



**Uchwała Nr ZO/006/23u
z dnia 24 stycznia 2023 roku
Zespołu Orzekającego
w sprawie o sygn.:
KER/083/22**

Zespół Orzekający Komisji Etyki Reklamy, działającej przy Związku Stowarzyszeń Rada Reklamy, w składzie:

- **Małgorzata Augustyniak – przewodnicząca**
- **Zofia Sanejko – członkini**
- **Mariusz Ryciak – członek**

na posiedzeniu w dniu 24 stycznia 2023 roku, po rozpatrzeniu skargi o sygnaturze akt KER/083/22, złożonej na podstawie pkt. 12 Regulaminu Rozpatrywania Skarg przez konsumenta (dane w aktach sprawy) przeciwko Stena Line Scandinavia AB z siedzibą w Göteborg, Szwecja, w sprawie dotyczącej reklamy rejsu Gdynia – Karlskrona,

postanawia

skargę oddalić.

Uzasadnienie

W skardze skierowanej do Komisji Etyki Reklamy (dalej: „KER”) konsument (dalej: „Skarżący”) wskazał, że Stena Line Scandinavia AB z siedzibą w Göteborg, Szwecja (dalej: „Skarżona”) stosowała reklamę rejsu Gdynia – Karlskrona. W stosowanych przekazach Skarżona używała hasła „Gdynia-Karlskrona od 299 zł. Samochód i kierowca”. W ocenie Skarżącego reklama wprowadza w błąd w zakresie oferowanej ceny rejsu.

Zgodnie ze stanowiskiem Skarżącego:

Podana w reklamie cena narusza art. 10 Kodeksu Etyki ponieważ wprowadza w błąd. Reklama prezentuje cenę "od 299zł" i rzeczywiście w kalendarzu rezerwacji są takie ceny. Tylko, że podana cena jest niepełna. Nie da się wykupić rejsu za tę cenę, ponieważ jest to tylko opłata za pasażera i auto a



przewoźnik OBOWIĄZKOWO wymaga wykupienia kabiny (również na rejsy dzienne). Tym samym realna cena minimalna reklamowanej usługi jest o 200-400zł droższa od reklamowanej.

[pisownia oryginalna]

Skarżona, w odpowiedzi na zawiadomienie Związku Stowarzyszeń Rada Reklamy, przedstawiła stanowisko w sprawie pismem z dnia 30 sierpnia 2022 r. i wyraziła wolę uczestnictwa w postępowaniu przed Komisją Etyki Reklamy.

Skarżona wskazała, że kwestionowana reklama była publikowana w ramach kampanii „Planuj w wyprzedzeniem”, co zostało uwidocznione w poście na portalu Facebook prezentującym tę reklamę. Z treści tego posta wynikało, że reklama dotyczy rezerwacji na rejsy w sezonie letnim. Wskazywał na to tytuł posta: „Zarezerwuj letnią podróż już teraz. Odkryj Szwecję i oderwij się od codzienności”. Zatem w czasie emisji reklamy było możliwe dokonanie rezerwacji przewozu pasażera i samochodu promem Stena Line na trasie Gdynia – Karlskrona w cenie całkowitej od 299 zł na wypłynięcie właśnie w sezonie letnim. Tymczasem Skarżący próbował dokonać rezerwacji w wypłynięciu zaplanowanym na dzień 18 czerwca 2022 r., tj. przed sezonem letnim, czyli w okresie, którego skarżona oferta nie dotyczyła.

Na potwierdzenie powyżej wskazanych okoliczności Skarżona przedstawiła zrzut ekranu z systemu rezerwacyjnego Stena Line, pokazujący przykładowe rezerwacje przewozu jednej osoby i samochodu na trasie Gdynia – Karlskrona w wypłynięciu w sezonie letnim w cenie całkowitej 299 zł, faktycznie dokonane przez klientów Skarżonej w czasie emisji skarżonej reklamy.

Mając powyższe na względzie Skarżona wniosła o oddalenie skargi.

Na posiedzeniu w dniu 24 stycznia 2024 roku obecny pełnomocnik Skarżonej poparł dotychczas przedstawione stanowisko. Wskazał, że sezon letni to w rozumieniu Skarżonej miesiące lipiec i sierpień, brak jednak było takiej informacji w przekazie reklamowym. W okresie letnim wykupienie kabiny nie było obligatoryjne na rejsów dziennych.

Skarżona prowadzi dynamiczną sprzedaż, co oznacza, że tylko pewna pula miejsc była oferowana w kwocie 299 złotych. Przekaz reklamowy nie jednak zawierał informacji, że pula biletów w danej kwocie jest oferowana „do wyczerpania zapasów”. W ocenie Skarżonej taka informacja nie była obligatoryjna z uwagi na fakt, że reklamowana oferta nie była promocją.

Zespół Orzekający zważył, co następuje.

W ocenie Zespołu Orzekającego reklama rejsu posługująca się hasłem „Gdynia-Karlskrona od 299 zł. Samochód i kierowca” nie stanowi przekazu wprowadzającego w błąd jej odbiorców w odniesieniu do



wartości produktu i jego rzeczywistej ceny. Skarżona reklama zamieszczona była na portalu Facebook i w tytule postu znajdowało się sformułowanie „Zarezerwuj letnią podróż już teraz”, zaś poniżej przekazu „Gdynia – Karlskrona od 299 zł. Samochód i kierowca” znajdowało się hasło „Planuj z wyprzedzeniem”. W ocenie Zespołu Orzekającego powyższe wyraźnie wskazuje, że tylko rezerwacja (wykupienie) rejsu w sezonie letnim gwarantuje możliwość uzyskania ceny 299 zł. Tym samym reklama nie wprowadzała w błąd jej odbiorców, w szczególności w odniesieniu do wartości produktu i jego rzeczywistej ceny. Mając to na uwadze, w ocenie Zespołu Orzekającego nie doszło do obrazy art. 10 Kodeksu Etyki Reklamy.

Niemniej, mając na uwadze stan faktyczny niniejszej sprawy, a także szczególnie istotne zagadnienie, jakim jest odnoszenie się w reklamie do korzyści cenowej, Zespół Orzekający przekazuje następujące zalecenia. W reklamie odnoszącej się do korzyści oferowanej konsumentom, w szczególności korzyści odnoszącej się do wartości produktu lub usługi, szczególnie istotne jest rzetelne wskazywanie na wszelkie istotne okoliczności odnoszące się do rzeczonyj korzyści. W szczególności reklamodawca powinien wskazać na okoliczności warunkujące otrzymanie tej korzyści. Jedną z takich okoliczności jest czas obowiązywania oferty. Zdaniem Zespołu Orzekającego w sytuacji ograniczenia czasowego obowiązywania oferty (czy to możliwości rezerwacji czy też realizacji tej rezerwacji) zasadne jest wyraźne określanie ram czasowych obowiązywania oferty. W omawianej sprawie może nie być bowiem jednoznaczne, co oznacza „letnia” podróż. Sezon letni może być identyfikowany przez konsumentów odmiennie i różnić się w zależności od kraju (np. w Polsce i w Szwecji).

Mając na względzie powyższe, Zespół Orzekający na podstawie art. 49 lit. b Regulaminu Rozpatrywania Skarg postanowił skargę oddalić.

Zdania odrębne

Brak.

Zgodnie z pkt. 59 Regulaminu Rozpatrywania Skarg, Strony mogą odwoływać się od Uchwały Zespołu Orzekającego w terminie dziesięciu dni roboczych od doręczenia Uchwały. Podstawę odwołania mogą stanowić wyłącznie nowe fakty i dowody, nieznanne Zespołowi Orzekającemu w dacie podjęcia Uchwały, od której Strona wnosi odwołanie.