanie lub duże opóźnienie lotu jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków, to jest okoliczności, które pozostają poza zakresem skutecznej kontroli przewoźnika lotniczego.”⁵⁵;

⁵³ Wyrok TSUE dnia z 19 listopada 2009 r., C-402/07, Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon, Alana Sturgeon v. Condor Flugdienst GmbH i Stefan Böck i Cornelia Lepuschitz v. Air France SA, ZOTSiS 2009, nr 11, poz. I-10923.

⁵⁴ Wyrok TSUE z dnia 23 października 2012 r., C-581/10, Emeka Nelson, Bill Chinazo Nelson, Brian Cheimezie Nelson v. Deutsche Lufthansa AG i The Queen v. Civil Aviation Authority, ZOTSiS 2012, nr 10, poz. I-657

⁵⁵ Podobnie stwierdzono w orzeczeniu TSUE z dnia 7 lipca 2022 r., C-308/21, KU i in. przeciwko Sata International - Azores Airlines SA., LEX nr 3362691 oraz z dnia 25 stycznia 2024 r., C-474/22, Laudamotion GmbH przeciwko Flightright GmbH.

- wyrok TSUE z dnia 23 października 2012 r., C-581/10, Emeka Nelson, Bill Chinazo Nelson, Brian Cheimezie Nelson v. Deutsche Lufthansa AG i The Queen v. Civil Aviation Authority, ZOTSis 2012, nr 10, poz. I-657, w którym TSUE orzekł, że:

„Wykładni art. 5-7 rozporządzenia nr 261/2004 ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, należy dokonywać w ten sposób, że pasażerom opóźnionych lotów przysługuje prawo do odszkodowania na mocy tego rozporządzenia w sytuacji, gdy z powodu tych lotów ponoszą oni stratę czasu wynoszącą co najmniej trzy godziny, czyli gdy docierają do swojego miejsca docelowego co najmniej trzy godziny po pierwotnie przewidzianej przez przewoźnika lotniczego godzinie przylotu. Takie opóźnienie nie daje jednak pasażerom prawa do odszkodowania, jeżeli przewoźnik lotniczy jest w stanie dowieść, iż duże opóźnienie lotu jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków, to jest okoliczności, które pozostają poza zakresem skutecznej kontroli przewoźnika lotniczego.”

- postanowienie TSUE z dnia 18 kwietnia 2013 r., C-413/11, Germanwings GMBH v. Thomas Amend, Dz.U.UE.C 2013, nr 225, poz. 41, w którym stwierdzono, iż:

„Wykładnia rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającego rozporządzenie (EWG) nr 295/91 dokonywana przez Trybunał Sprawiedliwości w ten sposób, że pasażerowie opóźnionych lotów mają prawo do odszkodowania, gdy dotrą do końcowego celu podróży trzy godziny lub później po planowej godzinie przybycia, mimo że art. 6 owego rozporządzenia dotyczący opóźnień przewiduje jedynie świadczenia w zakresie zapewnienia pomocy i prawa do opieki oraz do art. 7 owego rozporządzenia, dotyczącego prawa do odszkodowania, odsyła się jedynie w sytuacji odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lotu nie narusza zasady podziału władz w Unii Europejskiej.”

Nadto, również w Wytycznych zaznaczono, iż w oparciu o zasadę równego traktowania, pasażerowie, którzy dotarli do miejsca docelowego z opóźnieniem wynoszącym co najmniej trzy godziny, mają prawo do takiego samego odszkodowania określonego w art. 7 Rozporządzenia 261/2004, co pasażerowie, których lot został odwołany.

Trzeba podkreślić, iż zgodnie z art. 14 ust. 2 Rozporządzenia 261/2004 obsługujący przewoźnik lotniczy, który odmawia przyjęcia na pokład lub odwołuje lot, zapewnia każdemu pasażerowi, którego to dotyczy, pisemną informację o przepisach na temat odszkodowania i pomocy zgodnie z ww. rozporządzeniem. Zapewnia on również odpowiednią informację każdemu pasażerowi dotkniętemu opóźnieniem o co najmniej dwie godziny. Zdaniem Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego powyższy obowiązek oznacza wręczenie każdemu pasażerowi, którego to dotyczy, pisemnej informacji o przepisach na temat odszkodowania i pomocy⁵⁶. Z otrzymanych przez organ ochrony konsumentów skarg wynika jednak, że przewoźnik nie zawsze wywiązuje się prawidłowo z tego

⁵⁶ Informacja zaktualizowana w dniu 5 listopada 2022 r. zawarta pod adresem <https://www.ulc.gov.pl/pl/publikacje/wiadomosci/4271-prawa-pasazerow-w-zwiazku-z-odwolaniem-i-opoznionym-lotem> wskazuje na obowiązek wręczenia pasażerom przez przewoźnika lotniczego informacji o przysługujących im prawach w przypadku odwołania lotu lub jego opóźnienia o co najmniej dwie godziny. Ponadto potwierdza to także dokumentacja dot. kontroli okresowej przeprowadzonej przez Prezesa ULC przedłożona przez Spółkę wraz z pismem z dnia 1 lutego 2024 r.

obowiązku, albowiem wskazano w nich, iż nie poinformowano pasażerów o przysługujących im uprawnieniach lub informacja mogła nie zostać wręczona wszystkim pasażerom.

Dodatkowo należy zaznaczyć, że na mocy utrwalonego orzecznictwa TSUE, opóźnienie należy oceniać przez pryzmat planowej godziny przybycia do miejsca docelowego⁵⁷, które to pojęcie zostało zdefiniowane w art. 2 lit. h) Rozporządzenia 261/2004 jako miejsce lądowania określone na bilecie przedstawionym na stanowisku kontrolnym lub, w przypadku lotów łączonych, miejsce lądowania ostatniego lotu. TSUE stwierdził, że pojęcie "czas przylotu", służące do ustalenia długości opóźnienia, jakiemu podlegają pasażerowie lotu, którego przylot jest opóźniony, oznacza moment, w którym co najmniej jedne z drzwi samolotu otwierają się, przy założeniu, że w owym momencie pasażerowie mają prawo opuścić maszynę⁵⁸.

Reasumując, pasażerom Enter Air podróżującym z lub na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, którzy dotarli do miejsca docelowego co najmniej trzy godziny później lub których lot został odwołany, przysługuje odszkodowanie finansowe w ryczałtowej wysokości wskazanej w powszechnie obowiązujących przepisach, zatem wynoszącej 250 euro, jeśli trasa lotu to mniej niż 1500 km, 400 euro w przypadku lotów dłuższych niż 1500 km pomiędzy państwami należącymi do Unii Europejskiej i wszystkich innych lotów na dystansie 1500-3500 km, natomiast 600 euro w przypadku wszystkich pozostałych lotów. Jednak Spółka nie jest zobowiązana do wypłaty powyżej wskazanego odszkodowania, jeżeli może dowieść, że odwołanie jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków. **Trzeba podkreślić, iż wysokość odszkodowania przysługującego pasażerom w takich wypadkach nie jest uzależniona od żadnych innych okoliczności**, zatem uzależnianie wysokości kwoty odszkodowania proponowanego przez Spółkę w ramach Ugody, do których Enter Air zalicza m.in. rodzaj środków ochrony zapewnionych pasażerom, jak również miejsce oczekiwania na lot (na pokładzie samolotu/ w hotelu/ w porcie lotniczym), nie znajduje poparcia w porządku prawnym.

W opinii Prezesa Urzędu, zawieranie z pasażerami Ugody, którą należy zakwalifikować jako ugodę w rozumieniu art. 917 k.c., stanowi nieudaną próbę obejścia obowiązującego prawa i skutkuje ograniczeniem konsumentom uprawnień wynikających z Rozporządzenia 261/2004. Istotne jest bowiem to, że pasażerowie nie są informowani zarówno w samej Ugodzie, jak i przed jej zawarciem o rzeczywistych skutkach jej zawarcia i o przysługujących prawach, w tym o wysokości ryczałtowanego odszkodowania. Z otrzymanych skarg wynika, iż pasażerowie opóźnionych albo odwołanych lotów, w trakcie których są im oferowane Ugody, nie zawsze są prawidłowo informowani o kwocie przysługującego odszkodowania uregulowanej w art. 7 ust. 1 Rozporządzenia 261/2004. Co więcej, w trakcie trwania lotu pasażerowie nie mają nawet możliwości zweryfikowania przysługujących im uprawnień, albowiem nie mają choćby dostępu do internetu. Dodatkowo wskazywanie pasażerom, iż Ugoda jest ważna tylko do czasu wylądowania opóźnionego lotu wywiera na konsumentów presję podjęcia nagłej decyzji. Trzeba także ponownie podkreślić, iż OWP do 17 marca 2024 r. nie zawierały informacji o odszkodowaniu przysługującym pasażerom w przypadku opóźnienia lotów o co najmniej trzy godziny, albowiem uregulowano w nich wyłącznie informacje o odszkodowaniu przysługującym pasażerom w przypadku odwołania lotów. Natomiast w OWP obowiązujących od 18 marca 2024 r. wskazano wyłącznie, że w przypadku opóźnionych lotów pasażerom może przysługiwać odszkodowanie, o którym mowa w Rozporządzeniu

⁵⁷ Wyrok TSUE z dnia 26 lutego 2013 r., C-11/11, Air France SA v. Heinz-Gerke Folkerts i Luz-Tereza Folkerts, ZOTSiS 2013, nr 2, poz. I-106.

⁵⁸ Wyrok TSUE z 4 września 2014 r., C-452/13, Germanwings GMBH v. Ronny Henning, ZOTSiS 2014, nr 9, poz. I-2141.

albo odwołaniem lotu wynikającą z Rozporządzenia 261/2004. Dodatkowo na podstawie art. 19 Konwencji Montrealskiej pasażerowie, oprócz odszkodowania wskazanego w art. 7 Rozporządzenia 261/2004, są uprawnieni do dochodzenia dalszych roszczeń związanych z opóźnieniem lotu, albowiem wskazany przepis stanowi, iż przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z opóźnienia w przewozie lotniczym osób, bagażu lub ładunku, jednakże nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wynikłą z opóźnienia, jeśli udowodni, że on sam oraz jego pracownicy i agenci podjęli wszystkie rozsądnie konieczne środki, aby uniknąć szkody lub że niemożliwe było podjęcie przez nich takich środków. Jak już wyżej wskazano, obowiązek wypłaty odszkodowania pasażerom opóźnionych lotów na mocy Rozporządzenia 261/2004 jest uzupełnieniem systemu odszkodowań określonego w Konwencji Montrealskiej⁶⁰. Co więcej trzeba podkreślić, że w myśl art. 26 Konwencji Montrealskiej każde postanowienie zmierzające do uwolnienia przewoźnika od odpowiedzialności lub do ustalenia niższej granicy odpowiedzialności niż przewidziana w Konwencji Montrealskiej jest nieważne. Przedsiębiorca zatem bezprawnie dąży do wyłączenia swojej odpowiedzialności związanej z opóźnieniem lotu wynikającej z Konwencji Montrealskiej.

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjąć należy, że uprawdopodobniono stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w punkcie I.3) sentencji decyzji.

Niedozwolone praktyki rynkowe z pkt I.4)-10) niniejszej decyzji

Nieuczciwe praktyki rynkowe

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W myśl art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik 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. W orzecznictwie wskazuje się, iż bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współzycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy, a dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa⁶¹.

Model przeciętnego konsumenta przy ocenie praktyk z pkt I.4)-10) niniejszej decyzji

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r., przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonać 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 m. in. wiek, wykształcenie, sprawność fizyczna czy umysłowa. Wzorzec przeciętnego

⁶⁰ Wyrok TSUE z dnia 9 września 2015 r., C-240/14, Eleonore Prüller-Frey v. Norbert Brodnig i AXA Versicherung AG, ZOTSiS 2015, nr 9, poz. I-567.

⁶¹ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z dnia 24 czerwca 1992 r., sygn. akt: I ACr 204/92.

konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd. Będące przedmiotem niniejszej decyzji zachowania Spółki w zakresie nieuczciwych praktyk rynkowych, powinny być zatem oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym jest wynikiem dorobku orzeczniczego 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.

W przedmiotowej sprawie informacje o:

- ograniczeniu odpowiedzialności Przedsiębiorcy za opóźnienie w dostarczeniu bagażu rejestrowanego wyłącznie do zwrotu kosztów zakupu tzw. przedmiotów pierwszej potrzeby i wyłącznie wtedy, gdy do opóźnienia doszło w ramach lotu do kraju, w którym pasażer nie ma miejsca zamieszkania zawarte w odpowiedziach na reklamacje składane przez konsumentów dotyczące opóźnień w dostawie tych bagaży;
- ograniczeniu odpowiedzialności Spółki za zniszczenie lub uszkodzenie bagaży rejestrowanych na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką Przedsiębiorcy, gdy uszkodzona lub zniszczona walizka została zakupiona przez konsumenta co najmniej cztery lata przed dniem doznania szkody zamieszczane w odpowiedziach na reklamacje składane przez konsumentów związane z doznaniem ww. szkody;
- wymaganych dokumentach do złożenia i rozpatrzenia reklamacji bagażowych zamieszczone w Ulotce, na stronie internetowej Spółki, a także w OWP;
- obowiązku złożenia reklamacji bagażowej w formie pisemnej lub poprzez formularz elektroniczny dostępny na stronie internetowej Spółki w terminie 7 dni w przypadku zniszczenia lub uszkodzenia bagażu rejestrowanego, a w przypadku opóźnienia w jego dostawie w terminie 21 liczonych od dnia odebrania bagażu rejestrowanego, pomimo tego, że reklamacja bagażowa została już złożona w porcie lotniczym w biurze reklamacji bagażowych, co potwierdza PIR;
- możliwości otrzymania przez pasażera pisemnej informacji o przysługujących mu prawach w przypadku nieregularności rejsu na jego żądanie;
- nieponoszeniu przez Spółkę odpowiedzialności za drobne uszkodzenia zewnętrznej powierzchni bagażu rejestrowanego (w tym przetarcia, zadrapania, zabrudzenia, plamy, wgniecenia) i wszelkie uszkodzenia spowodowane przetadowaniem tego bagażu, a także o nieponoszeniu przez Enter Air odpowiedzialności w zakresie, w jakim szkoda wynika z nieodpowiedniego zabezpieczenia bagażu rejestrowanego przez pasażera oraz o możliwości zwolnienia Spółki z odpowiedzialności, jeśli wykaże, że nie ponosi winy za powstanie szkody;
- braku odpowiedzialności Przedsiębiorcy za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę bagażu podręcznego, jeśli pasażer nie zgłosił szkody na pokładzie samolotu nie były skierowane do szczególnej grupy konsumentów. Z usług przewozu świadczonych przez Enter Air korzystają osoby w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości otaczającej rzeczywistości. Na potrzeby niniejszej sprawy konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć

bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów. Tak zdefiniowany konsument ma prawo odebrać kierowany do niego przekaz w sposób dostówny zakładając, że Przedsiębiorca przedstawiając takie informacje o:

- dokumentach wymaganych do zgłoszenia i rozpatrzenia reklamacji bagażowej,
- ograniczeniu odpowiedzialności Spółki w przypadku opóźnienia w dostawie bagażu rejestrowanego tylko do zwrotu kosztów zakupu tzw. przedmiotów pierwszej potrzeby i to wyłącznie wtedy, gdy do opóźnienia doszło w ramach lotu do kraju, w którym pasażer nie ma miejsca zamieszkania,
- tym, iż odszkodowanie za zniszczony lub uszkodzony bagaż rejestrowany nie przysługuje, jeśli uszkodzona lub zniszczona walizka została zakupiona przez konsumenta co najmniej cztery lata przed dniem doznania szkody,
- obowiązku złożenia reklamacji bagażowej w formie pisemnej lub poprzez formularz elektroniczny dostępny na stronie internetowej Enter Air w terminie 7 dni w przypadku zniszczenia lub uszkodzenia bagażu rejestrowanego, a w przypadku opóźnienia w jego dostawie w terminie 21 dni liczonych od dnia odebrania bagażu, pomimo tego, że reklamacja bagażowa została już złożona w porcie lotniczym w biurze reklamacji bagażowych, co potwierdza PIR;
- możliwości otrzymania pisemnej informacji o przysługujących mu prawach w przypadku nieregularności rejsu na jego żądanie;
- wyłączeniu odpowiedzialności Spółki za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę bagażu podręcznego, jeśli nie zgłosił szkody na pokładzie samolotu;
- braku odpowiedzialności Enter Air za drobne uszkodzenia zewnętrznej powierzchni bagażu rejestrowanego, wszelkie uszkodzenia spowodowane przeładowaniem tego bagażu oraz w zakresie, w jakim szkoda wynika z nieodpowiedniego zabezpieczenia bagażu rejestrowanego przez pasażera i o możliwości zwolnienia Spółki z odpowiedzialności, jeśli wykaże, że nie ponosi winy za powstanie szkody jako profesjonalista - jest podmiotem wiarygodnym i przekazuje informacje w sposób jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd. Nie można bowiem dopuścić, aby na podstawie nieprawdziwej informacji wystąpiła chociażby możliwość wprowadzenia konsumentów w błąd, w taki sposób, że może mieć to wpływ na podjęcie przez nich decyzji dotyczącej umowy, w tym jej wykonania.

Ad 1.4) sentencji niniejszej decyzji

Materiał dowodowy zgromadzony w postępowaniu świadczy o tym, że Spółka pomimo zgłoszenia przez konsumenta reklamacji bagażowej w porcie lotniczym w biurze reklamacji bagażowych bezpośrednio po obytym locie, którym to zgłoszeniem jest w PIR, wymagał od konsumenta następnie również złożenia reklamacji bagażowej w formie pisemnej (wysłanej na adres Enter Air) lub elektronicznej poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie internetowej Spółki w ciągu siedmiu dni w przypadku uszkodzenia lub zniszczenia bagażu rejestrowanego bądź w ciągu dwudziestu jeden dni w przypadku opóźnienia w dostawie bagażu rejestrowanego liczonych od dnia odebrania bagażu rejestrowanego przez konsumenta.

a) Sprzeczność z prawem - naruszenie art. 31 Konwencji Montrealskiej

Przepisy Konwencji Montrealskiej wskazują wyłącznie, iż w przypadku szkody osoba posiadająca tytuł do dostawy musi wnieść skargę bezzwłocznie po odkryciu szkody i najpóźniej w terminie siedmiu dni od daty odebrania przyjętego bagażu, zaś w przypadku

opóźnienia skarga musi zostać wniesiona najpóźniej w terminie 21 dni od daty oddania bagażu lub ładunku do dyspozycji takiej osoby, o czym stanowi art. 31 ust. 2 ww. aktu prawnego. Oznacza to, że Konwencja Montrealska nie nakłada na konsumentów obowiązku zgłoszenia zniszczenia, uszkodzenia, utraty lub opóźnienia w dostawie bagażu rejestrowanego w porcie lotniczym bezpośrednio po odbytym rejsie, z którym związane jest powstanie szkody, lecz skorzystanie przez konsumenta z ww. możliwości, tj. złożenia reklamacji bagażowej w porcie lotniczym bezpośrednio po odbytym rejsie świadczy o spełnieniu obowiązku złożenia reklamacji bagażowej w ww. terminach określonych w Konwencji Montrealskiej.

Należy ponownie podkreślić, iż zgodnie z orzecznictwem TSUE art. 31 Konwencji Montrealskiej należy interpretować w ten sposób, że nie stawia on względem skargi dalszych wymogów dotyczących jej treści oprócz tego, aby przewoźnik lotniczy został powiadomiony o powstałej szkodzie⁶².

W art. 31 ust. 3 Konwencji Montrealskiej uregulowano także formę ww. skargi. W myśl tego przepisu każda skarga musi mieć formę pisemną i musi być przekazana lub wysłana w ramach czasowych określonych powyżej. Jednak TSUE w orzeczeniu już z 2018 r. wskazał, iż w kontekście art. 31 ww. aktu prawnego przymiotnik 'pisemny' należy rozumieć jako odnoszący się do całego zbioru znaków graficznych posiadających jakieś znaczenie, niezależnie od tego, czy skarga została sporządzona ręcznie, wydrukowana na papierze, czy też zarejestrowana w formie elektronicznej⁶³. Oznacza to, iż PIR zarówno w wersji manualnej, jak i sporządzany w międzynarodowym systemie bagażowym World Tracer, spełnia wymogi formy, jakie powinny spełniać reklamacje bagażowe, określone w Konwencji Montrealskiej.

Z powyższego wynika, iż sporządzenie PIR przez agenta handlingowego działającego w imieniu i na rzecz Przedsiębiorcy bezpośrednio po odbytym przez pasażera rejsie, z którym związana jest doznana szkoda wskazana w PIR, powinno zostać uznane przez Spółkę za wniesienie przez pasażera skargi, o której mowa w art. 31 Konwencji Montrealskiej. Odmienne postępowanie przewoźnika lotniczego należy uznać za sprzeczne z ww. przepisem.

b) Naruszenie art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

W myśl art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. 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.

Przez praktykę rynkową rozumie się zgodnie z art. 2 pkt 4 u.p.n.p.r. działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.

Skoro PIR spełnia wymogi co do formy reklamacji bagażowej uregulowanej w Konwencji Montrealskiej, to należy rozważyć, czy zgłoszenie związane ze zniszczeniem, uszkodzeniem, utratą lub opóźnieniem w dostawie bagażu rejestrowanego w porcie lotniczym w biurze reklamacji bagażowych, którym jest PIR, może zostać uznane za reklamację w rozumieniu art. 7a u.p.k.

⁶² M. Michna, P. Modrzejewski, Forma pisemna skargi przewidzianej w art. 31 konwencji montrealskiej. Glosa do wyroku TS z dnia 12 kwietnia 2018 r., C-258/16, EPS 2018, nr 12, s. 43-48.

⁶³ Wyrok TSUE z dnia 12 kwietnia 2018 r., C-258/16, Finnair Oyj v. Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia, ZOTSISPI 2018, nr 4, poz. I-252.

W piśmiennictwie wskazuje się, iż reklamacją w rozumieniu art. 7a u.p.k. jest wystąpienie konsumenta skierowane do przedsiębiorcy, w którym podnoszone są zastrzeżenia do sposobu realizacji obowiązków spoczywających na tym przedsiębiorcy⁶⁴. Aby zatem uznać, iż nastąpiło złożenie reklamacji muszą zostać spełnione łącznie dwie przesłanki:

- i. konsument musi skierować wystąpienie do przedsiębiorcy i
- ii. wystąpienie musi zawierać zastrzeżenia do sposobu realizacji obowiązków spoczywających na tym przedsiębiorcy.

Ad i. PIR jako wystąpienie konsumenta skierowane do Przedsiębiorcy

W portach lotniczych zgodnie z art. 176 pkt 2 prawa lotniczego obsługę pasażerów i ich bagaży świadczy obsługa naziemna. Przewoźnicy lotniczy zawierają umowy z agentami handlingowymi działającym w danym porcie lotniczym, które zobowiązują agentów handlingowych do obsługi pasażerów w imieniu i na rzecz przewoźników.

Zatem z uwagi na to, że w biurach reklamacji bagażowych znajdujących się w portach lotniczych pasażerów obsługują agenci handlingowi działający w imieniu i na rzecz Spółki na podstawie umów łączących Przedsiębiorcę z tymi agentami, do której to obsługi niewątpliwie można zaliczyć przyjmowanie zgłoszeń pasażerów związanych ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub w czasie, gdy zarejestrowany bagaż pozostawał pod opieką przewoźnika lub opóźnieniem w jego dostawie, którym to zgłoszeniem jest PIR, takie zgłoszenie **może zostać uznane za wystąpienie konsumenta do Enter Air.**

Jest to szczególnie uzasadnione w sytuacji, w której to Przedsiębiorca żąda złożenia PIR jako elementu procedury reklamacyjnej, a informacje znajdujące się w PIR są wystarczające do prawidłowego rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego konsumenta.

Ad ii. Zastrzeżenia konsumenta do sposobu realizacji obowiązków spoczywających na Spółce zawarte w PIR

Mając na względzie art. 17 ust. 2 Konwencji Montrealskiej, który stanowi, iż przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą w razie zniszczenia, utraty lub uszkodzenia przyjętego bagażu jeżeli wydarzenie, które spowodowało zniszczenie, utratę lub uszkodzenie bagażu nastąpiło na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika, a także art. 19 Konwencji Montrealskiej, zgodnie z którym przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z opóźnienia w przewozie lotniczym osób, bagażu lub ładunku, należy uznać, iż **na przewoźniku lotniczym ciąży obowiązek przewozu bagażu rejestrowanego konsumenta w taki sposób, aby nie doszło do jego uszkodzenia, zniszczenia lub utraty, jak również do opóźnienia w jego dostawie.** Jak już wskazano w części dotyczącej ustaleń faktycznych, PIR zawiera m.in. informacje o rejsie, w związku z którym doszło do szkody, rodzaj, stopień i miejsce uszkodzenia, dane konsumenta, który zgłosił szkodę. Z uwagi na powyższe, zasadne jest uznanie, iż **PIR zawiera zastrzeżenia konsumenta do sposobu wykonania obowiązków ciążących na Przedsiębiorcy.**

Mając powyższe na uwadze, zdaniem Prezesa UOKiK złożenie przez konsumenta w porcie lotniczym w biurze reklamacji bagażowej agentowi handlingowemu działającemu w imieniu i na rzecz Spółki zgłoszenia związanego ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub w czasie, gdy zarejestrowany bagaż pozostawał pod opieką przewoźnika albo opóźnieniem

⁶⁴ P. Kukuryk, Uwagi o zasadach rozpatrywania reklamacji na podstawie art. 7a ustawy o prawach konsumenta, PPH 2022, nr 6, s. 40-48.

w jego dostawie, którym jest PIR, powinno zostać uznane za reklamację bagażową. Kwestia relacji umownych pomiędzy agentami handlingowymi, a samym przedsiębiorcą lotniczym (w tym nie wywiązywanie się z obowiązków umownych przez agenta lub nie zapewnienie odpowiedniego nadzoru lub infrastruktury teleinformatycznej przez przedsiębiorcę lotniczego) nie może mieć decydującego znaczenia dla zakwalifikowania PIR jako reklamacji złożonej zgodnie z przepisami prawa.

Następnie należy rozważyć, kiedy reklamację bagażową złożoną w porcie lotniczym w biurze reklamacji bagażowych można uznać za otrzymaną przez Enter Air.

Zgodnie ze stanowiskiem doktryny, **reklamację można uznać za otrzymaną przez przedsiębiorcę w chwili, w której doręczono mu ją w taki sposób, że mógł on zapoznać się z jej treścią**, o czym świadczy art. 61 § 1 w zw. z art. 65¹ k.c.⁶⁵ Zgodnie bowiem z art. 65¹ k.c. przepisy o oświadczeniach woli stosuje się odpowiednio do innych oświadczeń. W piśmiennictwie wskazuje się, że pojęcie innych oświadczeń obejmuje oświadczenia, które nie są nakierowane na ukształtowanie, zmianę czy wygaśnięcie stosunków prawnych, ale można je zaliczyć do oświadczeń uczuć i emocji lub aktów wiedzy⁶⁶. Reklamację należy uznać za informację o pewnych faktach, oświadczenie wiedzy, któremu w nauce nie przypisuje się charakteru oświadczenia woli⁶⁷. W związku z powyższym, do ustalenia momentu, w którym reklamację można uznać za otrzymaną, zastosowanie ma art. 61 § 1 k.c., który stanowi, iż oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Z uwagi na powyższe, należy zgodzić się z wyżej wskazanym stanowiskiem doktryny.

W judykaturze wskazano, że w rozumieniu powyżej cytowanego art. 61 §1 k.c. możliwość zapoznania się z treścią oświadczenia przez adresata nie może być utożsamiana z rzeczywistym zapoznaniem się przez niego z tym oświadczeniem, co oznacza, że skuteczne złożenie oświadczenia woli następuje także w sytuacji, w której co prawda adresat oświadczenia woli nie zna jego treści, ale miał realną możliwość zapoznania się z nią, albowiem doszła do niego w taki sposób, że mógł się z nią zapoznać. Dla prawidłowego stosowania przywołanej normy prawnej nie wymaga się więc badania, czy adresat rzeczywiście zapoznał się z oświadczeniem woli, lecz weryfikuje się, czy istniała taka możliwość⁶⁸. W piśmiennictwie wskazuje się, że przepis art. 61 §1 k.c. zawiera tzw. kwalifikowaną teorię doręczenia, według której **wystraczające jest dojście oświadczenia woli do adresata w taki sposób, że miał on możliwość zapoznania się z jego treścią**⁶⁹. Rzeczywiste zapoznanie z oświadczeniem co do zasady nie ma znaczenia w kontekście ww. przepisu⁷⁰, albowiem faktyczne zapoznanie się z oświadczeniem przynależy już wyłącznie do prawnie irrelevantnej sfery wewnętrznej adresata

⁶⁵ T. Czech [w:] Prawa konsumenta. Komentarz, wyd. II, Warszawa 2020, art. 7(a).

⁶⁶ B. J. Kowalczyk [w:] Kodeks cywilny. Komentarz aktualizowany, red. M. Balwicka-Szczyrba, A. Sylwestrzak, LEX/el. 2023, art. 65(1) za: R. Strugała, Wykładnia umów [w:] Wykładnia umów. Standardowe klauzule umowne. Komentarz praktyczny z przeglądem orzecznictwa. Wzory umów, red. R. Strugała, Legalis 2020, rozdz. I pkt 1.

⁶⁷ Wynika to z tego, iż w wyroku Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2010 r., I CSK 75/10, LEX nr 818553 wskazano „Zawiadomienie o niezgodności towaru z umową to informacja o pewnych faktach, oświadczenie wiedzy, któremu w nauce nie przypisuje się charakteru oświadczenia woli.”. Analogicznie zatem, reklamacja również jest oświadczeniem wiedzy.

⁶⁸ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Białymstoku z dnia 31 stycznia 2019 r., I ACa 673/18, LEX nr 2630430.

⁶⁹ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 września 2016 r., II CSK 750/15, LEX nr 2182659.

⁷⁰ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 18 listopada 1999 r., I PKN 375/99, OSNP 2001, nr 7, poz. 227, Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 20 maja 2015 r., I CSK 547/14, LEX nr 1767493, Uchwała składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 31 marca 2016 r., III CZP 89/15, OSNC 2016, nr 9, poz. 97.

oświadczenia⁷¹. Stosownie do przeważającej w orzecznictwie formuły chodzi o złożenie oświadczenia woli w taki sposób, aby adresat mógł się zapoznać z jego treścią „w zwykłym toku czynności”, bez szczególnych nakładów i starań⁷². Miarodajny jest zatem wzorzec należytej staranności, którą w przypadku przedsiębiorców określa się z uwzględnieniem zawodowego charakteru ich działalności⁷³. O dojściu oświadczenia woli do adresata można z pewnością mówić, gdy zostało ono skierowane bezpośrednio do przedsiębiorcy albo osoby przez niego umocowanej⁷⁴.

