



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Kraków, 1 sierpnia 2025 r.

RKR.610.5.2023.AGW

Decyzja nr RKR- 3/2025

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione stosowanie przez **Booking.com B.V. z siedzibą w Amsterdamie (Holandia)** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na:

1. nieinformowaniu konsumentów, w sposób jasny i zrozumiały oraz odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową na odległość, o tym, czy osoba trzecia oferująca usługi na internetowej platformie handlowej w postaci serwisu Booking.com (w zakresie usługi rezerwacji noclegów) jest przedsiębiorcą, co może naruszać art. 12a pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2024 r. poz. 1796) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
2. nieinformowaniu konsumentów, w sposób jasny i zrozumiały oraz odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową na odległość, o niestosowaniu przepisów dotyczących konsumentów do umowy zawieranej na internetowej platformie handlowej w postaci serwisu Booking.com (w zakresie usługi rezerwacji noclegów), jeśli stroną tej umowy oferującą usługi nie jest przedsiębiorca, co może naruszać art. 12a pkt 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2024 r. poz. 1796) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
3. nieinformowaniu konsumentów, w sposób jasny i zrozumiały oraz odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową na odległość, o podziale obowiązków związanych z umową, która jest zawierana przez konsumenta na internetowej platformie handlowej w postaci serwisu Booking.com (w zakresie usługi rezerwacji noclegów), pomiędzy osobą trzecią oferującą usługi a Booking.com B.V. z siedzibą w Amsterdamie

(jako dostawcą internetowej platformy handlowej), co może naruszać art. 12a pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2024 r. poz. 1796) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

oraz po zobowiązaniu się przez Booking.com B.V. z siedzibą w Amsterdamie (Holandia) do podjęcia działań zmierzających do zakończenia ww. naruszeń oraz usunięcia ich skutków, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Booking.com B.V. z siedzibą w Amsterdamie (Holandia) (dalej również: „Booking.com”, „Spółka”) obowiązek wykonania - we wskazanych poniżej terminach - zobowiązania do:

A. wprowadzenia zmian na polskojęzycznej wersji serwisu Spółki, tj. strony internetowej dostępnej pod adresem booking.com oraz polskojęzycznej wersji aplikacji Booking.com - w terminie miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów („Prezes Urzędu”) - w postaci:

A.1a. wprowadzenia na stronie wyników wyszukiwania oznaczenia, które będzie wyświetlane przy każdym obiekcie zarządzanym przez przedsiębiorcę o treści *„Zarządzany przez przedsiębiorcę”*, przy czym oznaczenie to będzie spełniać następujące warunki:

- a. będzie widoczne bezpośrednio pod nazwą obiektu;
- b. rozmiar i kolor czcionki będą takie same, jak w przypadku obecnie używanego oznaczenia *„Zarządzany przez gospodarza prywatnego (osobę fizyczną)”*.

A.1b. zmiany listy zakładek znajdujących się na stronach obiektów poprzez wprowadzenie jednej zakładki *„Ważne informacje/Informacje prawne”*, która będzie hiperłączem do istniejących już na stronach obiektów wskazanych tytułów.

A.2. zmiany treści komunikatu znajdującego się pod tytułem *„Informacje prawne”* na stronie obiektów zarządzanych przez osoby niebędące przedsiębiorcami na:

„Ten obiekt prowadzony jest przez gospodarza prywatnego (osobę fizyczną). Wynajmowanie zakwaterowania od gospodarzy prywatnych nie podlega prawu ochrony konsumentów w Unii Europejskiej. Dowiedz się więcej.”

przy czym komunikat ten będzie spełniać następujące warunki:

- a. będzie odpowiadać kolorowi i rozmiarowi czcionki używanej dla tekstu ciągłego na stronach obiektów w serwisie Booking.com;
- b. podkreślone słowa *„Dowiedz się więcej”* będą odnośnikiem (hiperłączem) otwierającym komunikat w oknie pop-up opisany w punkcie A.3a poniżej.

