Kiedy torebka staje się „bagażem” – koncertowe zagrania Live Nation

* **Kupujesz bilet, idziesz na koncert, a przy wejściu dowiadujesz się, że twoja torebka czy nerka jest „bagażem”.**
* **Jeśli nadal chcesz wziąć udział w wydarzeniu, musisz skorzystać z płatnego depozytu.**
* **Prezes UOKiK postawił zarzuty spółce Live Nation - zakwestionował stosowane przez przedsiębiorcę regulaminy.**

Spółka Live Nation organizuje wydarzenia artystyczne – głównie koncerty i festiwale – a bilety sprzedaje za pośrednictwem współpracujących bileterii, zarówno online, jak i stacjonarnie. Do UOKiK wpłynęły skargi konsumentów, które dotyczą wprowadzenia zakazu wnoszenia bagaży na imprezy organizowane przez Live Nation oraz obowiązkowej opłaty za zostawienie plecaków i torebek w depozycie. Po analizie regulaminów spółki Prezes UOKiK postawił jej zarzuty stosowania klauzul abuzywnych.

**Kiedy torebka staje się bagażem**

Live Nation zabrania wnoszenia na teren wydarzeń plecaków, torebek i wszelkiego rodzaju bagażu – niezależnie od ich rozmiaru. Stosowany przez spółkę regulamin nie definiuje jednak pojęcia „bagaż”. Może to uniemożliwiać uczestnikom wydarzeń przygotowanie się do imprezy i odpowiednie zabezpieczenie rzeczy osobistych takich jak telefon komórkowy, klucze, portfel czy leki. Jeśli rzeczy osobiste konsumenta zostałyby uznane za bagaż, mógłby nie zostać wpuszczony na teren imprezy i stracić prawo do zwrotu pieniędzy za bilet.

Jak wynika z analizy sygnałów kierowanych do Urzędu, przedsiębiorca zmienił reguły uczestnictwa w wydarzeniach, o czym konsumenci dowiadywali się już po zakupie biletów. Wcześniejsze zasady umożliwiały wniesienie na teren imprezy bagażu do rozmiaru kartki w formacie A4.

**Depozyt tylko dla wybranych?**

Przedsiębiorca udostępnia konsumentom depozyt, w którym mogą być przechowywane rzeczy uznane za bagaż, jednak warunki tej usługi również wzbudziły wątpliwości Prezesa Urzędu. Live Nation przypisuje sobie prawo do odmowy przyjęcia przedmiotów do depozytu bez wskazania przyczyny takiej decyzji. Co więcej, regulamin przechowalni udostępniany jest wyłącznie na miejscu wydarzenia, przez co konsumenci nie mają możliwości zapoznania się wcześniej z jego treścią.

- Regulaminy powinny być jasne i niebudzące wątpliwości, a ich postanowienia nie mogą być jednostronnie zmieniane. Konsumenci często planują wyjście na koncert z wielomiesięcznym wyprzedzeniem, a udział w tego typu wydarzeniach jest dla nich unikalnym doświadczeniem. Niespodziewana odmowa uczestnictwa, obostrzenia, o których dowiadują się już na miejscu i dodatkowe opłaty, bez uiszczenia których nie wejdą na wydarzenie, to sytuacje, które nie powinny mieć miejsca – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Prezes UOKiK zakwestionował również postanowienia dotyczące nieodbierania rzeczy z depozytu. Wskazana kwestia jest normowana przez dwa regulaminy, których treści są niespójne, co nie pozwala konsumentom na odpowiednie przygotowanie się do uczestnictwa. Ponadto jeden z tych regulaminów jest udostępniany uczestnikom dopiero na miejscu imprezy. Wątpliwości Prezesa Urzędu wzbudził nie tylko brak przejrzystości wzorców, ale także nadanie sobie przez Live Nation arbitralnego uprawnienia do przejmowania własności zdeponowanych rzeczy, gdy konsumenci nie odbiorą ich w określonym czasie. Spółka ponadto wyłącza prawa konsumentów do dochodzenia roszczeń w przypadku utylizacji ich własności.

**Odwołane imprezy i szczególne warunki**

Zgodnie z prawem, w przypadku odwołania imprezy z przyczyn leżących po stronie organizatora uczestnikom automatycznie przysługuje pełen zwrot za niewykorzystany bilet. Z analizy regulaminu wynika, że w przypadku odwołania imprezy konsument powinien złożyć wniosek o zwrot ceny biletu w miejscu jego zakupu. Ma na to sześć miesięcy od pierwotnej daty wydarzenia. Może się więc zdarzyć, że jeśli konsument nie złoży wniosku, nie otrzyma zwrotu pieniędzy – mimo, że nie miał możliwości skorzystania z usługi.

Live Nation zastrzega w regulaminie, że udział w wydarzeniach może być uzależniony od – jak to nazywa - „szczególnych warunków” lub „szczególnych zasad”, np. wymagań prawnych, decyzji organizatora lub artysty. Z treści wzorca nie wynika jednak kiedy i jak takie dodatkowe reguły mogą zostać wprowadzone, co dokładnie mogą obejmować ani w jaki sposób klienci zostaną o nich poinformowani i jakie mają wtedy prawa.

Prezes UOKiK we wszczętym postępowaniu zakwestionował w sumie sześć postanowień wzorców umów stosowanych przez Live Nation. Za każde z niedozwolonych postanowień spółce grozi kara w wysokości do 10% obrotu.

**Pomoc dla konsumentów:**

Infolinia konsumencka: 801 440 220 lub 222 66 76 76
formularz kontaktowy: [poradydlakonsumentow.pl](https://poradydlakonsumentow.pl/)
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie

[Inspekcja Handlowa](https://uokik.gov.pl/kontakt-inspekcja-handlowa) – w twoim województwie