Reasumując, jeżeli konsument bezpośrednio po odbytych rejsie, z którym związana jest doznana szkoda, zgłasza agentom handlingowym działającym w imieniu i na rzecz Enter Air w oparciu o umowy wiążące Spółkę z tymi agentami, zastrzeżenia do sposobu realizacji obowiązków spoczywających na Przedsiębiorcy, które to zastrzeżenia zostają utrwalone w PIR sporządzonym w formie pisemnej lub elektronicznej, to należy uznać, iż najpóźniej w momencie zakończenia spisywania PIR, Przedsiębiorca miał możliwość zapoznania się z reklamacją bagażową złożoną przez konsumenta. Osobną kwestią jest to, czy agent handlingowy w prawidłowy sposób wywiązał się ze swoich zobowiązań względem samej Spółki i w prawidłowy sposób i na czas przekazał PIR do przedsiębiorcy lotniczego. Zadaniem Spółki jest jednak takie uregulowanie i przypilnowanie tych kwestii (jako profesjonalista w tym aspekcie), aby móc bez przeszkód w ustawowym czasie rozpatrzyć reklamacje konsumenta.

Należy podkreślić, iż w takim przypadku reklamacja bagażowa spełnia wymogi określone w Konwencji Montrealskiej, ponieważ została złożona w formie i terminie wymaganym przez Konwencję Montrealską. Z tego względu niezasadne jest nałożenie na konsumentów, którzy zgłosili reklamację bagażową w ww. sposób, obowiązku złożenia do Spółki następnie także reklamacji bagażowej w formie pisemnej, którą należy nadać na adres Przedsiębiorcy lub poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie Enter Air i to w terminach określonych w art. 31 ust. 2 Konwencji Montrealskiej.

Warto dodać, iż Prezes UOKiK w innym postępowaniu wyjaśniającym (dotyczącego innego przedsiębiorcy lotniczego) pozyskał informacje, iż przewoźnik lotniczy ma możliwość zobowiązać agentów handlingowych do przekazywania mu sporządzonych PIR. W takiej sytuacji przewoźnik lotniczy, zgodnie ze stanowiskiem organu ochrony konsumentów, traktuje PIR jako reklamację bagażową, wskutek czego to przewoźnik lotniczy (lub podmiot, któremu powierzył rozpatrywanie reklamacji bagażowych) kontaktuje się z konsumentami w związku ze zgłoszonym roszczeniem.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Biorąc powyższe pod uwagę, wskazane w pkt I.4) sentencji niniejszej decyzji działania Spółki mogły stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, ponieważ praktyka ta mogła być sprzeczna z dobrymi obyczajami. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny. Wskazuje się, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etycznym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne, stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

⁷¹ R. Trzaskowski [w:] Kodeks cywilny. Komentarz. Tom I. Część ogólna, cz. 2 (art. 56-125), red. J. Gudowski, Warszawa 2021, art. 61.

⁷² Uchwała składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 31 marca 2016 r., III CZP 89/15, OSNC 2016, nr 9, poz. 97 i przywołanej w niej orzecznictwo.

⁷³ R. Trzaskowski [w:] Kodeks cywilny. Komentarz. Tom I. Część ogólna, cz. 2 (art. 56-125), red. J. Gudowski, Warszawa 2021, art. 61.

⁷⁴ Ibidem.

Warto jednak w tym miejscu nadmienić, iż dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do wykorzystania niewiedzy lub naiwności konsumenta, czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania⁷⁵. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami, istota zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami została przedstawiona i wielokrotnie interpretowana w judykaturze. Zgodnie z wypracowanym w orzecznictwie stanowiskiem stwierdzić należy, iż *„istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniem partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności”*⁷⁶.

W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy ocenić jako nienakładanie na konsumentów uciążliwych obowiązków, które nie wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów i dodatkowo utrudniają konsumentom dochodzenie roszczeń, w tym wydłużają postępowanie reklamacyjne. To właśnie nałożenie przez Enter Air na konsumentów obowiązku zgłoszenia reklamacji bagażowej w formie pisemnej (którą należy nadać na adres Spółki) lub poprzez formularz elektroniczny dostępny na stronie internetowej Przedsiębiorcy w terminach określonych w art. 31 ust. 2 Konwencji Montrealskiej pomimo tego, że szkoda związana ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką Spółki lub opóźnieniem w jego dostarczeniu została zgłoszona w porcie lotniczym w biurze reklamacji bagażowych bezpośrednio po odbytych rejsie, co potwierdza PIR, niemające oparcia w przepisach prawa, może powodować nieuzasadnione zachowanie konsumenta, który pod jej wpływem postąpi w sposób odmienny, niż czyniłby niesprowokowany informacją, którą otrzymał od Przedsiębiorcy.

Nałożenie przez Enter Air na konsumentów powyższego obowiązku mogło utrudniać konsumentom dochodzenie roszczeń związanych ze zniszczeniem, uszkodzeniem, utratą lub opóźnieniem w dostawie bagażu rejestrowanego. W pierwszej kolejności należy zauważyć, iż termin, w którym Spółka zobowiązana jest do udzielenia odpowiedzi na reklamacje bagażowe złożone w porcie lotniczym w biurze reklamacji bagażowych bezpośrednio po odbytych rejsie powinien być liczony od dnia sporządzenia PIR, natomiast Enter Air liczył ten termin od dnia doręczenia na adres siedziby Spółki pisemnej reklamacji bagażowej lub od dnia złożenia przez konsumenta formularza reklamacyjnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy. Enter Air zatem bezpodstawnie przyjął, że złożenie przez konsumentów reklamacji bagażowych w portach lotniczych w biurach reklamacji bagażowych bezpośrednio po odbytych rejsie, nie wiąże się z rozpoczęciem biegu terminu określonego w art. 7a ust. 1 u.p.k., w którym Przedsiębiorca jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi na te reklamacje. W związku z tym konsument bezprawnie był zmuszony dłużej oczekiwać na merytoryczną odpowiedź Spółki odnoszącą się do jego zgłoszenia. Należy podkreślić, co już zostało zawarte w uzasadnieniu do praktyki z pkt I.1) niniejszej decyzji, że celem art. 7a ust. 1 u.p.k. jest ochrona konsumentów, a termin, w którym otrzymują oni odpowiedź na reklamacje ma istotne znaczenie. W związku z nieudzieleniem przez Enter Air odpowiedzi na ww. reklamacje bagażowe

⁷⁵ K. Pietrzykowski (red.), Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804.

⁷⁶ Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. akt XVII Ama 118/04.

w terminie 14 dni od dnia sporządzenia PIR, powinny one zostać uwzględnione, a to nie następowało, co rażąco narusza interesy konsumentów.

Następnie należy podkreślić, iż Spółka nałożyła na konsumentów obowiązek złożenia dodatkowej reklamacji bagażowej w powyżej wskazanej formie, pomimo jej zgłoszenia w porcie lotniczym w biurze reklamacji bagażowych bezpośrednio po odbytych rejsie, w terminie 7 dni (w przypadku zniszczenia lub uszkodzenia bagażu rejestrowanego) albo w terminie 21 dni (w przypadku opóźnienia bagażu rejestrowanego), a niewywiązanie się z tego terminu wiązało się z nieuwzględnieniem reklamacji. Zakreślenie przez Spółkę takich terminów, pomimo tego, iż w analizowanej sytuacji terminy uregulowane w art. 31 ust. 2 Konwencji Montrealskiej zostały dochowane, utrudniają, a nawet uniemożliwiają konsumentom dochodzenie przysługującego odszkodowania. Nadto opisany bezprawny obowiązek wiąże się ze zbędną stratą czasu powyżej wskazanych konsumentów, gdyż poświęcają go na sporządzenie i złożenie reklamacji bagażowej w ww. formie.

Obarczenie konsumentów powyższym obowiązkiem zmierzało do wywołania błędnego przekonania u konsumenta o warunkach realizacji jego uprawnień, albowiem może stworzyć wrażenie, że taki obowiązek faktycznie na nim ciąży i wynika on np. z obecnie obowiązujących przepisów lub judykatury. Prawdopodobne wprowadzenie przez Przedsiębiorcę, tj. podmiot posiadający względem konsumenta silniejszą pozycję, powyższego obowiązku, stanowi przejaw naruszenia przysługującego konsumentowi prawa do uczestniczenia w rynku na jasnych i przejrzystych zasadach, gdyż na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów Spółka nie była uprawniona do wprowadzenia ww. obowiązku, wskutek czego takie działanie Enter Air może być odczytywane jako próba wprowadzenia dodatkowych elementów warunkujących skuteczne wniesienie reklamacji bagażowej.

Konkludując, zdaniem Prezesa UOKiK, uprawdopodobniono, iż postępowanie Enter Air naruszało dobre obyczaje, gdyż Przedsiębiorca nałożył na konsumentów, którzy skorzystali z możliwości złożenia reklamacji bagażowej w porcie lotniczym w biurze reklamacji bagażowych bezpośrednio po odbytych rejsie uciążliwy obowiązek niejako ponownego zgłoszenia tej reklamacji w terminach określonych w art. 31 ust. 2 Konwencji Montrealskiej, choć przepisy prawa, a także obowiązujące obyczaje, nie zezwalają Spółce na nałożenie na konsumentów takiego obowiązku.

Zniekształcenie zachowań rynkowych przeciętnych konsumentów

Zgodnie z przepisem art. 2 lit. e dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca 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 ("Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych"; Dz. U. UE. L. z 2005 r. Nr 149, str. 22 ze zm.) istotne zniekształcenie zachowania gospodarczego konsumentów oznacza wykorzystanie praktyki handlowej w celu znacznego ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji i skłonienia go tym samym do podjęcia decyzji dotyczącej transakcji, której inaczej by nie podjął.

W ocenie Prezesa UOKiK, istotność zniekształcenia zachowania rynkowego konsumenta przez stosowaną praktykę rynkową oznacza, że jej wpływ musi niejako popychać przeciętnego konsumenta do zmiany zachowania rynkowego. Powoduje to tym samym zniekształcenie tego zachowania, które ujawnia się jako zniekształcenie realne lub potencjalne decyzji konsumenta, która powinna być wyborem świadomym i efektywnym. W doktrynie wskazuje się, że „Można zatem uznać, że wpływ praktyki

jest na tyle istotny, że pod jej wpływem proces decyzyjny konsumenta może ulec wypaczeniu (zniekształceniu). Jeśli zaś chodzi o doniosłość (znaczenie) tego zniekształcenia, należy stwierdzić, że musi ono być co najmniej potencjalne. Wpływ nieuczciwej praktyki rynkowej na zachowanie rynkowe konsumenta musi odnieść skutek w postaci co najmniej potencjalnego zniekształcenia zachowania rynkowego konsumenta”⁷⁷.

W opinii organu ochrony konsumentów uprawdopodobniono, iż omawiane postępowanie Spółki zniekształcało zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta. Nałożenie przez Przedsiębiorcę na konsumentów, którzy złożyli reklamację bagażową w porcie lotniczym bezpośrednio po odbytych rejsie, obowiązku niejako jej ponownego złożenia w formie pisemnej lub poprzez formularz elektroniczny dostępny na stronie internetowej Enter Air mogło wywołać u konsumenta błędne przekonanie co do warunków, jakie powinien spełnić w celu realizacji swojego uprawnienia do żądania od przewoźnika lotniczego naprawienia szkody doznanej wskutek zniszczenia, uszkodzenia lub utraty bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika lub opóźnienia w jego dostarczeniu. Konsument po otrzymaniu takiej informacji mógł nawet nie podjąć próby złożenia reklamacji bagażowej, ponieważ mógł uznać, iż postępowanie reklamacyjne wymaga to od niego poświęcenia zbyt wiele czasu. Nadto konsumenci, którzy po spisaniu PIR nie złożyli następnie reklamacji bagażowej w formie pisemnej lub poprzez formularz elektroniczny dostępny na stronie internetowej Przedsiębiorcy w terminach określonych w art. 31 ust. 2 Konwencji Montrealskiej mogli uznać, że wskutek tego nie przysługuje im już możliwość dochodzenia odszkodowania od Spółki, co mogło wiązać się z negatywnymi skutkami finansowymi, albowiem konsument zmuszony byłby do naprawienia szkody we własnym zakresie. Dodatkowo w związku z opisanym obowiązkiem konsument mógł przyjąć, że termin, w którym Przedsiębiorca powinien udzielić mu odpowiedzi na reklamację bagażową biegnie dopiero od momentu doręczenia do siedziby Enter Air jego pisemnej reklamacji lub wysłania przez niego formularza reklamacyjnego, nie zaś od chwili sporządzenia PIR, co wiązało się dla niego z koniecznością dłuższego oczekiwania na merytoryczne odniesienie się Przedsiębiorcy do jego zgłoszenia. Co więcej, w przypadku braku odpowiedzi na reklamacje bagażowe w terminie czternastu dni od dnia sporządzenia PIR konsumenci mogli nie być świadomi, iż w takim przypadku ich reklamacje powinny zostać uwzględnione, co mogło wiązać się dla nich z licznymi negatywnymi konsekwencjami, np. naprawieniem szkody we własnym zakresie. Gdyby mieli świadomość, iż reklamacja bagażowa uważana jest za uznaną, to podjęliby inne działania, w tym mające na celu otrzymanie należnego odszkodowania, przykładowo wystąpiliby na drogę sądową.

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjąć należy, że uprawdopodobniono stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w punkcie I.4) sentencji decyzji.

Na marginesie należy zauważyć, iż Przedsiębiorca w odpowiedziach na reklamacje bagażowe wskazywał konsumentom, iż są oni zobowiązani do zgłoszenia zniszczenia, uszkodzenia, utraty lub opóźnienia w dostawie bagażu rejestrowanego bezpośrednio

⁷⁷ A. Wiewiórowska-Domagalska, A. Kunkiel-Kryńska, red. Osajda [w:] Nieuczciwe praktyki rynkowe, art. 4, Legalis 2019.

po odbytym locie w porcie lotniczym przed opuszczeniem obszaru tranzytowego i sporządzenia PIR.

Wynika to także z następujących postanowień OWP:

- „Jeżeli po przylocie Pasażera do portu docelowego okaże się, że bagaż nie przyleciał tym samym rejsem, Pasażer ma obowiązek zgłosić brak bagażu niezwłocznie, a Przewoźnik lub działający w jego imieniu agent obsługi naziemnej sporządzi odpowiedni protokół oraz niezwłocznie uruchomi procedury poszukiwania bagażu.” (§ 25 ust. 6 OWP);
- „Jeżeli bagaż rejestrowany Pasażera został uszkodzony, zniszczony lub splądrowany, Pasażer powinien natychmiast zgłosić ten fakt odpowiednim służbom na lotnisku i wypełnić PIR przed opuszczeniem obszaru tranzytowego.” (§ 27 ust. 7 zdanie pierwsze OWP);
- „Jeżeli bagaż Pasażera nie przybył na pokładzie samolotu, którym leciał Pasażer, Pasażer powinien natychmiast zgłosić ten fakt i wypełnić PIR z chwilą przybycia na lotnisko przed opuszczeniem obszaru tranzytowego.” (§ 27 ust. 8 zdanie pierwsze OWP), które to postanowienie jest cytowane w odpowiedziach na reklamacje bagażowe, do których nie przedłożono PIR.

Należy podkreślić, iż zgodnie z art. 31 ust. 2 Konwencji Montrealskiej w przypadku szkody osoba posiadająca tytuł do dostawy musi wnieść skargę bezzwłocznie po odkryciu szkody i najpóźniej w terminie siedmiu dni od daty odebrania w przypadku przyjętego bagażu i 14 dni od daty odebrania w przypadku ładunku, a w przypadku opóźnienia skarga musi zostać wniesiona najpóźniej w terminie 21 dni od daty oddania bagażu lub ładunku do dyspozycji takiej osoby. **Z przytoczonego przepisu Konwencji Montrealskiej wynika, iż konsument nie musi zgłaszać przewoźnikowi lotniczemu zniszczenia, uszkodzenia, utraty lub opóźnienia w dostawie bagażu rejestrowanego bezpośrednio po odbytym rejsie w porcie lotniczym przed opuszczeniem obszaru tranzytowego, ponieważ ma na to 7 lub 21 dni. Nadto należy podkreślić, iż żaden powszechnie obowiązujący przepis nie reguluje obowiązku sporządzenia PIR w przypadku zniszczenia, uszkodzenia, utraty lub opóźnienia dostawie bagażu rejestrowanego.**

Skoro zatem Enter Air wymagał sporządzenia PIR w przypadku zniszczenia, uszkodzenia, utraty lub opóźnienia w dostawie bagażu rejestrowanego, mimo że taki obowiązek nie wynika z powszechnie obowiązujących przepisów, **to jeśli pasażer Spółki zgłosił szkodę w porcie lotniczym do biurze reklamacji bagażowych, co potwierdza PIR, to takie zgłoszenie powinno zostać potraktowane jako reklamację bagażową.**

Praktyka wprowadzająca w błąd z pkt 1.5)-10) niniejszej decyzji

Przepis art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845; dalej: **u.p.n.p.r.** lub **ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**) stanowi, że 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. Interpretując zatem 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 lub dociera i która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić

jego zachowanie rynkowe⁷⁸. Wprowadzające w błąd działanie może w polegać na rozpowszechnianiu nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 u.p.n.p.r). Działania w postaci rozpowszechniania nieprawdziwych informacji, w wyniku czego konsument zostaje wprowadzony w błąd, mogą dotyczyć w szczególności obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, w tym usług serwisowych i procedury reklamacyjnej, dostawy, niezbędnych usług i części oraz praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy (art. 5 ust. 3 pkt 3 i 4 u.p.n.p.r).

Wprowadzenie w błąd polega przede wszystkim na pewnym zniekształceniu procesu decyzyjnego konsumenta poprzez wytworzenie w jego umyśle mylnego przekonania. W rezultacie wytworzenia się tego mylnego przekonania, konsument podejmuje decyzję o zaangażowaniu lub wycofaniu się z danej decyzji, przy czym istotne jest to, że takiej decyzji by nie podjął, gdyby nie nieuczciwe działania przedsiębiorcy. Dla prawidłowego zinterpretowania celu ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym należy wskazać, iż przedsiębiorca nie tyle musi faktycznie spowodować, iż przeciętny konsument podejmie decyzję, której przy braku wprowadzenia w błąd by nie podjął, co wystarczy już samo wystąpienie takiej możliwości wprowadzenia w błąd.

Ad I.5) sentencji niniejszej decyzji

W toku postępowania ustalono, iż Enter Air w OWP obowiązujących od 26 czerwca 2020 r. uregulował postanowienie, zgodnie z którym Spółka w przypadku nieregularności rejsu jest zobowiązana udostępnić na żądanie pasażera pisemną informację o przysługujących pasażerowi prawach.

a) Sprzeczność z prawem - naruszenie art. 14 ust. 2 w zw. z art. 15 ust. 1 Rozporządzenia 261/2004

Należy przypomnieć, iż przepis art. 1 ust. 1 Rozporządzenia 261/2004 świadczy o tym, iż wskazane rozporządzenie przyznaje minimalne prawa dla pasażerów, m.in. w sytuacji opóźnienia albo odwołania lotu.

Przepis art. 14 ust. 2 Rozporządzenia 261/2004 w pierwotnej wersji stanowił, iż obsługujący przewoźnik lotniczy, który odmawia przyjęcia na pokład lub odwołuje lot **wręcza** każdemu pasażerowi, którego to dotyczy, pisemną informację o przepisach na temat odszkodowania i pomocy zgodnie z tym rozporządzeniem. **Wręcza** również odpowiednią informację każdemu pasażerowi dotkniętemu opóźnieniem o co najmniej dwie godziny. Pasażer otrzymuje również pisemną informację o sposobach skontaktowania się z wyznaczonym organem krajowym, o którym mowa w art. 16 ww. aktu prawnego. Wskazany przepis został zmodyfikowany przez art. 2 sprostowania z dnia 7 maja 2019 r.⁷⁹ poprzez zmianę wyróżnionego powyżej określenia „wręcza” na „zapewnia”. Zatem po ww. zmianie zgodnie z art. 14 ust. 1 Rozporządzenia 261/2004 obsługujący przewoźnik lotniczy, który odmawia przyjęcia na pokład lub odwołuje lot, zapewnia każdemu pasażerowi, którego to dotyczy, pisemną informację o przepisach na temat odszkodowania i pomocy zgodnie z niniejszym rozporządzeniem. Zapewnia on również odpowiednią informację każdemu pasażerowi dotkniętemu opóźnieniem o co najmniej dwie godziny.

⁷⁸ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z dnia 14 września 2005 r., sygn. akt: I ACa 149/05.

⁷⁹ Sprostowanie do rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającego rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz.U. L 46 z 17.2.2004) (Polskie wydanie specjalne, rozdział 7, tom 8, s. 10) (Dz. U. UE. L. z 2019 r. Nr 119, str. 202/1).

Pasażer otrzymuje również pisemną informację o sposobach skontaktowania się z wyznaczonym organem krajowym, o którym mowa w art. 16 ww. aktu prawnego.

Pomimo wskazanej modyfikacji Prezes ULC stoi na stanowisku, iż w przypadku odwołania lotu bądź jego opóźnienia o co najmniej dwie godziny, przewoźnik lotniczy zobowiązany jest do wręczenia pasażerom informacji o przysługujących im prawach⁸⁰.

W tym miejscu trzeba przywołać także art. 14 ust. 1 Rozporządzenia 261/2004, w myśl którego obsługujący przewoźnik lotniczy dba o to, aby w punkcie odpraw pasażerów była umieszczona w miejscu widocznym dla pasażerów czytelna informacja zawierająca następujący tekst: "Jeżeli odmówiono Państwu przyjęcia na pokład lub Państwa lot został odwołany lub opóźniony o co najmniej dwie godziny, możecie Państwo poprosić obsługę na stanowisku odpraw lub w punkcie przyjęć pasażerów na pokład samolotu o tekst określający przysługujące Państwu prawa, w szczególności w odniesieniu do odszkodowania i należynej Państwu pomocy".

Z uwagi wskazane stanowisko Prezesa ULC, wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 15 stycznia 2013 r., I OSK 1412/11 (LEX nr 1341434) zachowuje aktualność. W tymże orzeczeniu wskazano, iż zgodnie z art. 14 Rozporządzenia 261/2004 na przewoźniku lotniczym ciąży dwa obowiązki:

- 1) umieszczenie w widocznym dla pasażerów miejscu czytelnej informacji zawierającej tekst informacyjny zawarty w art. 14 ust. 1 Rozporządzenia 261/2004

i

- 2) wręczenie pisemnej informacji na temat odszkodowania i przysługującej pomocy każdemu pasażerowi, któremu odmówiono przyjęcia na pokład lub którego lot został odwołany albo dotkniętego opóźnieniem o co najmniej dwie godziny, który to obowiązek uregulowano w art. 14 ust. 2 Rozporządzenia 261/2004.

Biorąc pod uwagę powyższe, na przewoźniku lotniczym w przypadku zaistnienia wskazanych okoliczności, tj. m.in. odwołania lotu bądź jego opóźnienia o co najmniej dwie godziny, ciąży obowiązek wręczenia pisemnej informacji o przysługujących pasażerowi prawach niezależnie od wykonania przez niego obowiązku zamieszczenia w punkcie odpraw pasażerów informacji o możliwości poproszenia obsługi o tekst określający przysługujące prawa. Zatem w przypadku odwołania lotu albo jego opóźnienia o co najmniej dwie godziny wręczenie pisemnej informacji o przysługujących pasażerowi prawach nie jest uzależnione od woli pasażera, czy jego żądania. Konsument nie musi podejmować żadnych czynności, aby otrzymać przedmiotową informację.

Trzeba podkreślić, że zgodnie z art. 15 ust. 1 Rozporządzenia 261/2004 nie można ograniczyć ani uchylić się od odpowiedzialności w stosunku do pasażerów wynikającej z ww. rozporządzenia, szczególnie w drodze klauzuli wyłączającej lub ograniczającej zawartej w umowie przewozu.

Biorąc po uwagę powyższe, uregulowanie przez Enter Air w OWP postanowienie, w myśl którego w przypadku nieregularności rejsu Spółka będzie zobowiązana udostępnić pasażerowi pisemną informację o przysługujących mu prawach na jego żądanie, może zostać uznane za sprzeczne z art. 14 ust. 2 w zw. z art. 15 ust. 1 Rozporządzenia 261/2004.

⁸⁰ Informacja zaktualizowana w dniu 5 listopada 2022 r. zawarta pod adresem <https://www.ulc.gov.pl/pl/publikacje/wiadomosci/4271-prawa-pasazerow-w-zwiazku-z-odwolanym-i-opoznionym-lotem> wskazuje na obowiązek wręczenia pasażerom przez przewoźnika lotniczego informacji o przysługujących im prawach w przypadku opóźnienia lotu.

b) Wprowadzanie konsumentów w błąd

Enter Air w OWP obowiązujących od 26 czerwca 2020 r. uregulował obowiązek udostępnienia przez Przedsiębiorcę na żądanie pasażera pisemnej informacji o przysługujących pasażerowi prawach w przypadku nieregularności rejsu.

Analizowane postanowienie OWP może wywołać u konsumenta błędne przeświadczenie, że otrzyma pisemną informację o przysługujących mu prawach związanych z odwołaniem lotu albo jego opóźnieniem o co najmniej dwie godziny zawsze wyłącznie wtedy, gdy wystąpi do Spółki z takim żądaniem. Jak już wyżej wyjaśniono, w przypadku odwołania lotu lub jego opóźnienia o co najmniej dwie godziny przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do wręczenia pasażerom pisemnej informacji o przysługujących im prawach, zatem otrzymanie ww. informacji w powyższych przypadkach nie jest uzależnione od żądania pasażera.

Zdaniem Prezesa UOKiK, uprawdopodobniono, iż brzmienie wskazanego postanowienia OWP było niezgodne z prawdą i wprowadzać konsumentów w błąd, albowiem nie wynikało z niego, że w przypadku odwołania lotu albo jego opóźnienia o co najmniej dwie godziny pasażerowi zostanie wręczona pisemna informacja o przysługujących mu prawach bez jego żądania.

c) Wpływ na decyzję przeciętnego konsumenta

Zdaniem organu ochrony konsumentów uprawdopodobniono, iż praktyka opisana w pkt I.5) sentencji niniejszej decyzji w istotny sposób wpływała na decyzję przeciętnego konsumenta.

Wobec treści analizowanego postanowienia konsument mógł uznać, iż zawsze jest zobowiązany do żądania od Spółki pisemnej informacji o przysługujących mu prawach. Konsument może być przekonany, że dopiero po wystosowaniu do Spółki stosownej prośby otrzyma pisemną informację o przysługujących mu prawach, tzn. otrzymanie ww. informacji nie będzie możliwe bez takiego żądania. Gdyby konsument nie został poinformowany o przysługujących mu prawach w przypadku odwołania lotu bądź jego opóźnienia o co najmniej dwie godziny, to może sądzić, że nie otrzymał stosowanych informacji wyłącznie w związku ze swoim zaniechaniem, dlatego może uznać, że Przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za jego nieprawidłowe poinformowanie. Pasażer może nie być świadomy, że przewoźnik lotniczy w związku z brakiem wręczenia pasażerom pisemnej informacji w przypadku odwołania lotu albo jego opóźnienia o co najmniej dwie godziny, nie wywiązał się z ciężącego na nim obowiązku, co może mieć wpływ na sytuację konsumenta. Trzeba podkreślić, że w przypadku zgody pasażera na niższe odszkodowanie niż wynikające z Rozporządzenia 261/2004, w sytuacji nieprawidłowego poinformowania pasażerów o przysługujących im prawach, pasażer może podjąć niezbędne kroki przed sądami lub właściwymi organami w celu uzyskania odszkodowania uzupełniającego, o którym to uprawnieniu stanowi art. 15 ust. 2 Rozporządzenia 261/2004. Wobec przedmiotowego postanowienia pasażer mógł nie mieć świadomości o nieprawidłowości działania Spółki, wskutek czego mógł nie skorzystać z ww. uprawnienia.

Przeciętny konsument nie musi bowiem znać dokładnie wykładni powszechnie obowiązujących przepisów dotyczących informowania pasażera o przysługujących mu prawach w przypadku odwołania lotu bądź jego opóźnienia o co najmniej dwie godziny. Tym samym mógł przypuszczać, że informacja mu udzielona wynika np. z orzecznictwa, praktyki czy wprost z przepisów prawa. Stąd też - na podstawie powyższej nieprawdziwej

informacji, która wprowadza w błąd - mógł podejmować decyzje, których by nie podjął, jeżeli otrzymałby prawdziwą informację wynikającą z powszechnie obowiązujących przepisów.

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjąć należy, że uprawdopodobniono stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w punkcie I.5) sentencji decyzji.

Ad I.6) sentencji niniejszej decyzji

Po zapoznaniu się z materiałem dowodowym zebrany w toku postępowania, Prezes UOKiK uznał, że uprawdopodobniono zamieszczanie w odpowiedziach na reklamacje składane przez konsumentów dotyczące opóźnień w dostawie bagaży rejestrowanych informacji o ograniczeniu odpowiedzialności Spółki w ww. przypadku tylko do zwrotu kosztów zakupu tzw. przedmiotów pierwszej potrzeby i to wyłącznie wtedy, gdy do opóźnienia doszło w ramach lotu do kraju, w którym pasażer nie ma miejsce zamieszkania.

Jak już wyżej wspomniano, odpowiedzialność przewoźników lotniczych, w tym za opóźnienie w dostarczeniu bagażu rejestrowanego, reguluje m.in. Konwencja Montrealska.

Należy ponownie wskazać, iż w myśl art. 208 ust. 1 prawa lotniczego przewoźnik lotniczy odpowiada za szkody w przewozie pasażerów, bagażu i towarów na zasadach określonych w umowach międzynarodowych ratyfikowanych przez Rzeczpospolitą Polską, stosownie do zakresu ich stosowania.

Zgodnie z art. 19 Konwencji Montrealskiej przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z opóźnienia w przewozie lotniczym osób, bagażu lub ładunku. Jednakże przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wynikłą z opóźnienia, jeśli udowodni, że on sam oraz jego pracownicy i agenci podjęli wszystkie rozsądnie konieczne środki, aby uniknąć szkody lub że niemożliwe było podjęcie przez nich takich środków. Przepisy Konwencji Montrealskiej regulują tylko termin, w którym należy złożyć do przewoźnika skargę związaną z opóźnieniem w dostawie bagażu, jak również jej formę, o czym stanowi jej art. 31 ust. 1 i 2.

Należy zauważyć, iż art. 20 Konwencji Montrealskiej reguluje wyłączenie odpowiedzialności przewoźnika, który stosuje się do wszystkich postanowień o odpowiedzialności w ww. akcie prawnym. Zgodnie ze wskazanym przepisem jeśli przewoźnik udowodni, że szkoda została spowodowana przez lub że przyczyniło się do niej niedbalstwo lub inne bezprawne działanie lub zaniechanie osoby domagającej się odszkodowania lub osoby, od której on lub ona uzyskała swoje prawa, przewoźnik jest całkowicie lub częściowo uwolniony od odpowiedzialności wobec osoby występującej z roszczeniem w takim zakresie, w jakim takie niedbalstwo lub inne bezprawne działanie lub zaniechanie spowodowało lub przyczyniło się do szkody.

Konwencja Montrealska w art. 22 ust. 2 reguluje ograniczenie kwotowe⁸¹, do którego przewoźnik lotniczy odpowiada m.in. w przypadku opóźnienia bagażu, chyba że pasażer złożył, w chwili gdy przekazany bagaż został wydany przewoźnikowi, specjalną deklarację interesu w dostawie do miejsca przeznaczenia i dokonał dodatkowej opłaty, w przypadku istnienia takiego wymogu. W takim przypadku przewoźnik ponosi odpowiedzialność

⁸¹ Zgodnie z procedurą przewidzianą w art. 24 Konwencji Montrealskiej, granica odpowiedzialności jest modyfikowana. Począwszy od dnia 30 grudnia 2009 r. została ona podwyższona do 1131 Specjalnych Praw Ciągnięcia, zaś od dnia 28 grudnia 2019 r. do 1288 Specjalnych Praw Ciągnięcia.

do kwoty nieprzekraczającej kwoty zadeklarowanej, chyba że udowodni, że suma ta jest większa niż rzeczywisty interes pasażera w dostawie do miejsca przeznaczenia⁸². Warto także przytoczyć art. 29 Konwencji Montrealskiej, zgodnie z którym w przewozie osób, bagażu i ładunku jakiegokolwiek powództwo dla uzyskania odszkodowania, jakkolwiek uzasadnione, zarówno na podstawie Konwencji Montrealskiej, jak i z umowy lub deliktu, może zostać wszczęte wyłącznie z zastrzeżeniem warunków i takich granic odpowiedzialności, jak określone w ww. akcie prawnym, bez uszczerbku dla tego, kim są osoby mające prawo wniesienia pozwu i jakie są ich odpowiednie uprawnienia. W każdym takim postępowaniu sądowym zadośćuczynienie, odszkodowanie zawiązką lub jakiegokolwiek inne odszkodowanie niekompensacyjne nie są zasądzone.

Trzeba podkreślić, że Przedsiębiorca może działać jedynie prokonsumencko i rozszerzyć swoją odpowiedzialność ponad minimum uregulowane w Konwencji Montrealskiej, o czym świadczy art. 25 ww. aktu prawnego stanowiący o tym, iż przewoźnik może zastrzec, że umowa przewozu podlega wyższym granicom odpowiedzialności niż przewidziane w Konwencji Montrealskiej lub że w ogóle nie podlega granicom odpowiedzialności.

Przepis art. 205 ust. 1 prawa lotniczego stanowi, że do umowy przewozu lotniczego, w tym czarteru lotniczego oraz do innych stosunków cywilnoprawnych związanych z przewozem lotniczym, nieuregulowanych przepisami niniejszej ustawy i umowami międzynarodowymi, stosuje się przepisy prawa cywilnego.

W myśl art. 361 §1 k.c. zobowiązany do odszkodowania ponosi odpowiedzialność tylko za normalne następstwa działania lub zaniechania, z którego szkoda wynika. Natomiast w świetle ust. 2 tego przepisu w powyższych granicach, w braku odmiennego przepisu ustawy lub postanowienia umowy, naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono.

Z uwagi na to, iż żaden z powszechnie obowiązujących przepisów nie stanowi o tym, iż odpowiedzialność przewoźnika lotniczego za opóźnienie w dostarczeniu bagażu nie obejmuje rekompensaty za straty, które pasażer w związku z tym opóźnieniem poniósł, jak również zwrotu korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby nie doszło do ww. opóźnienia, Spółka nie jest uprawniona do zastrzeżenia w umowie, że nie ponosi odpowiedzialności za straty, które poszkodowany poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby nie doszło do opóźnienia w dostawie bagażu rejestrowanego. Natomiast jeśli umowa zawiera takie postanowienie, to jest ono nieważne, o czym świadczy art. 26 Konwencji Montrealskiej, w myśl którego każde postanowienie zmierzające do uwolnienia przewoźnika od odpowiedzialności lub do ustalenia niższej granicy odpowiedzialności niż przewidziana w Konwencji Montrealskiej jest nieważne, ale nieważność każdego takiego postanowienia nie obejmuje nieważności całej umowy, która nie przestaje podlegać postanowieniom Konwencji Montrealskiej.

Nadto należy zaznaczyć, iż powszechnie obowiązującym porządku prawnym nie uregulowano, iż odpowiedzialność przewoźnika lotniczego w przypadku opóźnienia w dostarczeniu bagażu rejestrowanego jest ograniczona wyłącznie do rekompensaty kosztów zakupu tzw. przedmiotów pierwszej potrzeby, jak również nie uzależniono jej od miejsca docelowego podróży, co oznacza, że odszkodowanie przysługuje każdemu

⁸² Należy wspomnieć, że art. 22 ust. 2 Konwencji Montrealskiej nie ma zastosowania, jeśli zostanie udowodnione, że szkoda wynika z działania lub zaniechania przewoźnika, jego pracowników lub agentów, dokonanych z zamiarem spowodowania szkody lub lekkomyślnie i ze świadomością, że szkoda najprawdopodobniej powstanie, pod warunkiem że w przypadku takiego działania lub zaniechania taki pracownik lub agent działał w zakresie swojego zatrudnienia, o czym stanowi art. 22 ust. 5 Konwencji Montrealskiej.

do kraju, w którym konsument ma miejsce zamieszkania, w opinii Prezesa UOKiK, przeciętny konsument mógł przypuszczać, iż nie przysługuje mu możliwość dochodzenia od Enter Air odszkodowania, jeśli opóźniono dostawę jego bagażu rejestrowanego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub dochodzenia dalszych roszczeń (np. w toku postępowania sądowego) w związku z poniesieniem innych strat niż związanych wyłącznie z zakupem tzw. przedmiotów pierwszej potrzeby, a także dochodzenia roszczenia o zwrot korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby dostawa jego bagażu rejestrowanego nie była opóźniona.

Przeciętny konsument nie musi bowiem znać dokładnie wykładni powszechnie obowiązujących przepisów dotyczących reklamacji związanych z opóźnieniem w dostawie bagażu rejestrowanego. Tym samym mógł przypuszczać, że informacja mu udzielona jest prawdziwa i wynika np. z orzecznictwa, praktyki czy wprost z przepisów prawa. Stąd też - na podstawie nieprawdziwych informacji, które są sprzeczne z powszechnie obowiązującym prawem - mógł podejmować decyzje, których by nie podjął, jeżeli otrzymałby przekaz zgodny z aktualnym stanem prawnym.

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjąć należy, że uprawdopodobniono stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w punkcie I.6) sentencji decyzji.

Ad I.7) sentencji niniejszej decyzji

Materiał dowodowy zgromadzony w postępowaniu prowadzi do konkluzji, iż Spółka w odpowiedziach na reklamacje składane przez konsumentów związane ze zniszczeniem lub uszkodzeniem bagażu rejestrowanych na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką Przedsiębiorcy, wskazywał, iż odszkodowanie nie przysługuje, jeśli uszkodzona lub zniszczona walizka została zakupiona przez konsumenta co najmniej cztery lata przed dniem doznania szkody.

Na wstępie warto podkreślić, iż z akapitu trzeciego preambuły do Konwencji Montrealskiej wynika, że jej strony uznały wagę zapewnienia ochrony interesów konsumentów w międzynarodowym przewozie lotniczym i potrzebę sprawiedliwej rekompensaty opartej na zasadzie naprawienia szkody.

Zgodnie z art. 17 ust. 2 Konwencji Montrealskiej przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą w razie zniszczenia, utraty lub uszkodzenia przyjętego bagażu jedynie pod warunkiem że wydarzenie, które spowodowało zniszczenie, utratę lub uszkodzenie bagażu nastąpiło na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika. Jednakże przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, jeśli i w takim zakresie w jakim szkoda wynikła w wyniku wrodzonego defektu, jakości lub wady bagażu.

Po raz kolejny należy zauważyć, iż art. 20 Konwencji Montrealskiej reguluje wyłączenie odpowiedzialności przewoźnika, który stosuje się do wszystkich postanowień o odpowiedzialności w ww. akcie prawnym. Zgodnie ze wskazanym przepisem jeśli przewoźnik udowodni, że szkoda została spowodowana przez lub że przyczyniło się do niej niedbalstwo lub inne bezprawne działanie lub zaniechanie osoby domagającej się odszkodowania lub osoby, od której on lub ona uzyskała swoje prawa, przewoźnik jest całkowicie lub częściowo uwolniony od odpowiedzialności wobec osoby występującej z roszczeniem w takim zakresie, w jakim takie niedbalstwo lub inne bezprawne działanie lub zaniechanie spowodowało lub przyczyniło się do szkody.

Ponownie trzeba wskazać, iż przepis art. 22 ust. 2 Konwencji Montrealskiej stanowi o ograniczeniu kwotowym, do którego przewoźnik lotniczy odpowiada m.in. w przypadku

zniszczenia lub uszkodzenia bagażu, chyba że pasażer złożył, w chwili gdy przekazany bagaż został wydany przewoźnikowi, specjalną deklarację interesu w dostawie do miejsca przeznaczenia i dokonał dodatkowej opłaty, w przypadku istnienia takiego wymogu. W takim przypadku przewoźnik ponosi odpowiedzialność do kwoty nieprzekraczającej kwoty zadeklarowanej, chyba że udowodni, że suma ta jest większa niż rzeczywisty interes pasażera w dostawie do miejsca przeznaczenia. Warto dodać, że wskazany przepis reguluje górną granicę odszkodowania, która nie przysługuje danemu pasażerowi z mocy prawa jako kwota ryczałtowa i że w konsekwencji do sądu krajowego należy, w ramach tej granicy i w świetle okoliczności sprawy, ustalenie kwoty należnej temu pasażerowi⁸³.

Powyższe prowadzi do wniosku, iż powszechnie obowiązujące przepisy regulują wyłącznie górną granicę odszkodowania w przypadku zniszczenia lub uszkodzenia przez przewoźnika lotniczego bagażu konsumenta oraz wyłączenie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego za ww. szkodę w takim zakresie, w jakim szkoda powstała w wyniku wrodzonego defektu, jakości lub wady bagażu (przy czym nie zostało zdefiniowane czym jest wrodzony defekt lub wada bagażu, jak również to, jaka jakość bagażu pozwala na wyłączenie odpowiedzialności przewoźnika) albo gdy szkoda została spowodowana przez pasażera lub jeśli przyczynił się do niej.

Z powyższego wynika, że **do wyłączenia odpowiedzialności przewoźnika lotniczego za zniszczony lub uszkodzony bagaż rejestrowany nie dochodzi z uwagi zakup walizki co najmniej cztery lata przed dniem doznania szkody tego bagażu.**

Wprowadzanie konsumentów w błąd

Dokumentacja zgromadzona w toku postępowania, w szczególności otrzymane przez organ ochrony konsumentów skargi i wpisy konsumentów dostępne w internecie, uprawdopodobnia przekazywanie przez Enter Air od 1 stycznia 2021 r. do 1 lutego 2024 r. w odpowiedziach na reklamacje związane ze zniszczeniem lub uszkodzeniem bagażu rejestrowanych, które zostały one zakupione przez konsumentów co najmniej cztery lata przed dniem doznania szkody, nieprawdziwej informacji, iż w takim przypadku odszkodowanie nie jest należne, co zdaniem Spółki, wynika z tego, że wartość bagażu jest nieznaczną po takim okresie eksploatacji.

Przekazywanie konsumentom nieprawdziwych informacji, iż odpowiedzialność Spółki w przypadku zniszczenia lub uszkodzenia bagażu rejestrowanych na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką Przedsiębiorcy wprowadzała konsumentów w błąd w zakresie obowiązków Przedsiębiorcy i prawa konsumenta.

Ponownie należy zwrócić uwagę na odpowiedź Spółki na wezwanie Prezesa Urzędu opisane w stanie faktycznym do pkt I.7) niniejszej decyzji, tj. do wskazania czy zawsze, jeśli uszkodzeniu lub zniszczeniu uległa walizka zakupiona co najmniej 4 lata przed rokiem doznania szkody, Spółka w odpowiedzi na reklamację odmawia przyznania odszkodowania z uwagi na to, że „*zdaniem przewoźnika wartość walizki jest nieznaczną po 4 latach eksploatacji*”, a w przypadku odpowiedzi negatywnej Prezes Urzędu prosił o przedłożenie dowodów potwierdzających odmienne postępowanie Spółki, **organowi ochrony konsumentów przedłożono wyłącznie dokumentację z pięciu postępowań, w których Enter Air w odpowiedzi na reklamację odmówił wypłaty odszkodowania**, a następnie w związku z odwołaniem konsumentów, przyznał odszkodowanie. Trzeba podkreślić, iż bez znaczenia pozostaje to, iż, jak twierdzi Przedsiębiorca, w przypadku odwołania pasażera od decyzji odmownej, w której Enter Air wskazał, że odszkodowanie nie jest

⁸³ Wyrok TSUE z dnia 9 lipca 2020 r., C-86/19, SL przeciwko Vueling Airlines SA., LEX nr 3027764.

należne z uwagi na rzekome wyeksploatowanie bagażu rejestrowanego, który został zniszczony lub uszkodzony, wynikające z jego zakupu co najmniej cztery lata przed dniem doznania szkody, przyznaje pasażerom odszkodowanie w zryczałtowanej wysokości [xxxxx], gdyż na Spółce ciąży obowiązek uznania zasadnych reklamacji już w momencie odpowiedzi na nie, nie zaś przyznania części roszczenia dopiero na skutek odwołania pasażera. W opinii Prezesa Urzędu konsument nie powinien być niejako przymuszany do składania odwołania w celu uzyskania przysługującego odszkodowania i odszkodowanie powinno zostać wycenione zgodnie z rzeczywistą stratą konsumenta, a nie ryczałtową opłatą w wysokości jedynie [xxxxx]. Co więcej, nawet pomimo przyznawania przez Enter Air odszkodowania w wyniku odwołania pasażera od powyższej decyzji odmownej (zakładając, że powyższe oświadczenie Przedsiębiorcy jest prawdziwe) kwestionowanie przez Prezesa Urzędu omawianego działania Spółki jest zasadne, ponieważ dotyczy ono wprowadzania konsumentów w błąd w zakresie odpowiedzialności Spółki za zniszczenie lub uszkodzenie bagażu rejestrowanego, albowiem Przedsiębiorca niewątpliwie przekazuje konsumentom w odpowiedziach na reklamacje nieprawdzie informacje, iż wartość walizki jest nieznaczną po co najmniej czterech latach eksploatacji, dlatego w takim przypadku odszkodowanie nie przysługuje.

O odmowie uznania przez Enter Air odpowiedzialności w przypadku zniszczenia lub uszkodzenia bagażu rejestrowanego, który został zakupiony co najmniej cztery lata przed dniem doznania szkody, może świadczyć pośrednio także statystyka rozpatrzonych i zakończonych przez Enter Air reklamacji związanych ze zniszczeniem lub uszkodzeniem bagażu rejestrowanego, albowiem wynika z niej, iż w 2021 r. niecałe [xxxx] reklamacji nie zostało uwzględnionych przez Przedsiębiorcę, gdyż tak znaczna liczba bezzasadnych reklamacji wydaje się nieprawdopodobna. Natomiast ok. [xxxx] 2022 r., zaś z 2023 r. niecałe [xxxx] ww. reklamacji pozostaje w toku lub zostało nieuwzględnionych przez Enter Air.