A.3a. zmiany treści komunikatu w oknie pop-up po kliknięciu w odnośnik (hiperłącze) *„Dowiedz się więcej”* na:

„Gospodarz prywatny (osoba fizyczna). Gospodarze, którzy zarejestrowali się na Booking.com jako gospodarze prywatni to osoby, które wynajmują swój obiekt lub obiekty do celów niezwiązanych z ich działalnością gospodarczą. Gospodarze prywatni nie są przedsiębiorcami, więc wynajmowanie od nich zakwaterowania nie podlega prawu ochrony konsumentów w Unii Europejskiej.”

przy czym komunikat ten będzie spełniać następujące warunki:

- a. będzie odpowiadać rozmiarowi i kolorowi czcionki używanej dla tekstu ciągłego w podobnych komunikatach pop-up w serwisie Booking.com;
- b. w przypadku zamieszczenia w oknie pop-up dodatkowych komunikatów, których potrzeba zamieszczenia wynika w szczególności z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, przytoczony wyżej komunikat będzie widocznie wyodrębniony.

A.3b. zmiany treści komunikatu w oknie pop-up po kliknięciu w istniejący już na stronach obiektów zarządzanych przez osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą odnośnik (hipertączę) „zobacz dane gospodarza” na:

„Gospodarze, którzy zarejestrowali swoją działalność na Booking.com jako „gospodarze profesjonalni”, to, zgodnie z ich deklaracją wobec Booking.com, przedsiębiorcy, czyli podmioty, które wynajmują swój obiekt lub swoje obiekty do celów związanych z ich główną działalnością gospodarczą, albo określili tę działalność jako znaczące dodatkowe źródło dochodu.”

przy czym komunikat ten będzie spełniać następujące warunki:

- a. będzie odpowiadać rozmiarowi i kolorowi czcionki używanej dla tekstu ciągłego w podobnych komunikatach pop-up w serwisie Booking.com;
- b. w przypadku zamieszczenia w oknie pop-up dodatkowych komunikatów, których potrzeba zamieszczenia wynika w szczególności z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, przytoczony wyżej komunikat będzie widocznie wyodrębniony.

A.3c. zmiany treści komunikatu w oknie pop-up po kliknięciu w istniejący już na stronach obiektów zarządzanych przez podmioty będące przedsiębiorcami innymi niż osoby fizyczne odnośnik (hipertączę) „zobacz dane gospodarza” na:

„Przedsiębiorca” to podmiot, który udostępnia swoje obiekty do rezerwacji na naszej platformie w ramach swojego głównego przedmiotu działalności gospodarczej lub jako znaczące dodatkowe źródło dochodu, lub podmiot, który zawarł umowę z Booking.com na rzecz grupy obiektów stanowiących własność lub obsługiwanych przez niezależne strony trzecie (takie jak sieć hoteli lub podmiot zarządzający obiektami z dużym portfelem obiektów na wynajem sezonowy).

Oglądany obiekt działa pod marką będącą własnością, licencjonowaną lub reprezentowaną przez wymienionego poniżej przedsiębiorcę. Należy pamiętać, że szczegółowe dane rezerwowanego obiektu, w tym szczegóły zakwaterowania i adres będą zawarte w potwierdzeniu rezerwacji.

Wymieniony niżej przedsiębiorca lub jego podmioty powiązane poświadczają lub uzyskały poświadczenie, że obiekt działa zgodnie ze zobowiązaniem do oferowania wyłącznie produktów lub usług zgodnych z obowiązującym prawem UE.”

przy czym komunikat ten będzie spełniać następujące warunki:

- a. będzie odpowiadać rozmiarowi i kolorowi czcionki używanej dla tekstu ciągłego w podobnych komunikatach pop-up w serwisie Booking.com;
- b. w przypadku zamieszczenia w oknie pop-up dodatkowych komunikatów, których potrzeba zamieszczenia wynika w szczególności z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, przytoczony wyżej komunikat będzie widocznie wyodrębniony;

- c. ostatnie zdanie komunikatu może ulec zmianie dla niektórych międzynarodowych partnerów Booking.com, jednakże zawsze w sposób niewpływający na interesy konsumentów.

