

miejsce pobytu i standardu zakwaterowania, środka transportu, trasa wycieczki, program), konsumentowi należy się zwrot pełnej wpłaconej ceny bez żadnych potrąceń. W razie, gdy za okoliczności te ponosi odpowiedzialność biuro podróży (np. nie zawiadomienie uczestnika o konieczności dokonania szczepień ochronnych wymaganych do wjazdu do danego kraju, mylna informacja o terminie wjazdu środka transportu, na skutek czego uczestnik przybywa za późno na miejsce zbiórki, nie dokonanie przez pracownika biura rezerwacji miejsc w samolocie), uczestnik także może 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, jest on zobowiązany do zapłaty umówionego wynagrodzenia. Z reguły biura podróży zastrzegają potrącenia z dokonanych wpłat za wycieczkę. **Wysokość potrąceń zależy od terminu rezygnacji z wycieczki.** Jest to rodzaj kary umownej, zastrzeżonej na wypadek niewykonania zobowiązania przez uczestnika. Jednakże wysokość tej „kary”, często jest rażąco wygórowana. W związku z powyższym, zawierając umowę z organizatorem, należy rozważyć możliwość zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej. Organizator turystyczny powinien nas poinformować o ww. ubezpieczeniu przed zawarciem umowy.

## Jak sprawdzić biuro podróży?

Uprawnienia kontrolne w zakresie zgodności działalności organizatorów z ustawą o usługach turystycznych posiadają wojewodowie – właściwi ze względu na siedzibę organizatora oraz minister właściwy ds. turystyki – Minister Gospodarki i Pracy. Bezpłatną poradę prawną oraz informacje w zakresie ochrony interesów konsumentów możemy uzyskać również w biurze powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów właściwego dla naszego miejsca zamieszkania.

## Podstawa prawna

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2001 r. Nr 55, poz. 578 ze zm.),  
Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r. Nr 173, poz. 1807),  
Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. – Przepisy wprowadzające ustawę o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r. Nr 173, poz. 1808).

Opracowała: Olesia Frączek  
Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK  
Warszawa 2004



URZĄD OCHRONY  
KONKURENCJI  
I KONSUMENTÓW



Publikacja finansowana  
ze środków pomocowych  
Unii Europejskiej  
w ramach projektu  
PHARE Nr  
PL/IB/2001/EC/08



Usługi  
turystyczne



Publikacja przygotowana  
dzięki wsparciu finansowemu  
Unii Europejskiej

Urząd Ochrony Konkurencji  
i Konsumentów  
Pl. Powstańców Warszawy 1  
00-950 Warszawa  
Tel. (22) 55 60 800  
www.uokik.gov.pl  
konsument@uokik.gov.pl

## Usługi turystyczne

Obecnie działa w Polsce około 4 tysięcy Biur Podróż, możemy mieć więc problem z wyborem właściwej oferty oraz ustaleniem, czy dany organizator istnieje na rynku. Często konsumenci pytają czy biuro podróży jest wiarygodne? Na co trzeba zwracać uwagę?

Działalność polegająca na organizowaniu imprez turystycznych oraz pośredniczeniu na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych jest działalnością regulowaną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r. Nr 173, poz. 1807) i wymaga uzyskania wpisu w rejestrze organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, zwanego dalej rejestrem. Regulacje prawne dotyczące: obowiązków organizatorów względem klientów, umowy o wycieczkę, kompetencji kontrolnych względem organizatorów zawiera ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2001 r. Nr 55, poz. 578 ze zm.).

### Jak sprawdzić biuro podróży?

Wybierając ofertę konkretnego organizatora powinniśmy w pierwszej kolejności sprawdzić, czy wybrane przez nas Biuro Podróż działa legalnie, tj. czy posiada wpis do rejestru. Taką informację uzyskać możemy w Departamencie Turystyki Ministerstwa Gospodarki i Pracy w Warszawie lub w Oddziale Turystyki przy Urzędzie Wojewódzkim właściwym ze względu na siedzibę organizatora.