Z uwagi na powyższe, informacja przekazywana konsumentom przez Enter Air, iż odszkodowanie w przypadku zniszczenia lub uszkodzenia bagażu rejestrowanego, który został zakupiony przez konsumenta co najmniej cztery lata przed dniem doznania szkody nie przysługuje, mogła być niezgodna z prawdą, albowiem powszechnie obowiązujące przepisy nie wyłączają odpowiedzialności Przedsiębiorcy związanej ze zniszczeniem lub uszkodzeniem bagażu rejestrowanych na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką Spółki z tego względu.

Wpływ na decyzję przeciętnego konsumenta

Zdaniem organu ochrony konsumentów praktyka stosowana przez Spółkę w istotny sposób mogła wpływać na decyzję przeciętnego konsumenta.

W konsekwencji przekazywania przez Spółkę konsumentom informacji w odpowiedziach na reklamacje, iż zdaniem Enter Air wartość walizki jest nieznaczną po co najmniej czterech latach eksploatacji i w związku z tym odszkodowanie nie przysługuje, w opinii Prezesa UOKiK, przeciętny konsument mógł przypuszczać, iż nie przysługuje mu możliwość dochodzenia od Enter Air odszkodowania w związku z poniesieniem ww. szkody, wskutek czego przykładowo mógł zaniechać wystąpienia na drogę sądową w celu uzyskania należnego odszkodowania.

Przeciętny konsument nie musi bowiem znać dokładnie wykładni powszechnie obowiązujących przepisów dotyczących odpowiedzialności Spółki związanej ze zniszczeniem lub uszkodzeniem bagażu rejestrowanego. Tym samym przeciętny konsument mógł przypuszczać, że informacja mu udzielona jest prawdziwa i wynika np. z orzecznictwa, praktyki czy wprost z przepisów prawa. Stąd też - na podstawie

nieprawdziwych informacji, które są sprzeczne z powszechnie obowiązującym prawem - mógł podejmować decyzje, których by nie podjął, jeżeli otrzymałby przekaz zgodny z aktualnym stanem prawnym.

Odnosząc się do przyznawania przez Spółkę odszkodowania w wyniku odwołania konsumenta trzeba podkreślić, iż w następstwie otrzymania przez konsumenta od Przedsiębiorcy informacji, iż odszkodowanie związane ze zniszczeniem lub uszkodzeniem bagażu rejestrowanego w analizowanym przypadku nie przysługuje, wielu konsumentów może nawet nie podejmować próby złożenia odwołania, w szczególności dlatego, że Przedsiębiorca nie pouczał konsumentów o możliwości wniesienia odwołania w przypadku nieuznania reklamacji. Dodatkowo konsumenci mogli być przeświadczeni, że odwołanie od decyzji Spółki i tak nie przyniesie zamieszonego rezultatu. W takiej sytuacji konsumenci mogli uważać, iż złożenie odwołania wiąże się dla nich wyłącznie z negatywnymi konsekwencjami, np. poniesieniem kosztów wysyłki odwołania pisemnego, poświęceniem czasu na sporządzenie odwołania i jego wystanie (nadanie odwołania pisemnego wiąże się z pójściem na pocztę, zaś chęć wysłania odwołania poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie internetowej Spółki wiąże się z wypełnieniem na nowo skomplikowanego formularza i ponownym dotarciem do niego licznych dokumentów), czy też poświęceniem czasu na otrzymanie ekspertyzy dotyczącej wartości zniszczonego lub uszkodzonego bagażu (wiąże się to bowiem m.in. z odnalezieniem przedsiębiorcy, który ją wykona, a następnie doręczeniem do niego walizki) i pokryciem kosztów z tym związanych (np. wynagrodzenia dla przedsiębiorcy, który wykona ekspertyzę, jak również kosztów dostarczenia zniszczonej lub uszkodzonej walizki do ww. przedsiębiorcy).

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjęć należy, że uprawdopodobniono stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w punkcie I.7) sentencji decyzji.

W tym miejscu warto na marginesie dodać, że konsumenci w skargach otrzymanych przez Prezesa Urzędu zwracali uwagę, iż Przedsiębiorca przyznaje konsumentom odszkodowanie w wysokości, która nie pozwala na naprawienie szkody doznanej przez nich w związku ze zniszczeniem lub uszkodzeniem ich bagażu rejestrowanych.

Świadczą o tym przykładowo następujące skargi:

- „Dnia 13.07.2023 dostałem odpowiedź od linii lotniczych Enter Air Sp. z o.o., że moja dziura, mechanizm walizki oraz wyrwana dziura razem z kółkiem to według nich koszt 55,00 pln. Gdzie Koszt walizki po niecałym roku to 722 PLN zgodnie z dokumentem zakupu. Oczywiście walizka jest bezużyteczna i nie nadaje się na naprawę tym bardziej, że powstała dziura w torbie w miejscu gdzie został oderwany mechanizm łączący kółko a torbę.” (skarga z dnia 25 lipca 2023 r. w sprawie RBG.80.336.2023);
- „W dniu 17.08.2023 uzyskałam odpowiedź na reklamuję F4795B1 z informacją, że mogą mi zwrócić 50 zł, za walizkę firmy WITTCHEN, za którą zapłaciłam prawie 600 zł.” (skarga z dnia 10 października 2023 r. w sprawie RBG.80.418.2023).

Potwierdzają to także opinie konsumentów dostępne:

- przy wizytówce Spółki wyświetlanej po wpisaniu w wyszukiwarce frazy „Enter Air, Komitetu Obrony Robotników 74, 02-146 Warszawa”, w tym:

- „po locie z Enter Air w sierpniu 2022 mój bagaż został całkowicie zniszczony, a był praktycznie nowy - torba kupiona 18 miesięcy wcześniej. W ramach odszkodowania zaproponowali 60 PLN - kpina, nowa torba tej marki kosztuje ponad 600 zł.”⁸⁴;
- w wideo pod adresem internetowym: <https://www.youtube.com/watch?v=lpAyDd6qVPU>, w którym konsument zwrócił uwagę na otrzymanie (w trzeciej odpowiedzi Spółki wskutek odwołań konsumenta) propozycji przyznania przez Przedsiębiorcę kwoty 170 zł za zniszczenie dwóch walizek. Konsument wskazał, że zaproponowana kwota odszkodowania „starcza na zakup nowych kótek do uszkodzonej walizki Wittchen, ale pozostała kwota tj. około 70 zł - nie starczy na zakup nawet używanej walizki bagażowej z tworzywa ABS w rozmiarze XXL. Koszt nowej takiej to około 190 zł, a używanej to min. 150 zł.”, a także w komentarzach dostępnych pod tym wideo.

Z dokumentacji otrzymanej od Spółki również wynika, że Przedsiębiorca prawdopodobnie przyznaje konsumentom odszkodowanie, które nie jest adekwatne do wysokości szkody poniesionej przez konsumenta w związku ze zniszczeniem lub uszkodzeniem przez Spółkę jego bagażu rejestrowanego. Przykładowo należy zwrócić uwagę na:

- załącznik „Sprawa nr 2 (2021)” przedłożony w odpowiedzi na pkt 3 wezwania Prezesa UOKiK z dnia 5 lipca 2023 r., z którego wynika, iż Spółka zaproponowała [xxxx] odszkodowania za dwie zniszczone walizki;
- załącznik „Sprawa nr 4 (2023)” przedłożony także w odpowiedzi na pkt 3 ww. wezwania zawierający propozycję wypłaty przez Enter Air odszkodowania w kwocie [xxxxx] za walizkę kupioną w 2022 r. wartą według konsumenta [xxxxx].

Ad I.8) sentencji niniejszej decyzji

Przeprowadzona analiza OWP uprawdopodobnia, iż Przedsiębiorca przekazywał konsumentom sprzeczne z Konwencją Montrealską informacje o zakresie swojej odpowiedzialności, które wprowadzają konsumentów w błąd. Wskazywał bowiem, iż nie ponosi odpowiedzialności za drobne uszkodzenia zewnętrznej powierzchni bagażu rejestrowanego i wszelkie uszkodzenia spowodowane przeladowaniem bagażu rejestrowanego. Dodatkowo informował konsumentów, że w przypadku zniszczenia, uszkodzenia lub utraty bagażu rejestrowanego nie ponosi odpowiedzialności w zakresie, w jakim szkoda wynika z nieodpowiedniego zabezpieczenia bagażu rejestrowanego przez pasażera, jak również, że może zwolnić się z odpowiedzialności za powyższe szkody poprzez wykazanie, że nie ponosi winy za ich powstanie.

⁸⁴ https://www.google.com/search?sa=X&sca_esv=600701484&rlz=1C1GCEU_plPL1035PL1035&biw=1745&bih=835&tbm=lcl&q=enter%20air%20warszawa%20opinie&rflfq=1&num=20&stick=H4slAAAAAAAAAONgkxlxNDEyMrY0NzQ0sDAzMTMxMLUON93AyPiKUT11ryS1SCExs0ihPLGouCqxPFEhvyAzLzN1EStuOQA__bkDUwAAAA&rdimm=14223971108646405975&hl=pl-PL&ved=0CBEQ5foLahcKEwiloKiEvPODaxUAAAAAHQAAAAQCA#lkt=LocalPoiReviews&arid=ChZDSUhNMG9nS0VJQ0FnSURWX2V1VkrBEAE (dostęp 30 stycznia 2024 r.).

a) **Sprzeczność z prawem - naruszenie art. 17 ust. 2 w zw. z art. 26 Konwencji Montrealskiej**

Po raz kolejny warto przywołać, iż z akapitu trzeciego preambuły do Konwencji Montrealskiej wynika, że jej strony uznały wagę zapewnienia ochrony interesów konsumentów w międzynarodowym przewozie lotniczym i potrzebę sprawiedliwej rekompensaty opartej na zasadzie naprawienia szkody.

W myśl art. 17 ust. 2 Konwencji Montrealskiej przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą w razie zniszczenia, utraty lub uszkodzenia przyjętego bagażu jedynie pod warunkiem że wydarzenie, które spowodowało zniszczenie, utratę lub uszkodzenie bagażu nastąpiło na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika. **Jednakże przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, jeśli i w takim zakresie w jakim szkoda wynikła w wyniku wrodzonego defektu, jakości lub wady bagażu.** W przypadku bagażu nieprzyjętego, w tym rzeczy osobistych, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeśli szkoda wynikła z jego błędu lub błędu jego pracowników lub agentów.

Przepis art. 20 Konwencji Montrealskiej reguluje wyłączenie odpowiedzialności przewoźnika, który stosuje się do wszystkich postanowień o odpowiedzialności w ww. akcie prawnym. Zgodnie ze wskazanym przepisem jeśli przewoźnik udowodni, że szkoda została spowodowana przez lub że przyczyniło się do niej niedbalstwo lub inne bezprawne działanie lub zaniechanie osoby domagającej się odszkodowania lub osoby, od której on lub ona uzyskała swoje prawa, przewoźnik jest całkowicie lub częściowo uwolniony od odpowiedzialności wobec osoby występującej z roszczeniem w takim zakresie, w jakim takie niedbalstwo lub inne bezprawne działanie lub zaniechanie spowodowało lub przyczyniło się do szkody.

Z uwagi na powyższe, katalog przestanków egzoneracyjnych wyłączających odpowiedzialność za szkodę związaną ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika jest ograniczony do winy pasażera lub przyczynienia się przez niego do powstania szkody, a także do „wrodzonego defektu, jakości lub wady bagażu”, które to określenia nie zostały zdefiniowane. Prawodawca zatem uznał, że jest to prawidłowe wyważenie interesów przewoźnika lotniczego i pasażerów oraz że taki zakres wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności przewoźnika lotniczego umożliwi skuteczną ochronę praw pasażera.

Należy podkreślić, że zgodnie z art. 26 Konwencji Montrealskiej każde postanowienie zmierzające do uwolnienia przewoźnika od odpowiedzialności lub do ustalenia niższej granicy odpowiedzialności niż przewidziana w Konwencji Montrealskiej jest nieważne, ale nieważność każdego takiego postanowienia nie obejmuje nieważności całej umowy, która nie przestaje podlegać postanowieniom Konwencji Montrealskiej.

Z powyższego wynika, iż przepisy Konwencji Montrealskiej mają charakter semiimperatywny, tj. przewoźnik lotniczy nie może dodatkowo ograniczyć lub wyłączyć swojej odpowiedzialności. Przedsiębiorca może działać jedynie prokonsumencko i rozszerzyć swoją odpowiedzialność ponad minimum uregulowane w Konwencji Montrealskiej, o czym świadczy art. 25 ww. aktu prawnego stanowiący o tym, iż przewoźnik może zastrzec, że umowa przewozu podlega wyższym granicom odpowiedzialności niż przewidziane w Konwencji Montrealskiej lub że w ogóle nie podlega granicom odpowiedzialności.

Przewoźnik lotniczy podnosi odpowiedzialność za zniszczenie lub uszkodzenie bagażu rejestrowanego na zasadzie ryzyka. Wobec powyższego postanowienia OWP, w myśl których Enter Air:

- może zwolnić się z odpowiedzialności za utratę, uszkodzenie lub zniszczenie bagażu rejestrowanego poprzez wykazanie, że nie ponosi winy za powstanie szkody,

- nie ponosi odpowiedzialności za ww. szkody w zakresie, w jakim szkoda wynikła z nieodpowiedniego zabezpieczenia bagażu rejestrowanego przez pasażera;

- nie ponosi odpowiedzialności za drobne uszkodzenia zewnętrznej powierzchni bagażu rejestrowanego (np. przetarcia, zadrapania, zabrudzenia, plamy, wgniecenia, itp.), które wynikają z normalnego użytkowania bagażu, a także za wszelkie uszkodzenia spowodowane przeladowaniem bagażu rejestrowanego,

są sprzeczne z Konwencją Montrealską, w szczególności z jej art. 17 ust. 2 w zw. z art. 26.

Konwencja Montrealska mając na względzie ochronę pasażerów, nie przewiduje bowiem możliwości wyłączenia odpowiedzialności przewoźnika lotniczego za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę bagażu rejestrowanego na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika, jeśli przewoźnik lotniczy nie ponosi winy za powstanie szkody, a także za drobne uszkodzenia zewnętrznej powierzchni tego bagażu, jak również jeśli uszkodzenia zostały spowodowane przeladowaniem ww. bagażu i w zakresie, w jakim szkoda wynika z nieodpowiedniego zabezpieczenia bagażu rejestrowanego przez pasażera.

b) Wprowadzanie konsumentów w błąd

Poddane analizie postanowienia OWP świadczą o przekazywaniu konsumentom przez Enter Air nieprawdziwych informacji w zakresie odpowiedzialność Spółki w przypadku zniszczenia, uszkodzenia lub utraty bagażu rejestrowanych na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką Przedsiębiorcy, co wprowadza konsumentów w błąd w zakresie obowiązków Spółki i prawa konsumenta.

Zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami odpowiedzialność Enter Air za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę bagażu rejestrowanych oparta jest na zasadzie ryzyka. Ponadto przepisy Konwencji Montrealskiej nie wyłączają odpowiedzialności Przedsiębiorcy w tym zakresie z uwagi na nieodpowiednie zabezpieczenie bagażu rejestrowanego przez pasażera i za uszkodzenia pokrywy zewnętrznej tego bagażu, a także, jeśli do uszkodzeń mogło dojść wskutek przeladowania bagażu rejestrowanego.