A.4. dodanie na stronie obiektu pod istniejącym nagłówkiem „Informacje prawne”, w przypadku obiektów zarządzanych przez osoby niebędące przedsiębiorcami bezpośrednio pod komunikatem opisanym w punkcie A.2 powyżej, a w przypadku obiektów zarządzanych przez przedsiębiorców bezpośrednio pod analogicznym komunikatem dotyczącym przedsiębiorców, następującego tekstu:

„Podział obowiązków

Umowa o świadczenie usług zakwaterowania zawarta za pośrednictwem Booking.com jest zawierana pomiędzy Tobą jako klientem oraz Dostawcą usług (tzn. gospodarzem prywatnym albo przedsiębiorcą). Dostawca usług, jako strona umowy, ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie usług. Booking.com prowadzi platformę internetową, na której osoby trzecie oferują swoje usługi (w tym usługi zakwaterowania) („Dostawcy usług”) i jedynie pośredniczy w zawarciu umowy między klientem a Dostawcą usług. Zatem Booking.com odpowiada za obowiązki związane z udostępnianiem swojej Platformy, a Dostawcy usług są odpowiedzialni za obowiązki związane z usługami zakwaterowania. Przykłady obowiązków Booking.com oraz obowiązków Dostawców usług znajdują się tutaj.”

przy czym tekst ten będzie spełniać następujące warunki:

- a. będzie odpowiadać kolorowi i rozmiarowi czcionki używanej dla tekstu ciągłego na stronach obiektów w serwisie Booking.com;
- b. podkreślone słowo „tutaj” będzie odnośnikiem (hiperłączem) otwierającym komunikat w oknie pop-up opisany w punkcie A.5 poniżej.

A.5. wprowadzenia komunikatu w oknie pop-up po kliknięciu w odnośnik (hiperłącze) „tutaj” o treści:

„Przykładowe obowiązki dostawców usług to:

- *zapewnienie zakwaterowania (usługi) zgodnie z umową zawartą między klientem a dostawcą usług;*
- *zarządzanie płatnością, o ile dostawca zakwaterowania akceptuje bezpośrednio płatność klienta;*
- *rozpatrywanie reklamacji klienta związanych z dostępnością i jakością zakwaterowania (np. overbooking, standard pokoju, udogodnienia lub lokalizacja).*

Przykładowe obowiązki Booking.com to:

- *zapewnienie funkcjonowania serwisu Booking.com z należytą starannością zawodową;*
- *zarządzanie płatnościami i zapewnienie realizacji transakcji z dostawcą usług, o ile Booking.com ułatwia płatność;*
- *rozpatrywania reklamacji klienta związanych z funkcjonowaniem serwisu Booking.com;*
- *prowadzenie Centrum pomocy mającego na celu wsparcie konsumentów w przypadku problemów związanych z realizacją usługi zakwaterowania, na przykład poprzez kontakt z dostawcami usług (przy czym jest to dobrowolne i fakultatywne działanie Booking.com, a Booking.com nie przejmuje żadnych obowiązków dostawców usług).”*

przy czym komunikat ten będzie odpowiadać rozmiarowi i kolorowi czcionki używanej dla tekstu ciągłego w podobnych komunikatach pop-up w serwisie Booking.com.

B. przyznania przysporzenia konsumentom, którzy:

i. posługując się polskim adresem IP dokonali rezerwacji usług zakwaterowania za pośrednictwem serwisu Booking.com między 1 stycznia 2023 roku a dniem wprowadzenia zmian w serwisie Spółki zgodnie z punktem A. powyżej, przy czym przysporzenie dla każdego uprawnionego konsumenta będzie jednorazowe, niezależnie od liczby rezerwacji dokonanych przez tego konsumenta we wskazanym okresie oraz

ii. złożyli lub złożą wobec Booking.com w jakiejkolwiek formie przez Centrum pomocy Booking.com (infolinię lub czat) reklamację, dotyczącą któregośkolwiek z zarzutów postawionych przez Prezesa Urzędu Spółce, tj. dotyczącą nieinformowania przez Booking.com:

- o tym, czy dostawca zakwaterowania jest przedsiębiorcą czy osobą prywatną,
- o tym, że przepisy dotyczące ochrony konsumentów nie mają zastosowania do umów zawieranych z gospodarzami prywatnymi (niebędącymi przedsiębiorcami) za pośrednictwem serwisu Booking.com lub
- o podziale obowiązków między Booking.com a dostawcą usług

(konsumenty spełniający te warunki są dalej nazywani „Konsumentami”)

jeżeli:

iii. reklamacja, o której mowa powyżej, została lub zostanie złożona w okresie od dnia 1 stycznia 2023 roku do upływu trzech miesięcy od dnia otrzymania indywidualnej informacji przez Konsumentów, o której mowa w punkcie C.1 poniżej.

Przysporzenie będzie miało postać podwyższenia na stałe poziomu w programie Genius o jeden poziom (bez konieczności spełnienia normalnych wymogów) dla Konsumentów, którzy w chwili przekazania im indywidualnej informacji, o której mowa w punkcie C.1 poniżej osiągnęli co najwyżej poziom 2 w programie Genius (w tym dla Konsumentów, którzy nie mają aktualnie konta Booking.com, ale utworzą je w terminie tygodnia od otrzymania informacji o przyznaniu im przysporzenia);

Przysporzenie będzie miało postać Środków na podróż¹ w Portfelu² w wysokości 40 zł dla Konsumentów, którzy w chwili przekazania im indywidualnej informacji, o której mowa w punkcie C.1 poniżej osiągnęli już poziom 3 (tj. maksymalny poziom) w programie Genius. Środki te można wykorzystać w ciągu jednego roku od chwili ich udostępnienia na dowolną możliwą do zarezerwowania w ramach serwisu Booking.com usługę, w przypadku której akceptowane są płatności Portfelem.

Przysporzenie zostanie udzielone w następujący sposób:

- a. Spółka poinformuje indywidualnie konsumentów o wydanej decyzji Prezesa Urzędu i możliwości uzyskania przysporzenia zgodnie z punktem C.1 poniżej,
- b. Spółka dokona analizy wszystkich reklamacji konsumentów złożonych w przedmiotowym okresie (między 1 stycznia 2023 roku a dniem wprowadzenia zmian

¹ W rozumieniu Warunków świadczenia usług dla klientów Booking.com.

² W rozumieniu Warunków świadczenia usług dla klientów Booking.com.

w serwisie Spółki zgodnie z punktem A. powyżej) pod kątem związku ich treści z zarzutami postawionymi Spółce przez Prezesa Urzędu,

- c. Spółka poinformuje spełniających kryteria Konsumentów o przyznaniu im przysporzenia w postaci podwyższenia poziomu w programie Genius albo Środków na podróże w Portfelu, przy czym Konsument, który nie posiada konta w serwisie Booking.com w celu uzyskania przysporzenia musi takie konto utworzyć w terminie tygodnia od otrzymania informacji o przyznaniu im przysporzenia,

oraz

- d. Spółka zrealizuje przysporzenie w terminie dwóch miesięcy od dnia wystania do Konsumentów indywidualnej informacji, o której mowa w punkcie C.2 poniżej.

C. wykonania obowiązków, o których mowa w punkcie B. powyżej, w następujący sposób:

C.1. Spółka wyśle komunikat do wszystkich Konsumentów, którzy dokonali rezerwacji zakwaterowania za pośrednictwem serwisu Booking.com od 1 stycznia 2023 roku do dnia wprowadzenia zmian na stronie internetowej, o których mowa w pkt. A. powyżej, również w sytuacji, gdy rezerwacja została odwołana (nawet jeżeli dani Konsumenty aktualnie nie posiadają konta w serwisie Booking.com, pod warunkiem, że Spółka przechowuje ich adresy e-mail w swoich bazach danych) w formie wiadomości e-mail, posiadającej temat: „Informacja o decyzji zobowiązującej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr [numer decyzji Prezesa Urzędu] z dnia [data wydania decyzji]” o treści:

„Szanowny Kliencie,

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów („UOKiK”) wydał decyzję zobowiązującą w sprawie sposobu przekazywania przez Booking.com określonych informacji konsumentom. Szczegółowe informacje na temat zobowiązań podjętych przez Booking.com oraz stanowiska UOKiK można znaleźć w jawnej wersji decyzji UOKiK w sprawie zobowiązań nr [numer decyzji Prezesa Urzędu] z dnia [data wydania decyzji], dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl.

Na podstawie wskazanej decyzji Prezesa UOKiK, konsumenci mogą otrzymać przysporzenie konsumentkie, jeżeli w okresie od dnia 1 stycznia 2023 r. do upływu trzech miesięcy od dnia otrzymania niniejszej informacji, złożą lub złożą reklamacje dotyczące nieinformowania konsumentów (i) o tym, czy dostawca zakwaterowania jest przedsiębiorcą czy osobą prywatną, (ii) o tym, że przepisy dotyczące ochrony konsumentów nie mają zastosowania do umów zawieranych z gospodarzami prywatnymi (niebędącymi przedsiębiorcami) za pośrednictwem internetowej platformy handlowej w postaci serwisu Booking.com i/lub (iii) o podziale obowiązków między Booking.com a dostawcą zakwaterowania.

Reklamacje muszą być złożone za pośrednictwem Centrum pomocy Booking.com B.V. Jednocześnie sugerujemy, aby konsumenci składali wszelkie reklamacje za pośrednictwem strony internetowej lub aplikacji Booking.com, po zalogowaniu się za pomocą numeru rezerwacji i kodu PIN, co pozwoli Booking.com na jak najszybsze i najskuteczniejsze rozpatrzenie reklamacji.

Sugerujemy użycie w reklamacji słowa „UOKiK” lub numeru decyzji zobowiązującej Prezesa Urzędu, co może ułatwić i przyspieszyć rozpoznanie reklamacji (pod tym linkiem [link aktywny] zalogujesz się za pomocą numeru rezerwacji i PIN-u oraz wyślesz reklamację).

W przypadku konsumentów, którzy w chwili przekazania im indywidualnej informacji osiągnęli co najwyżej 2 poziom w programie Genius, przysporzenie konsumenckie będzie polegać na podwyższeniu konsumentom na stałe poziomu w programie Genius o jeden poziom bez konieczności spełnienia zwykłych warunków takiego podwyższenia;

W przypadku konsumentów, którzy w chwili przekazania im indywidualnej informacji osiągnęli już maksymalny poziom w programie Genius, przysporzenie konsumenckie będzie polegać na przyznaniu im Środków na podróż w Portfelu w wysokości 40 zł, które następnie będzie można wykorzystać w ciągu jednego roku od chwili ich udostępnienia na dowolną możliwą do zarezerwowania w ramach platformy Booking.com usługę, w przypadku której akceptowane są płatności Portfelem (przy czym przysporzenie dla każdego uprawnionego konsumenta będzie jednorazowe, niezależnie od liczby rezerwacji dokonanych przez tego konsumenta we wskazanym okresie);

Przysporzenie będzie również dostępne dla konsumentów, którzy aktualnie nie posiadają konta w serwisie Booking.com (w szczególności jeśli je mieli i usunęli). Aby je uzyskać, tacy konsumenci (oprócz złożenia reklamacji) muszą utworzyć konto w serwisie Booking.com w terminie tygodnia od otrzymania informacji o przyznaniu im przysporzenia.

Z poważaniem

Booking.com”

przy czym wiadomość zostanie wysłana do Konsumentów w terminie 7 dni od dnia publikacji komunikatu Spółki na stronie internetowej, o którym mowa w punkcie D. poniżej.

