Kto sprzedaje na platformie Travelist?

* **Czy kupujesz od przedsiębiorcy? Za co odpowiada sprzedający, a za co internetowa platforma handlowa? Powinieneś to wiedzieć, zawierając umowy przez Internet.**
* **W serwisie Travelist.pl nie było to jasne – Prezes UOKiK wydał w tej sprawie decyzję zobowiązującą.**
* **Spółka wprowadzi zmiany na stronie internetowej i przyzna 50 zł do wykorzystania na Travelist.pl.**

Od półtora roku unijna [dyrektywa Omnibus](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pl/ALL/?uri=CELEX%3A32019L2161) zwiększa ochronę konsumentów w cyfrowym świecie. Jedne z wprowadzonych zmian dotyczą rozszerzonych obowiązków informacyjnych platform handlowych. Prezes UOKiK od początku obowiązywania nowych przepisów sprawdza, czy są prawidłowo stosowane. Najnowsze działanie Prezesa UOKiK związane z dyrektywą Omnibus to decyzja zobowiązująca wobec spółki Travelist - serwisu, który umożliwia rezerwację noclegów, atrakcji, transportu oraz innych usług i produktów turystycznych.

Na Travelist.pl brakowało informacji wymaganych przez dyrektywę Omnibus – serwis nie określał bezpośrednio i w widocznym miejscu, że prezentuje oferty pochodzące od przedsiębiorców, ani jak podzielone są obowiązki związane z realizacją umowy między platformą a wystawiającym ofertę. Dostęp do tych informacji był utrudniony i mogły one być niezrozumiałe dla użytkowników. Tymczasem z perspektywy konsumentów dane te pozwalają ustalić przysługujące im prawa i sprawdzić - na przykład - do kogo powinni się zwrócić w przypadku reklamacji czy problemów z dokonaniem płatności.

- Prawidłowo realizowany obowiązek informacyjny to większa ochrona konsumentów korzystających z e-commerce. Użytkownicy platform handlowych powinni móc znaleźć istotne z punktu widzenia zawieranej umowy informacje bez konieczności przeszukiwania wielu zakładek i domyślania się, o co chodzi w kierowanym do nich komunikacie – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Prezes Urzędu zobowiązał spółkę do zmiany miejsca publikacji i treści komunikatów przekazywanych w serwisie, tak aby użytkownicy mogli do nich trafić intuicyjnie, już z poziomu strony głównej. Teraz spółka bezpośrednio wskazuje, że prezentowane oferty pochodzą od przedsiębiorców, którzy są stroną umowy i są odpowiedzialni za jej wykonanie, zaś platforma odpowiada za funkcjonalność serwisu Travelist.pl, w tym możliwość dokonywania rezerwacji i płatności oraz wystawiania opinii w serwisie.

Ponadto konsumentom, którzy zgłosili reklamację dotyczącą niedopełnienia przez Travelist wskazanych powyżej obowiązków informacyjnych, spółka przyzna środki w wysokości 50 zł do wykorzystania w serwisie Travelist.pl. Użytkownicy platformy, którzy jeszcze tego nie zrobili, mogą złożyć reklamację w ciągu 30 dni od momentu, w którym spółka indywidualnie poinformuje ich o decyzji Prezesa UOKiK.

To nie jedyne działanie Prezesa Urzędu w sprawie przestrzegania obowiązku informacyjnego wynikającego z dyrektywy Omnibus. Wielu przedsiębiorców - po interwencji UOKiK -  zmieniło swoje działania lub zadeklarowało wprowadzenie modyfikacji. Dotyczy to dostawców takich platform jak Glovo, Uber Eats, Pyszne.pl, Wolt, Bolt Food, Aliexpress, Wakacje.pl, FREE NOW, Uber, Bolt, Facebook, Morele.net, Empik, Triverna.pl, Amazon czy Allegro. Prezes UOKiK prowadzi również dwa postępowania, w których postawił zarzuty przedsiębiorcom – [Zalando i Booking](https://archiwum.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19883).

**Pomoc dla konsumentów:**

Infolinia konsumencka: 801 440 220 lub 222 66 76 76   
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie.