

Znana linia lotnicza z zarzutami Prezesa UOKiK

data aktualizacji: 2024.10.23 autor: Joanna Chrostowska, radca prawny



Enter Air to polska linia lotnicza, która specjalizuje się głównie w przewozach czarterowych na rzecz biur podróży. Jak poinformował ostatnio Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wpływają do niego liczne skargi na tego przewoźnika, w zakresie problemów z reklamacjami w sprawie uszkodzonych bagaży lub opóźnień lotów. Po analizie tych sygnałów i doniesień z serwisu Facebook, gdzie poszkodowani opisują swoje doświadczenia oraz po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, Prezes UOKiK postawił spółce Enter Air zarzuty naruszenia zbiorowych interesów konsumentów i zakwestionował aż 10 praktyk tego przedsiębiorcy.

Jak wynika z analizy UOKiK, Enter Air może na kilka sposobów utrudniać konsumentom dochodzenie roszczeń reklamacyjnych związanych ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą bagażu rejestrowanego, bądź w przypadku opóźnienia w jego dostarczeniu. Przede wszystkim firma nie respektuje prawa, które zmieniło obowiązki przedsiębiorców w zakresie terminu odpowiedzi na reklamację. Od 1 stycznia 2023 r. przedsiębiorcy mają bowiem na to 14 dni. Jeśli w tym czasie nie ustosunkują się do reklamacji konsumentów, oznacza to, że uznali je w całości. Tymczasem Enter Air nadal informuje, że rozpatrzy reklamacje dotyczące uszkodzenia lub zagubienia bagażu w ciągu 30

dni. Co za tym idzie, brak odpowiedzi po 14 dniach według spółki nie świadczy o tym, że zostały one uznane, a konsumenci nie otrzymują automatycznie tego, o co wnioskowali.

Co więcej, przewoźnik wymaga złożenia reklamacji w sprawie bagażu na lotnisku bezpośrednio po locie w biurze reklamacji bagażowej. Sporządzany jest wówczas Raport Niezgodności Własności (Property Irregularity Report - PIR). W opinii Prezesa UOKiK jest to już reklamacja, od której powinno liczyć się 14 dni, jakie spółka ma na odpowiedź. Jednak Enter Air obliguje konsumentów do złożenia ponownej reklamacji - pisemnie lub elektronicznie za pośrednictwem formularza na stronie internetowej linii lotniczych, do której muszą załączyć PIR i inne dokumenty, jak np. awers i rewers przywieszki bagażowej czy jej odcinek kontrolny. Poprzez tak ustalone wymogi, warunkujące rozpatrzenie reklamacji, spółka może naruszać prawa konsumentów.

Ponadto, w ocenie Prezesa UOKiK, Enter Air przekazuje konsumentom wprowadzające w błąd informacje o ograniczeniu swojej odpowiedzialności za opóźnienie w dostarczeniu bagażu rejestrowanego, jak również o jego zasadach odpowiedzialności za zniszczenie lub uszkodzenie bagażu rejestrowanego albo podręcznego.

W przypadku opóźnienia lotu do miejsca docelowego o co najmniej 3 godziny lub odwołania go z powodów innych niż nadzwyczajne okoliczności, prawo reguluje wysokość odszkodowania dla konsumentów. Dlatego sytuacja, w której linie lotnicze nie informują o tym podróżnych, ale proponują im tzw. ugodę na niższą kwotę, budzi poważne wątpliwości Prezesa Urzędu. Jak wynika ze skarg, przewoźnik proponuje im ugodę jako natychmiastową ofertę, ważną tylko do czasu wylądowania opóźnionego samolotu. W ten sposób wymusza podjęcie szybkiej decyzji, która dla konsumentów nie jest korzystna, proponując przykładowo 100 euro, zamiast należnych 250 euro. Również w przypadku, gdy podróżni składają reklamacje wnioskując o przysługującą im zgodnie z prawem wysokość odszkodowania, Enter Air nie uwzględnia całości roszczeń.

Jak wskazuje Prezes UOKiK, przepisy określają jasno prawa i rekompensaty przysługujące konsumentom, a przedsiębiorca ma obowiązek ich o tym poinformować i wypłacić należne odszkodowanie. Jakikolwiek próby limitowania praw konsumenckich i nierespektowania należnych roszczeń przez przedsiębiorców są niedopuszczalne. Podobnie jak nieudzielanie odpowiedzi na reklamacje w ustawowym terminie.

Źródło: <https://skierniewice.eglos.pl/aktualnosci/item/44314-znana-linia-lotnicza-z-zarzutami-prezesa-uokik>