C.2. Spółka skontaktuje się z każdym Konsumentem, który złoży do Booking.com reklamację w przedmiocie zarzutów postawionych przez Prezesa Urzędu, za pośrednictwem wiadomości e-mail o temacie „Przysporzenie w związku ze zgłoszoną reklamacją” i treści:

„Szanowny Kliencie,

W nawiązaniu do złożonej przez Ciebie reklamacji oraz wcześniejszej komunikacji dotyczącej decyzji zobowiązującej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr [numer decyzji Prezesa Urzędu] z dnia [data wydania decyzji] uprzejmie informujemy, że zostało przyznane Ci przysporzenie w postaci:

- jeżeli jesteś użytkownikiem maksymalnie na 2 poziomie Genius - podwyższenia na stałe poziomu w programie Genius o jeden poziom (bez konieczności spełnienia zwykłych wymogów), które nastąpi na Twoim koncie w terminie do dwóch miesięcy od dnia otrzymania niniejszej informacji;

- jeżeli jesteś użytkownikiem na 3 poziomie Genius - środków na podróż (w rozumieniu Warunków świadczenia usług dla klientów Booking.com) w wysokości 40 zł, które będą dostępne w Twoim Portfelu (w rozumieniu Warunków świadczenia usług dla klientów Booking.com) w terminie do dwóch miesięcy od dnia otrzymania niniejszej informacji. Środki te można wykorzystać w ciągu jednego roku od chwili ich udostępnienia na dowolną

możliwą do zarezerwowania w ramach platformy Booking.com usługę, w przypadku której akceptowane są płatności Portfelem.

Jeżeli nie posiadasz obecnie konta w serwisie Booking.com, to w celu uzyskania wyżej opisanego przysporzenia musisz takie konto utworzyć w terminie tygodnia od dnia otrzymania niniejszej informacji.

Z poważaniem

Booking.com”

C.3. Środki na podróże będą spełniały wszystkie warunki i funkcje, opisane w Warunkach świadczenia usług dla klientów Booking.com.

D. opublikowania na koszt Spółki na polskiej wersji językowej swojej strony internetowej (www.booking.com) (również w wersji mobilnej) i aplikacji Booking.com w terminie miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu komunikatu o następującej treści:

„Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr [numer decyzji Prezesa Urzędu] z dnia [data wydania decyzji]

Booking.com B.V. informuje, że Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał decyzję zobowiązującą nr [numer decyzji Prezesa Urzędu] z dnia [data wydania decyzji] w związku z praktykami polegającymi na nieinformowaniu konsumentów (i) o tym, czy dostawca zakwaterowania jest przedsiębiorcą czy osobą prywatną, (ii) o tym, że przepisy dotyczące ochrony konsumentów nie mają zastosowania do umów zawieranych z gospodarzami prywatnymi (niebędącymi przedsiębiorcami) za pośrednictwem internetowej platformy handlowej w postaci serwisu Booking.com i/lub (iii) o podziale obowiązków między Booking.com a dostawcą zakwaterowania. W związku z tą decyzją Booking.com B.V. między innymi przyzna konsumentom przysporzenie konsumenckie na następujących zasadach:

- przysporzenie konsumenckie będzie dostępne dla wszystkich konsumentów, którzy złożyli reklamacje w okresie od dnia 1 stycznia 2023 r. do trzech miesięcy od dnia otrzymania indywidualnej informacji przez konsumentów, o której mowa poniżej, pod warunkiem, że reklamacje dotyczyły nieinformowania konsumentów (i) o tym, czy dostawca zakwaterowania jest przedsiębiorcą czy osobą prywatną, (ii) o tym, że przepisy dotyczące ochrony konsumentów nie mają zastosowania do umów zawieranych z gospodarzami prywatnymi (niebędącymi przedsiębiorcami) za pośrednictwem internetowej platformy w postaci serwisu Booking.com i/lub (iii) o podziale obowiązków między Booking.com a dostawcą zakwaterowania;
- reklamacje muszą być złożone za pośrednictwem Centrum pomocy Booking.com; jednocześnie sugerujemy, aby konsumenci składali wszelkie reklamacje za pośrednictwem strony internetowej lub aplikacji Booking.com, po zalogowaniu się za pomocą numeru rezerwacji i kodu PIN, co pozwoli Booking.com na jak najszybsze i najskuteczniejsze rozpatrzenie reklamacji;
- sugerujemy użycie w reklamacji słowa „UOKiK” lub numeru decyzji zobowiązującej Prezesa Urzędu, co może ułatwić i przyspieszyć rozpoznanie reklamacji (pod tym linkiem zalogujesz się za pomocą numeru rezerwacji i PIN-u oraz wyślesz reklamację);