Z uwagi na powyższe, niezgodne z prawdą informacje zamieszczone w OWP, iż Przedsiębiorca może zwolnić się z odpowiedzialności za powyższe szkody poprzez wykazanie, że nie ponosi winy za ich powstanie, a także że nie ponosi odpowiedzialności w zakresie, w jakim szkoda wynikła z nieodpowiedniego zabezpieczenia bagażu rejestrowanego przez pasażera oraz za drobne uszkodzenia zewnętrznej powierzchni tego bagażu i wszelkie uszkodzenia spowodowane przeladowaniem bagażu rejestrowanego, mogły wprowadzać konsumentów w błąd.

c) Wpływ na decyzję przeciętnego konsumenta

W opinii Prezesa Urzędu uprawdopodobnione zostało, iż informacje przekazywane przez Enter Air w OWP opisane w pkt I.8) niniejszej decyzji w istotny sposób wpływały na decyzję przeciętnego konsumenta.

W związku z przekazywaniem konsumentom przez Przedsiębiorcę, iż Spółka mogła zwolnić się z odpowiedzialności za zniszczenia, uszkodzenia lub utraty bagażu

rejestrowanych na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką Przedsiębiorcy poprzez wykazanie, że nie ponosi winy za powstanie szkody, a także że nie ponosi odpowiedzialności w zakresie, w jakim szkoda wynikła z nieodpowiedniego zabezpieczenia bagażu rejestrowanego przez pasażera oraz za drobne uszkodzenia zewnętrznej powierzchni tego bagażu i wszelkie uszkodzenia spowodowane przeladowaniem bagażu rejestrowanego, w opinii Prezesa Urzędu przeciętny konsument może przypuszczać, iż nie przysługuje mu możliwość dochodzenia od Enter Air przysługującego odszkodowania w związku z poniesieniem ww. szkody, przykładowo w przypadku jeśli Spółka uznała, że doznane przez konsumenta uszkodzenia są wyłączenie powierzchowne.

Przeciętny konsument nie musi bowiem znać dokładnie wykładni powszechnie obowiązujących przepisów dotyczących odpowiedzialności Przedsiębiorcy związanej ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą bagażu rejestrowanego. Tym samym przeciętny konsument mógł przypuszczać, że informacja mu udzielona jest prawdziwa i wynika np. z orzecznictwa, praktyki czy wprost z przepisów prawa. Stąd też - na podstawie nieprawdziwych informacji, które są sprzeczne z powszechnie obowiązującym prawem - mógł podejmować decyzje, których by nie podjął, jeżeli otrzymałby przekaz zgodny z aktualnym stanem prawnym.

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjęć należy, że uprawdopodobniono stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w punkcie I.8) sentencji decyzji.

Ad I.9) sentencji niniejszej decyzji

Analiza OWP przeprowadzona przez Prezesa Urzędu uprawdopodobnia, iż Enter Air przekazywał konsumentom sprzeczną z prawem informację w zakresie swojej odpowiedzialności za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę bagażu podręcznego. W OWP zawarto bowiem postanowienie, zgodnie z którym Spółka mogła z góry zwolnić się z odpowiedzialności, jeśli pasażer nie zgłosił uszkodzenia, zniszczenia lub utraty bagażu podręcznego na pokładzie samolotu.

a) Sprzeczność z prawem - naruszenie art. 17 ust. 2 zd. 3 w zw. z art. 26 Konwencji Montrealskiej

Ponownie należy zwrócić uwagę, że z akapitu trzeciego preambuły do Konwencji Montrealskiej wynika, że jej strony uznały wagę zapewnienia ochrony interesów konsumentów w międzynarodowym przewozie lotniczym i potrzebę sprawiedliwej rekompensaty opartej na zasadzie naprawienia szkody.

W myśl art. 17 ust. 2 Konwencji Montrealskiej przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą w razie zniszczenia, utraty lub uszkodzenia przyjętego bagażu jedynie pod warunkiem że wydarzenie, które spowodowało zniszczenie, utratę lub uszkodzenie bagażu nastąpiło na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika. Jednakże przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, jeśli i w takim zakresie w jakim szkoda wynikła w wyniku wrodzonego defektu, jakości lub wady bagażu. **W przypadku bagażu nieprzyjętego, w tym rzeczy osobistych, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeśli szkoda wynikła z jego błędu lub błędu jego pracowników lub agentów.**

Z art. 17 ust. 2 zd. 3 zatem wprost wynika, że przewoźnik lotniczy ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą w razie zniszczenia, utraty lub uszkodzenia

bagażu podręcznego, jeżeli szkoda powstała z jego winy albo z winy osób za niego działających (np. przez członka załogi lub agentów handlingowych).

Kolejny raz warto przywołać także art. 20 Konwencji Montrealskiej regulujący wyłączenie odpowiedzialności przewoźnika, który stosuje się do wszystkich postanowień o odpowiedzialności w ww. akcie prawnym. Zgodnie ze wskazanym przepisem jeśli przewoźnik udowodni, że szkoda została spowodowana przez lub że przyczyniło się do niej niedbalstwo lub inne bezprawne działanie lub zaniechanie osoby domagającej się odszkodowania lub osoby, od której on lub ona uzyskała swoje prawa, przewoźnik jest całkowicie lub częściowo uwolniony od odpowiedzialności wobec osoby występującej z roszczeniem w takim zakresie, w jakim takie niedbalstwo lub inne bezprawne działanie lub zaniechanie spowodowało lub przyczyniło się do szkody.

Należy podkreślić, że zgodnie z art. 26 Konwencji Montrealskiej każde postanowienie zmierzające do uwolnienia przewoźnika od odpowiedzialności lub do ustalenia niższej granicy odpowiedzialności niż przewidziana w Konwencji Montrealskiej jest nieważne, ale nieważność każdego takiego postanowienia nie obejmuje nieważności całej umowy, która nie przestaje podlegać postanowieniom Konwencji Montrealskiej. Prawodawca zatem uznał, że jest to prawidłowe wyważenie interesów przewoźnika lotniczego i pasażerów oraz taki zakres wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności przewoźnika lotniczego umożliwi skuteczną ochronę praw pasażera.

Należy zaznaczyć, iż Konwencja Montrealska nie zastrzega żadnych rygorów czasowych na zgłoszenie reklamacji związanej ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą bagażu podręcznego.

Biorąc pod uwagę powyższe, **jedyną przesłanką odpowiedzialności jest wykazanie winy przewoźnika albo osób za niego działających.** Należy podkreślić, iż z cytowanych powyżej przepisów nie wynika możliwość zwolnienia się przewoźnika lotniczego z odpowiedzialności za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę bagażu podręcznego, jeśli pasażer nie zgłosił ww. szkody na pokładzie samolotu.

Reasumując, postanowienie zawarte w OWP, zgodnie z którym Spółka będzie uwolniona od odpowiedzialności, jeżeli pasażer nie zgłosi zniszczenia, uszkodzenia lub utraty bagażu podręcznego na pokładzie samolotu, było sprzeczne z powszechnie obowiązującym prawem. Co prawda przepisy Konwencji Montrealskiej nie wskazują ścieżki reklamacyjnej dotyczącej bagażu podręcznego, jednakże analizowane postanowienie nie podaje konsumentowi prawdziwej informacji na temat odpowiedzialności przewoźnika lotniczego.

Na marginesie trzeba zauważyć, że Prezes UOKiK już w Raporcie z Badania Krajowego Rynku Przewozów Lotniczych w Zakresie Przestrzegania Praw Konsumentów wydanym w maju 2012 r. zwracał uwagę na sprzeczność z prawem analogicznych postanowień umownych, o czym mowa na stronie 48 tego raportu.

b) Wprowadzanie konsumentów w błąd

Analizowane postanowienie OWP stanowi, iż Ener Air będzie zwolniony z odpowiedzialności za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę bagażu podręcznego, jeśli pasażer nie zgłosi ww. szkody na pokładzie samolotu. Przekazywanie konsumentom nieprawdziwych informacji w zakresie odpowiedzialność Spółki związanej ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą bagażu podręcznych wprowadza konsumentów w błąd w zakresie obowiązków Przedsiębiorcy i praw konsumenta.

Zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami Spółka nie może z góry wyłączyć swojej odpowiedzialności za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę bagażu podręcznego. W Konwencji Montrealskiej wprost wskazano, że Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność w ww. przypadku, jeżeli szkoda powstała z jego winy albo z winy osób za niego działających (np. przez członka załogi lub agentów handlingowych). Ponadto Spółka nie jest uprawniona na nałożenia na pasażerów obowiązku zgłoszenia powyższej szkody na pokładzie samolotu pod rygorem nieponoszenia odpowiedzialności.

Konkludując, informacja przekazywana przez Enter Air w OWP o wyłączeniu swojej odpowiedzialności za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę bagażu podręcznego, jeśli szkody nie zgłoszono na pokładzie samolotu, mogła nie być zgodna z prawdą, wskutek czego mogła wprowadzać konsumentów w błąd.

c) Wpływ na decyzję przeciętnego konsumenta

Zdaniem organu ochrony konsumentów uprawdopodobniono, iż omawiana informacja przekazywana przez Spółkę w OWP w istotny sposób wpływała na decyzję przeciętnego konsumenta.

Wskazane postanowienie OWP, które zakłada uwolnienie Przedsiębiorcy od odpowiedzialności za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę bagażu podręcznego, jeśli pasażer nie zgłosił szkody na pokładzie samolotu, w opinii Prezesa UOKiK, mogło wywołać u konsumenta błędne przeświadczenie, że jeśli nie zgłosił zniszczenia, uszkodzenia lub utraty bagażu podręcznego na pokładzie samolotu, to nie przysługuje mu odszkodowanie od Enter Air. Wskutek powyższego konsument przykładowo mógł zaniechać podjęcia działań mających na celu uzyskanie przysługującego odszkodowania, np. złożenia reklamacji, czy wystąpienia na drogę sądową.

Przeciętny konsument nie musi bowiem znać dokładnie wykładni powszechnie obowiązujących przepisów dotyczących odpowiedzialności Przedsiębiorcy związanej ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą bagażu podręcznego. Tym samym przeciętny konsument mógł przypuszczać, że informacja mu udzielona jest prawdziwa i wynika np. z orzecznictwa, praktyki czy wprost z przepisów prawa. Stąd też - na podstawie nieprawdziwych informacji, które są sprzeczne z powszechnie obowiązującym prawem - mógł podejmować decyzje, których by nie podjął, jeżeli otrzymałby przekaz zgodny z aktualnym stanem prawnym.

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjęć należy, że uprawdopodobniono stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w punkcie I.9) sentencji decyzji.

Ad I.10) sentencji niniejszej decyzji

Z materiału dowodowego zgromadzonego w toku postępowania wynika uprawdopodobnienie, że Enter Air w OWP, na stronie internetowej Spółki oraz w Ulotce przekazywał konsumentom wprowadzającą w błąd informację o niezbędnych dokumentach wymaganych od konsumentów do złożenia i rozpatrzenia reklamacji bagażowych.

Wprowadzanie konsumentów w błąd

Prezes UOKiK stoi na stanowisku, iż żaden z powszechnie obowiązujących przepisów nie stanowi ani nie stanowił, iż do złożenia reklamacji bagażowej niezbędne jest przedłożenie przez konsumenta PIR, awersu i rewersu przywieszki bagażowej, odcinka

kontrolnego przywieszki bagażowej, karty pokładowej i rachunków za zakup artykułów pierwszej potrzeby. Jeżeli takiego uregulowania nie ma, to a contrario każda niepełna informacja w zakresie dopuszczalnych środków dowodowych przy korzystaniu przez konsumenta z prawa do żądania naprawienia szkody może być odczytywana jako próba ograniczenia ustawowych uprawnień konsumenta poprzez wprowadzenie dodatkowych elementów warunkujących możliwość wniesienia reklamacji.

Trzeba zaznaczyć, iż w myśl art. 6 k.c. ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z faktu tego wywodzi skutki prawne, niemniej jednak konsument może wykazywać, iż doznał szkody bagażowej wskutek działań Enter Air za pomocą innych dostępnych środków dowodowych, w tym min. zeznań świadków, czy zdjęć wykonanych w porcie lotniczym po odebraniu bagażu rejestrowanego.

W ocenie Prezesa UOKiK podawanie w sposób nierzetelny, niejednoznaczny informacji, iż PIR, awers i rewers przywieszki bagażowej, odcinek kontrolny przywieszki bagażowej, karty pokładowe oraz rachunki za zakup artykułów pierwszej potrzeby są niezbędnymi elementami do reklamacji bagażowej, zaniechując przy tym ujawnienia innych środków dowodowych, na które może się powołać konsument w momencie zgłoszenia reklamacji bagażowej, uprawdopodobnia wprowadzanie konsumentów w błąd. Przedsiębiorca jako profesjonalista musi formułować przekaz dla konsumenta w sposób jednoznaczny i czytelny, w szczególności, jeśli dotyczy przyznanych konsumentom uprawnień.

Spółka nie jest uprawniona do ograniczania konsumentom możliwości złożenia reklamacji bagażowej w sytuacji nieposiadania PIR, awersu i rewersu przywieszki bagażowej, odcinka kontrolnego przywieszki bagażowej, karty pokładowej lub rachunków za zakup artykułów pierwszej potrzeby. Nie są to dokumenty niezbędne do złożenia reklamacji bagażowej na gruncie powszechnie obowiązujących przepisów, dlatego Spółka nie może uzależniać przyjęcia, czy też rozpatrzenia reklamacji od przedłożenia ww. dokumentów. Zatem z uwagi na to, iż powszechnie obowiązujące przepisy prawa nie wymagały, ani nie wymagają PIR, awersu i rewersu przywieszki bagażowej, odcinka kontrolnego przywieszki bagażowej, karty pokładowej i rachunków za zakup artykułów pierwszej potrzeby jako koniecznych dokumentów do złożenia, a nawet uwzględnienia reklamacji bagażowej - to informacja o wymaganiu powyższych dokumentów zamieszczana przez Enter Air w Ulotkach, stronie internetowej Enter Air i OWP mogła wprowadzać w błąd. Jednocześnie - w ocenie Prezesa UOKiK - działanie Przedsiębiorcy wprowadzało konsumentów w błąd w zakresie uprawnień, jakie posiadają w związku z prawem do żądania odszkodowania.

Nadto w związku z bezwzględną koniecznością załączenia PIR, awersu i rewersu przywieszki bagażowej, odcinka kontrolnego przywieszki bagażowej i karty pokładowej do formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy, albowiem bez ich dodania nie ma możliwości technicznej jego przesłania, możliwe, że Spółka bezprawnie pozbawiła wielu konsumentów możliwości złożenia reklamacji bagażowych w tej formie. Wskutek powyższego konsumenci byli zmuszeni do złożenia reklamacji pisemnej, co wiązało się dla nich z dodatkowymi wydatkami z uwagi na konieczność poniesienia kosztów nadania listu poleconego.

Na marginesie należy również zauważyć, iż sporządzenie PIR nie zawsze jest możliwe z uwagi na godziny otwarcia biur reklamacji bagażowych na poszczególnych lotniskach, do których następował przylot konsumentów po skorzystaniu z usług Enter Air (choć zgodnie z informacjami otrzymanymi od Spółki powinny one być otwarte do ostatniego przylotu w danym dniu) albo z uwagi na możliwość odmowy spisania PIR przez agentów handlingowych działających w imieniu Spółki, na co wskazują skargi otrzymane przez organ ochrony konsumentów. Nadto nałożenie na konsumentów obowiązku sporządzenia PIR

w danym porcie lotniczym bezpośrednio po rejsie przed opuszczeniem strefy tranzytowej lotniska jest uciążliwe przykładowo z uwagi na zmęczenie lub złe samopoczucie pasażera po odbytym locie, albowiem często wymaga to długiego oczekiwania w kolejce.

Wpływ na decyzję przeciętnego konsumenta

Trzeba podkreślić, że Przedsiębiorca wskazując, iż niezbędne do złożenia i rozpatrzenia reklamacji bagażowych są PIR, awers i rewers przywieszki bagażowej, odcinek kontrolny przywieszki bagażowej, karta pokładowa i rachunki za zakup artykułów pierwszej potrzeby stwarza u konsumenta fałszywe wyobrażenie o przysługujących mu uprawnieniach związanych z procedurą reklamacyjną.

Wobec nierzetelnych oraz niepełnych informacji udzielonych konsumentowi na Ulotce, na stronie internetowej Enter Air przed przystąpieniem do wypełnienia formularza reklamacyjnego i w OWP, mógł on nawet nie podjąć próby złożenia reklamacji, albowiem mógł być przekonany, iż tylko na podstawie wszystkich ww. dokumentów istnieje możliwość złożenia reklamacji. Przeświadczenie u konsumenta o tym, iż w celu złożenia reklamacji lub w trakcie jest rozpatrywania będzie musiał przedłożyć Spółce wszystkie ww. dokumenty mogło wiązać się dla niego z negatywnymi skutkami finansowymi, gdyż mógł uznać, iż w przypadku nieposiadania ww. dokumentów nie przysługuje mu odszkodowanie, dlatego zmuszony był naprawić doznaną szkodę we własnym zakresie.

Przeciętny konsument nie musi bowiem znać dokładnie wykładni powszechnie obowiązujących przepisów dotyczących reklamacji bagażowych oraz wiedzieć, czy Przedsiębiorca do złożenia reklamacji lub jej rozpatrzenia może wymagać od niego przedłożenia powyżej wskazanych dokumentów. Tym samym mógł przypuszczać, że informacja mu udzielona jest prawdziwa i wynika np. z orzecznictwa, praktyki czy wprost z przepisów prawa. Stąd też - na podstawie nieprawdziwych informacji, które są sprzeczne z powszechnie obowiązującym prawem - mógł podejmować decyzje, których by nie podjął, jeżeli otrzymałby przekaz zgodny z aktualnym stanem prawnym.

W związku z powyższym uprawdopodobnione jest, iż informowanie przez Enter Air o dokumentach potrzebnych do złożenia i rozpatrzenia reklamacji bagażowej wprowadzało przeciętnego konsumenta w błąd i powodowało podjęcie przez niego decyzji związanej z umową, której inaczej by nie podjął.

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjąć należy, że uprawdopodobniono stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w punkcie I.10) sentencji decyzji.

Na marginesie należy zauważyć, iż z otrzymanych przez organ ochrony skarg konsumentów wynikało, że Przedsiębiorca w trakcie rozpatrywania reklamacji bagażowych wzywał konsumentów do ponownego przesłania dokumentacji, która została przekazana Enter Air już na etapie zgłoszenia reklamacji bagażowej lub w późniejszej korespondencji, a także odmawiał uznania ww. reklamacji z powodu rzekomego braku w dokumentacji, pomimo tego, że zdaniem konsumentów została ona przekazana Spółce.

W tym miejscu warto przytoczyć fragmenty kilku przykładowych skarg konsumentów o tym świadczących:

- „Nie rozpatrzyli jeszcze mojej reklamacji, powołując się na uzupełnienie dokumentacji. Jednakże przestałem całą dokumentację, jaką mi wskazano pierwotnie, że mam wysłać.” (skarga z dnia 5 lipca 2022 r., znak RPW/40584/2022);
- „dostaję e-maila z prośbą o dokumenty, które otrzymali poprzez formularz w zgłoszeniu miesiąc wcześniej” (skarga z dnia 10 października 2022 r. w sprawie DAR-4.80.2412.2022);
- „Kontaktowałem się z Enter Air już czterokrotnie, ale za każdym razem dostaję odpowiedź o brakujących skanach przywieszki bagażowej, które wysłałem już kilkukrotnie.” (skarga z dnia 13 listopada 2022 r., znak RPW/73821/2022);
- „Po miesiącu dostaję e-maila, że z powodu braków w dokumentach odmawiają uznania roszczeń. Proszę dokładnie o to samo co dostali, abym przestał to emailem.” (skarga konsumenta z dnia 10 października 2022 r. w sprawie DAR-4.80.2412.2022).
- „W moim przypadku firma ta odrzuciła reklamacje uszkodzonego bagażu ponieważ rzekomo nie wysłałem im protokołu szkody spisanego w biurze na lotnisku. Oczywiście wyżej wymieniony protokół posiadam oraz został on załączony do formularza na ich stronie lecz dowodu na to nie mam ze względu na formę reklamacji.” (skarga z dnia 23 maja 2023 r. w sprawie RBG.80.291.2023);
- „W dniu 7/7/2023 linia Enter Air odrzuciła moją reklamację informując o brakujących zdjęciach bagażu oraz zawieszki bagażowej - wszystkie te elementy były wymagane do zamknięcia oryginalnego zgłoszenia i zostały przestane w dn. 11 czerwca.” (skarga z dnia 14 lipca 2023 r. w sprawie RBG.80.319.2023).

Warto dodać, że w piśmie z dnia 27 listopada 2023 r. Enter Air wskazał, iż do formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej Spółki niezbędne jest załączenie: PIR, przywieszki bagażowej, odcinka kontrolnego przywieszki bagażowej, karty pokładowej, fotografii uszkodzonego bagażu, albowiem niedodanie ww. dokumentów wiąże się z brakiem technicznej możliwości jego przesłania. Z powyższego wynika, że Przedsiębiorca wzywał konsumentów, którzy złożyli reklamacje bagażowe poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie internetowej Enter Air do ponownego przesłania dokumentacji, bez załączenia której konsument nie miał technicznej możliwości przesłania formularza, co budzi wątpliwości co do zasadności takiego wezwania. Należy podkreślić, że konsument nie miał możliwości wykazania, że Spółka rzeczywiście nie posiada dokumentów, do przedłożenia których wzywa konsumentów lub na brak których powołuje się w decyzji odmownej, albowiem nie otrzymywał on informacji, jakie dokumenty załączono do wysłanego formularza.

Ad 3) Uprawdopodobnienie naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej przywołanej ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów,

ale wszystkich - aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę⁸⁵.

Stanowisko to potwierdzone zostało w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż: „nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”⁸⁶.

W ocenie Prezesa UOKiK, uprawdopodobniono, iż wskazane w pkt I.1)-10) sentencji decyzji działania Spółki godziły w zbiorowe interesy konsumentów. W uzasadnieniu do pkt I.1) decyzji wyjaśniono, iż zakwestionowane działania Enter Air dotyczą zarówno konsumentów, którzy zawierają umowy przewozu bezpośrednio z Przedsiębiorcą, jak i tych, którzy korzystają z usług przewozu świadczonych przez Spółkę w oparciu o umowę zawartą z kontrahentami Przedsiębiorcy (którymi są zazwyczaj biura podróży). W związku z powyższym na zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działania Spółki mógł być narażony określony krąg podmiotów, wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium, jakim jest zawarta umowa, w ramach której Przedsiębiorca zobowiązany jest do przewozu osób lub rzeczy. Jednocześnie podkreślić należy, że w tym kręgu mógł być każdy konsument, który zdecydowałby się zawrzeć umowę, czy to bezpośrednio umowę przewozu z Przedsiębiorcą, czy umowę z kontrahentem Spółki, na podstawie której Enter Air jest zobowiązany do przewozu danego konsumenta lub jego rzeczy.

Działanie przedsiębiorcy może godzić w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych) konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiąca określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie liczba faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. Jak słusznie uznał Sąd Najwyższy w swoim rozstrzygnięciu „przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Zbiorowy to «odnoszący się do pewnej grupy osób lub zbioru rzeczy, właściwy jakiemuś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny, wspólny». Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów

⁸⁵ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz, Warszawa 2009, s. 962.

⁸⁶ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

proceeds to the conclusion, that it is about the behavior of entrepreneurs, which is in the interests of the group of persons constituting a certain group⁸⁷. Moreover, the Court indicated that „practically violating collective interests of consumers is precisely such behavior of entrepreneurs, which is undertaken in conditions indicating the repeatability of the behavior in relation to individual consumers entering the group, to which the behavior is addressed by entrepreneurs, in such a way, that potentially any consumer can be a victim of such behavior”. The position is broadly supported in the jurisprudence⁸⁸.

W niniejszej sprawie w opinii Prezesa UOKiK uprawdopodobniono, że doszło do naruszenia praw licznej zbiorowości konsumentów. Zdaniem organu ochrony konsumentów na zakwestionowane działania Przedsiębiorcy mógł być narażony każdy konsument, będący stroną umowy przewozu zawartą bezpośrednio ze Spółką lub umową z kontrahentem Enter Air, na podstawie której Przedsiębiorca zobowiązany jest do przewozu danego konsumenta lub jego rzeczy, dlatego działanie Przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, lecz szerokiego kręgu usługobiorców, których sytuacja była identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy. Wobec tego zachowanie Spółki mogło wywoływać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z tych konsumentów, a nie jedynie wobec określonego konsumenta i może zagrażać interesom członków zbiorowości konsumentów⁸⁹.

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjęć należy za uprawdopodobnione stosowanie przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w punktach I.1)-10) sentencji decyzji.

Złożenie zobowiązania przez Przedsiębiorcę i nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku wykonania tego zobowiązania

Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów na początkowym etapie toczącego się postępowania w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Uwzględniając uwagi Prezesa Urzędu Przedsiębiorca zmodyfikował i doprecyzował złożony wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej. Treść zobowiązania Spółki została przedstawiona w sentencji niniejszej decyzji.

Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa Urzędu praktykami. Kwestionowane praktyki zostały zaniechane stąd zobowiązanie Enter Air obejmuje jedynie działania zmierzające do usunięcia skutków naruszeń.

Odnosząc się do przysporzenia na rzecz konsumentów zaproponowanego przez Spółkę w celu usunięcia skutków stosowanych praktyk, wskazać należy, że Prezes UOKiK uznał za wystarczające przyznanie rekompensaty tym konsumentom, którzy zostali dotknięci konsekwencją praktyk od początku ich stosowania do dnia ich zaniechania. Objęci przysporzeniem zostali zarówno konsumenci, którzy składali do Spółki reklamacje jak również Ci, którzy w wyniku wprowadzenia w błąd takiej czynności nie dokonali. Ponadto przyznane przysporzenia nie zamykają konsumentom drogi do dochodzenia swych roszczeń w przypadku uznania, iż przyznawana rekompensata nie spełnia ich oczekiwań.

⁸⁷ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 kwietnia 2008 r., sygn. akt: III SK 27/07.

⁸⁸ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn. akt: VI ACa 67/13.

⁸⁹ Wyrok SOKiK z dnia 10 kwietnia 2014 r., sygn. akt: XVII Ama 51/12.

Konsumenci uprawnieni do otrzymania przyznanego im przysporzenia konsumenckiego zostaną poinformowani o tym fakcie przez publikację komunikatów określonych w pkt. I.E. i I.D. Przekazane informacje będą wskazywać sposób automatycznej wypłaty rekompensat lub sposób, w jaki można zgłosić się o jej wypłatę.

Zadaniem Prezesa Urzędu, zaproponowana rekompensata znajduje zasadność w niniejszym stanie faktycznym, gdyż odnosi się do szerokiego grona konsumentów (klientów Spółki) i uwzględnia w przedmiotowym stanie faktycznym stopień naruszenia i jego realny wpływ na podjęcie przez konsumentów decyzji dotyczącej zwarcia umowy ze Spółką.

Według szacunków Spółki, łączna kwota rekompensat przyznanych konsumentom wyniesie 8 234 034 zł (słownie: osiem milionów dwieście trzydzieści cztery tysiące trzydzieści cztery złote). Enter Air w ww. wyliczeniach uwzględnił, iż jeden konsument może być uprawniony do więcej niż jednej rekompensaty z różnych tytułów. Zidentyfikowani konsumenci dotknięci praktyką, o której mowa w:

- pkt I.1 i I.2 niniejszej decyzji otrzymają łącznie [xxxxxxxxxxxxx],
- pkt I.3 niniejszej decyzji otrzymają łącznie [xxxxxxxxxxxxx],
- pkt I.4 niniejszej decyzji otrzymają łącznie [xxxxxxxxxxxxx],
- pkt I.6 niniejszej decyzji otrzymają łącznie [xxxxxxxxxxxxx],
- pkt I.7 niniejszej decyzji otrzymają łącznie [xxxxxxxxxxxxx],
- pkt I.8 niniejszej decyzji otrzymają łącznie [xxxxxxxxxxxxx],
- pkt I.10 niniejszej decyzji otrzymają łącznie [xxxxxxxxxxxxx].

W tym miejscu wskazać należy, iż również niezidentyfikowani dotychczas konsumenci dotknięci praktyką opisaną w pkt I.4 i I.6 niniejszej decyzji będą mogli wystąpić o wypłacenie stosownych rekompensat.

Co więcej, niezależnie od przyznanych kwot pieniężnych określonych w pkt. A.1.- A.5. niniejszej decyzji, jeśli okaże się, iż nie wyczerpują one roszczeń konsumenta, będzie on mógł dochodzić dalszych roszczeń, w tym zwrócić się do Enter Air z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie reklamacji. Wdrożenie zaproponowanych przez Spółkę działań spowoduje usunięcie skutków stosowanych praktyk w możliwie największym stopniu, a jednocześnie pozwoli na uniknięcie czasochłonnego prowadzenia postępowania administracyjnego, a następnie ewentualnego postępowania sądowego w procesie odwoławczym. Wypełnienie wnioskowanego przez Spółkę zobowiązania pozwoli osiągnąć podstawowe cele decyzji zobowiązującej, a mianowicie szybkość i efektywność załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego.

Mając powyższe na uwadze Prezes UOKiK uznał za celowe nałożenie na Spółkę obowiązku wykonania przedłożonego zobowiązania. Tym samym spełnione zostały warunki niezbędne do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I sentencji decyzji.

Ad II.

Nałożenie przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę obowiązku składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania.

Na podstawie tego przepisu Spółka została zobowiązana do złożenia - w terminach wskazanych w punkcie II sentencji niniejszej decyzji - informacji o stopniu realizacji ww. zobowiązania i dowodów potwierdzających jego wykonanie.

W ocenie Prezesa Urzędu terminy wskazane w punkcie II sentencji niniejszej decyzji są wystarczające do tego, aby Prezes Urzędu uzyskał wyczerpujące informacje o stopniu realizacji zobowiązania, które Spółka zobligowana jest wykonać. Wyznaczony termin dotyczący przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania jest racjonalny z punktu widzenia możliwości wykonania przez Spółkę obowiązku sprawozdawczego. Zgodnie z orzecznictwem⁹⁰, to Prezes Urzędu samodzielnie decyduje o terminie składania informacji o stopniu wykonania zobowiązania oraz o szczegółowości tej informacji. Jednocześnie termin ten umożliwi Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez Spółkę.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II sentencji decyzji.

Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j.: Dz. U. z 2024 r. poz. 1568, dalej: „k.p.c.”) - - 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 Bydgoszczy.

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 2025 r., poz. 1228), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 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. 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 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.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 k.p.c. 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,

⁹⁰ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11, LEX nr 1369408.

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 upoważnienia Prezesa Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Zastępca Dyrektora Delegatury Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Krzysztof Lehmann