

stosowałyby się ich w ogóle. Oznacza to, że konsumentowi zawierającemu umowę o świadczenie usług turystycznych (bez względu na nazwę umowy) w rozumieniu ww. ustawy, przysługuje pełny zakres ochrony w niej przewidziany. Ponadto, jeżeli postanowienia takiej umowy są mniej korzystne niż postanowienia ustawy – w miejsce tych postanowień wchodzi odpowiednio regulacje ustawowe.

Rezygnacja z imprezy turystycznej

Konsument ma prawo zrezygnować z imprezy turystycznej w każdej chwili, zarówno przed rozpoczęciem podróży, jak i w jej trakcie. Jeżeli nastąpiło to z powodu okoliczności leżących po stronie biura podróży (np. zmiana istotnych warunków umowy, jak cena, termin, miejsce pobytu, standard zakwaterowania, środek transportu, trasa wycieczki, itp.), konsumentowi należy się zwrot pełnej wpłaconej kwoty bez żadnych potrąceń. W razie, gdy za okoliczności te odpowiedzialność ponosi biuro podróży (np. niezawiadomienie konsumenta o konieczności dokonania szczepień ochronnych wymaganych do wjazdu do danego kraju, mylna informacja o terminie rozpoczęcia imprezy, na skutek czego konsument przybywa za późno na miejsce zbiórki, niedokonanie przez organizatora turystyki rezerwacji miejsc w samolocie), konsument może także żądać odszkodowania za poniesione szkody.

Problem pojawia się w sytuacji, gdy konsument odstępuje od umowy z powodu okoliczności leżących po jego stronie. Niezależnie od tego czy są to okoliczności zawinione przez konsumenta czy też nie, organizator może pobrać jedynie taką kwotę, która odpowiada kosztom faktycznie przez niego poniesionym w związku z rezygnacją konsumenta z imprezy turystycznej (np. koszty rezerwacji pokoju hotelowego, której nie można już wycofać, itp.). W związku z powyższym, zawierając umowę z organizatorem, należy rozważyć możliwość zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej. Organizator turystyki powinien nas poinformować o ww. ubezpieczeniu przed zawarciem umowy.

Jak reklamować imprezę turystyczną?

O wszelkich nieprawidłowościach napotkanych w trakcie imprezy turystycznej powinniśmy niezwłocznie poinformować wykonawcę usługi oraz organizatora. Jeżeli dojdziemy do wniosku, że impreza została zorganizowana w sposób odbiegający od ustalonego w umowie, możemy po jej zakończeniu złożyć reklamację u organizatora. Jeżeli organizator nie ustosunkuje się do takiej reklamacji w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że uznał ją za uzasadnioną.

Bezpłatną pomoc prawną w ewentualnym sporze z biurem podróży oraz informacje w zakresie ochrony indywidualnych interesów konsumentów możemy uzyskać w biurze powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów właściwego dla naszego miejsca zamieszkania.

Podstawa prawna

- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, ze zm.),
- Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2004 r. Nr 173, poz. 1807, ze zm.).

Opracował: Paweł Bryda
Departament Polityki Konsumentckiej, UOKiK
Warszawa 2006

Usługi turystyczne

Usługi turystyczne

Obecnie w Polsce działa około 2600 biur podróży. Możemy więc mieć problem z wyborem właściwej oferty oraz ustaleniem, czy dany organizator turystyki prowadzi swoją działalność legalnie. Konsumentom najczęściej pytają o wiarygodność wybranego biura podróży oraz na co należy zwrócić uwagę przed podpisaniem umowy.

Działalność polegająca na organizowaniu usług turystycznych oraz pośredniczeniu na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych jest regulowana przepisami ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2004 r. Nr 173, poz. 1807, ze zm.). Wymaga uzyskania wpisu w Rejestrze Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych, zwanego dalej „rejestr”. Regulacje prawne dotyczące obowiązków organizatorów względem konsumentów oraz kompetencji kontrolnych względem organizatorów zawiera ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, ze zm.).

Jak sprawdzić biuro podróży?

Wybierając ofertę danego organizatora turystyki powinniśmy w pierwszej kolejności sprawdzić, czy działa on legalnie, tj. czy posiada wpis do rejestru. Taką informację możemy uzyskać w Departamencie Turystyki Ministerstwa Gospodarki lub w Oddziale Turystyki przy Urzędzie Marszałkowskim właściwym ze względu na siedzibę organizatora. Minister Gospodarki i Marszałkowie województw mają uprawnienia kontrolne w zakresie zgodności działalności organizatorów z ustawą o usługach turystycznych.

„Istnienie” organizatora możemy również sprawdzić w rejestrze na stronie internetowej <http://turystyka.crz.mg.gov.pl>, który zawiera informacje o wszystkich legalnie działających organi-

zatorach lub pośrednikach turystycznych w Polsce. Zdarzają się sytuacje, że organizator działa bez uprawnień lub nie dysponuje odpowiednimi zabezpieczeniami finansowymi dla swoich klientów (gwarancją bankową lub ubezpieczeniową, umową ubezpieczenia na rzecz klientów). Informacje o wydaniu decyzji o zakazie wykonywania działalności przez organizatora lub wygaśnięciu umowy gwarancji uzyskamy również w rejestrze.

Kolejnym krokiem przed zawarciem umowy z biurem podróży powinno być dokładne zapoznanie się z warunkami uczestnictwa, a w szczególności: z prawami i obowiązkami stron, warunkami rezygnacji, ubezpieczeniem, sposobem złożenia reklamacji itd.

W razie wątpliwości powinniśmy zapytać organizatora o wyjaśnienie kwestii, które są dla nas niezrozumiałe. Informacje w katalogach, folderach przedstawianych klientowi przez organizatora nie mogą wprowadzać w błąd.

Cena imprezy turystycznej

Cena jest istotnym warunkiem umowy o świadczenie usług turystycznych. Biuro podróży, przedstawiając ofertę imprezy, musi podać jej cenę. Wymaga tego art. 12 ust. 1 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych, który stanowi, że organizator turystyki lub pośrednik turystyczny jest obowiązany wskazać w dostarczanych klientom informacjach pisemnych cenę imprezy turystycznej lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalenia.

Cena imprezy ma charakter jednolitego ryczałtowego wynagrodzenia i obejmuje koszty świadczeń podanych w programie oraz:

- opłaty skarbowe;
- opłaty manipulacyjne i wizowe;
- wynagrodzenie pilota i przewodników;
- składki ubezpieczenia, kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków;
- marżę biura podróży.

Konsument ma prawo sądzić, że cena obejmuje wszystkie opłaty związane z imprezą turystyczną. Jeżeli jest inaczej, biuro podróży jest obowiązane wyraźnie to określić. Cena podana w ofercie wiąże biuro podróży (art. 66 Kodeksu cywilnego) i co do zasady nie może być zmieniona z chwilą, gdy konsument ofertę przyjął.

Ustawa o usługach turystycznych w art. 17 ust. 1 stanowi, że cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:

- wzrostu kosztów transportu;
- wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych;
- wzrostu kursów walut.

Zgodnie z art. 17 ust. 2 tej ustawy, w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

Pamiętajmy również o tym, że jeżeli przed rozpoczęciem imprezy organizator jest zmuszony zmienić istotne warunki umowy (np. program, termin, rodzaj zakwaterowania, cenę, itp.), powinien on poinformować o tym klienta. Klient w tej sytuacji może przyjąć proponowaną zmianę umowy albo odstąpić od niej, otrzymując zwrot wszystkich wpłaconych należności.

Program imprezy

Jednym z najczęściej spotykanych przykładów niewykonania lub nienależytego wykonania umowy jest kwestia programu imprezy, który m.in. przewiduje zakwaterowanie w hotelu o wysokim standardzie, położonym przy plaży, itp. Tymczasem uczestnicy imprezy otrzymują hotel o niższym standardzie, daleko od morza, a czasami nawet w innej miejscowości nadmorskiej.

Kolejnym przykładem jest brak realizacji określonych punktów programu imprezy (wycieczek, zwiedzania atrakcyjnych miejsc, itp.). Należy podkreślić, iż biuro podróży zobowiązuje się nie tylko do zapewnienia konsumentowi ustalonych w umowie świadczeń, lecz także do wykonania ich w oznaczonym czasie i na należytych poziomach.

Ustawa o usługach turystycznych w art. 11a ust. 1 wymienia tylko trzy przypadki, które powodują wyłączenie odpowiedzialności organizatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Są to okoliczności spowodowane:

- działaniem lub zaniechaniem klienta;
- działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć;
- siłą wyższą (za siłę wyższą uznaje się zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć ani im zapobiec).

Należy również pamiętać, że zgodnie z art. 474 Kodeksu cywilnego, organizator odpowiada za osoby, którymi posługuje się przy wykonywaniu swoich zobowiązań lub którym powierza wykonywanie zobowiązań (np. hotel, przewoźnik). W związku z tym, jeżeli konsument dozna szkody, korzystając z usługi restauracji czy hotelu w ramach umowy o wycieczkę (np. zatrucie pokarmowe, kradzież bagażu w hotelu) – odpowiedzialność z tego tytułu poniesie organizator turystyki.

Imprezy typu last minute

Często organizatorzy turystyki oferują konsumentom imprezy pt. „Joker”, „Last minute”, zastrzegając jednocześnie, że konsument np. nie może wnosić reklamacji w przypadku tego typu umów. Oczywiście taki zapis jest z mocy prawa nieważny, bowiem ustawa o usługach turystycznych nie posługuje się pojęciem „oferta specjalna”, „last minute”, „joker”, itp., do których jej przepisy stosowałoby się tylko częściowo, bądź nie