- w przypadku konsumentów, którzy w chwili przekazania im indywidualnej informacji osiągnęli co najwyżej 2 poziom w programie Genius, przysporzenie konsumenckie będzie polegać na podwyższeniu konsumentom na stałe poziomu w programie Genius o jeden poziom bez konieczności spełnienia zwykłych warunków takiego podwyższenia;
- w przypadku konsumentów, którzy w chwili przekazania im indywidualnej informacji osiągnęli już maksymalny poziom w programie Genius, przysporzenie konsumenckie będzie polegać na przyznaniu im Środków na podróż w Portfelu w wysokości 40 zł, które następnie będzie można wykorzystać w ciągu jednego roku od chwili ich udostępnienia na dowolną możliwą do zarezerwowania w ramach platformy Booking.com usługę, w przypadku której akceptowane są płatności Portfelem (przy czym przysporzenie dla każdego uprawnionego konsumenta będzie jednorazowe, niezależnie od liczby rezerwacji dokonanej przez tego konsumenta we wskazanym okresie);
- przysporzenie będzie również dostępne dla konsumentów, którzy aktualnie nie posiadają konta w serwisie Booking.com (w szczególności jeśli je mieli i usunęli). Aby je uzyskać, tacy konsumenci (oprócz złożenia reklamacji) muszą utworzyć konto w serwisie Booking.com w terminie tygodnia od otrzymania informacji o przyznaniu im przysporzenia.

Szczegóły zobowiązania oraz stanowisko Prezesa UOKiK można znaleźć w ogólnodostępnej wersji decyzji zobowiązującej Prezesa UOKiK nr [numer decyzji Prezesa Urzędu] z dnia [data wydania decyzji], dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl.

przy czym komunikat będzie spełniał następujące warunki:

- i. Zostanie umieszczony w górnej części strony głównej www.booking.com, w polskiej wersji językowej poniżej paska wyszukiwania. Użytkownik początkowo zobaczy informację: „Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr [numer decyzji Prezesa Urzędu] z dnia [data wydania decyzji]. Booking.com B.V. informuje, że na podstawie decyzji zobowiązującej Prezesa UOKiK nr [numer decyzji Prezesa Urzędu] z dnia [data wydania decyzji], konsumenci będą mogli otrzymać następujące przysporzenie konsumenckie [Kliknij po więcej](#)” Po kliknięciu w link „Kliknij po więcej” pojawi się pełna treść Komunikatu. Użytkownik nie będzie mógł go zamknąć, a jedynie zminimalizować z powrotem do początkowej informacji, z możliwością ponownego zmaksymalizowania.
- ii. Zostanie umieszczony poniżej paska wyszukiwania w polskiej wersji aplikacji Booking.com i strony mobilnej booking.com, a treść komunikatu, zasady wyświetlania, minimalizowania i maksymalizowania Komunikatu będą takie same, jak w punkcie i.
- iii. Stylistyka Komunikatu będzie przypominać motyw, odpowiednio - strony lub aplikacji Booking.com. W szczególności, Komunikat będzie napisany czarną czcionką na białym tle, a wielkość czcionki będzie taka sama, jak standardowa wielkość czcionki, odpowiednio, na stronie lub w aplikacji.
- iv. Wszelkie odniesienia do „decyzji Prezesa UOKiK nr [numer decyzji Prezesa Urzędu]” zawarte w Komunikacie będą stanowić hipertącze do publicznej wersji decyzji Prezesa UOKiK nr [numer decyzji Prezesa Urzędu] z dnia [data wydania decyzji], dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl.
- v. W przypadku zmiany adresu strony głównej Booking.com, niniejsze zobowiązanie będzie miało zastosowanie do nowego adresu strony głównej.