Sprawdzić „istnienie” organizatora możemy również w rejestrze, na stronie internetowej: [www.turystyka.crz.mg.gov.pl](http://www.turystyka.crz.mg.gov.pl), który zawiera informacje o wszystkich legalnie działających organizatorach oraz pośrednikach turystycznych w Polsce. Zdarzają się sytuacje, że organizator działa bez uprawnień lub nie dysponuje odpowiednimi zabezpieczeniami finansowymi dla swoich klientów (gwarancjami bankową lub ubezpieczeniową, umową ubezpieczenia na rzecz klientów).

Informacje o wydaniu decyzji o zakazie wykonywania działalności przez organizatora lub wygaśnięciu umowy gwarancji również uzyskamy 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 wycieczki

Cena jest istotnym warunkiem umowy o świadczenie usług turystycznych. Biuro podróży przedstawiając ofertę wycieczki musi podać cenę. Wymaga tego art. 12 ust.1 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych, który przewiduje, 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 wycieczki 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.

Klient ma prawo sądzić, że cena obejmuje wszystkie opłaty związane z wycieczką. Jeżeli jest inaczej, biuro podróży jest obowiązane wyraźnie to określić. Cena podana w ofercie wiąże biuro podróży (art. 66 kodeksu cywilnego) i nie może być zmieniona z chwilą, gdy klient ofertę przyjął.

Ustawa o usługach turystycznych w art. 17 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 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.

**Art. 17 ust. 2 ww. ustawy stanowi, że 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 postanowienia umowy o wycieczkę (takimi postanowieniami są m. in. program, hotel, termin, cena, itd.), powinien on poinformować klienta o takich zmianach. Klient w tej sytuacji może – przyjmując nową ofertę lub odstąpić od umowy za zwrotem wszystkich wpłaconych należności.

### Program imprezy

Jednym z najbardziej powszechnych przykładów niewykonania lub nienależytego wykonania umowy jest kwestia programu imprezy, który m.in. przewiduje zakwaterowanie w hotelu o wysokim standardzie, położonym według katalogu – przy plaży itp. Tymczasem uczestnicy wycieczki otrzymują hotel o niższym standardzie, daleko od morza, a czasami nawet w innej miejscowości nadmorskiej. Kolejnym przykładem jest zmiana programu wycieczki, która wynika z nienależytej organizacji wycieczki. Należy podkreślić, że jest to zawinienie kontraktowe. Biuro podróży zobowiązuje się nie tylko do tego, że klient otrzyma różne świadczenia, lecz także do wykonania tych świadczeń w oznaczonym czasie i na należytym poziomie.

Ustawa o usługach turystycznych w art. 11a 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, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umo-

wie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo

- siłą wyższą (przez siłę wyższą należy rozumieć zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć ani im zapobiec).

Należy również pamiętać o tym, że organizator odpowiada za osoby, którymi się posługuje przy wykonaniu swoich zobowiązań lub którym powierza wykonywanie zobowiązań (art. 474 kodeksu cywilnego). W związku z tym, jeżeli klient biura podróży, dozna szkody, wskutek korzystania z restauracji czy hotelu w ramach umowy o wycieczkę (np. zatrucie pokarmowe, kradzież bagażu w hotelu) – odpowiedzialność z tego tytułu poniesie organizator turystyczny.

### Imprezy typu last minute

Często, organizatorzy świadczący usługi turystyczne oferują konsumentom imprezy pn. "Joker", "Last minute", informując m. in, że klient nie może wnieść reklamacji w przypadku tego typu umów. Oczywiście taki zapis z mocy ustawy o usługach turystycznych jest nieważny, bowiem ustawa ta nie posługuje się pojęciem „oferta specjalna”, „last minute”, „joker” itd., co oznacza, 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 umowy o usługi turystyczne są mniej korzystne niż postanowienia ustawy – w miejsce tych postanowień wchodzi regulacje ustawowe.

### Rezygnacja z wycieczki

Uczestnik ma prawo zrezygnować z wycieczki (odstąpić od umowy) 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,