- vi. W przypadku zmiany nazwy Booking.com, jej przekształcenia lub przeniesienia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie przeprowadzona odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub jej następcy prawnego, ze wskazaniem starej i nowej nazwy.
- vii. Komunikat będzie dostępny na stronie internetowej Booking.com (również w wersji mobilnej) oraz w aplikacji Booking.com przez trzy (3) miesiące po jego zamieszczeniu.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 w związku z art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione stosowanie przez **Booking.com B.V. z siedzibą w Amsterdamie (Holandia)** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **Booking.com B.V. z siedzibą w Amsterdamie (Holandia)** obowiązek złożenia sprawozdania z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania, o którym mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- w terminie 8 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji:

1. zrzutów ekranu (w wersji desktopowej, mobilnej oraz z aplikacji) wskazujących na sposób informowania konsumentów na stronach wyników wyszukiwania o tym czy podmiot sprzedający i dostarczający produkty na Platformie Booking.com jest przedsiębiorcą oraz wskazujących na daty wykonania ww. zrzutów ekranu;
2. zrzutów ekranu (w wersji desktopowej, mobilnej oraz z aplikacji) przedstawiających zawartość oraz umiejscowienie zakładki „Ważne informacje/Informacje prawne” oraz wskazujących na daty wykonania ww. zrzutów ekranu;
3. zrzutów ekranu (w wersji desktopowej, mobilnej oraz z aplikacji) przedstawiających umiejscowienie oraz treść komunikatu obiektów zarządzanych przez osoby niebędące przedsiębiorcami oraz wskazujących na daty wykonania ww. zrzutów ekranu;
4. zrzutów ekranu (w wersji desktopowej, mobilnej oraz z aplikacji) przedstawiających umiejscowienie oraz treść komunikatu obiektów zarządzanych przez podmioty będące przedsiębiorcami oraz wskazujących na daty wykonania ww. zrzutów ekranu;
5. zrzutów ekranu (w wersji desktopowej, mobilnej oraz z aplikacji) wskazujących na miejsce umieszczenia oraz treść informacji o podziale obowiązków pomiędzy Platformą Booking.com a podmiotami oferującymi obiekty noclegowe oraz wskazujących na daty wykonania ww. zrzutów ekranu;
6. danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów było uprawnionych do uzyskania przysporzenia konsumenckiego, o którym mowa w pkt. I.B sentencji niniejszej decyzji;
7. danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów złożyło reklamacje, o których mowa w pkt. I.B sentencji niniejszej decyzji;

- w terminie 12 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji:

8. danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentom zostało przyznane przysporzenie, o którym mowa w pkt. I.B. sentencji niniejszej decyzji;
9. informacji o liczbie zrealizowanych rezerwacji dokonanych przez konsumentów z wykorzystaniem Środków na podróż w Portfelu przyznanych w ramach przysporzenia

konsumenckiego według danych na ostatni dzień miesiąca poprzedzającego złożenie sprawozdania;

10. w wersji elektronicznej 20 informacji o wydanej decyzji (wiadomości e-mail, o których mowa w **pkt I.C.1** sentencji niniejszej decyzji), które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów;
11. w wersji elektronicznej 20 informacji o przyznaniu przysporzenia konsumenckiego (wiadomości e-mail, o których mowa w **pkt I.C.2** sentencji niniejszej decyzji), które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów;
12. wskazania dat rozpoczęcia oraz zakończenia przekazywania konsumentom informacji o przyznaniu przysporzenia konsumenckiego;
13. zrzutów ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) ze strony głównej www.booking.com (lub innej obowiązującej w trakcie obowiązku utrzymania publikacji) i aplikacji Booking.com oraz podstrony zawierającej szczegółowe informacje o treści zobowiązania z pierwszego i trzydziestego i ostatniego dnia utrzymywania na nich Komunikatu, o którym mowa w **pkt. I.D.** sentencji niniejszej decyzji. Powyżej określone zrzuty ekranu Spółka powinna przedstawić odrębnie dla desktopowej i mobilnej wersji jak również z aplikacji oraz strony głównej informującej o wydanej decyzji oraz podstrony zawierającej treść Komunikatu;
14. oświadczenia złożonego przez osobę uprawnioną w imieniu Booking.com, w którym zostaną wskazane okresy publikacji Komunikatu, o którym mowa w **pkt. I.D.** sentencji niniejszej decyzji;
15. informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez Booking.com 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.);
16. informacji, czy Booking.com otrzymało jakiekolwiek 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).