

Usługi turystyczne - zmiana przepisów 17.09.2010



Nowe zasady składania reklamacji, większa ochrona konsumentów na wypadek niewypłacalności organizatora, a także kary dla nieuczciwych pilotów wycieczek - to niektóre zmiany w ustawie o usługach turystycznych, które wchodzi dziś w życie

W Polsce działa ponad 3077 organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Specyfika umów o świadczenie usług turystycznych sprowadza się do sytuacji, w której konsument płaci ufając, że kupowana dziś usługa spełni jego oczekiwania w przyszłości, przede wszystkim będzie wykonana zgodnie z zawartą umową. Z doświadczeń i wieloletniej praktyki Urzędu wynika, że może dochodzić do różnego rodzaju naruszeń, dlatego przepisy określające warunki świadczenia usług turystycznych powinny zapewniać konsumentom możliwie największy stopień bezpieczeństwa i pewności należytego wykonania tych usług. **Wchodząca dziś w życie [nowelizacja ustawy o usługach turystycznych](#) wprowadza nowe zasady, które są ważne zarówno dla organizatorów turystycznych, jak i konsumentów.**

Jednym z powodów wprowadzenia nowych rozwiązań był niewystarczająco skuteczny system zabezpieczeń finansowych na rzecz klientów. **Wchodzące dziś w życie przepisy nakładają na organizatorów imprez turystycznych obowiązek zapewnienia konsumentom, na wypadek swojej niewypłacalności – pokrycia kosztów powrotu z imprezy do miejsca wyjazdu, zwrotu wpłat za imprezę w całości lub w odpowiedniej części, jeśli nie dojdzie do jej realizacji.** Do tej pory przepisy nie dawały stuprocentowej gwarancji odzyskania przez klientów bankrutującej firmy turystycznej całości dokonanych wpłat, dopuszczając proporcjonalne obniżenie zwrotów wpłat, gdyby suma obowiązkowej gwarancji bankowej czy ubezpieczeniowej okazała się niewystarczająca.

Ustawa określa ponadto co powinna zawierać reklamacja i w jakim terminie należy ją złożyć. Zgodnie z wchodzącym w życie dziś prawem reklamacja musi wskazywać uchybienia w sposobie wykonania umowy, którą klient zawarł z organizatorem imprezy turystycznej oraz określać nasze żądanie. **Na złożenie reklamacji mamy 30 dni od zakończenia imprezy.** Jest to istotna zmiana dla konsumentów - do tej pory nie było jasnych wytycznych mówiących o tym, co powinna zawierać reklamacja, ponadto przepisy nie precyzowały czasu na jej złożenie.

Warto podkreślić, że podobnie jak dotychczas, obowiązek przyjmowania zastrzeżeń co do jakości usług mają również piloci wycieczek. W przypadku nieprawidłowości występujących w trakcie imprezy konsument powinien niezwłocznie zawiadomić o tym organizatora.

Ponadto zmianie nie ulegają terminy obowiązujące organizatora turystyki dotyczące rozpatrzenia reklamacji. Jeżeli biuro podróży nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie w ciągu 30 dni od dnia zakończenia imprezy lub złożenia skargi - gdy jest składana po zakończeniu wycieczki - uważa się, że uznało ono roszczenie za uzasadnione.

Korzystne dla klientów biur podróży może być rozszerzenie obowiązków pilota wycieczki o wskazywanie turystom lokalnych atrakcji a także udzielanie im podstawowych informacji praktycznych i krajoznawczych dotyczących odwiedzanego kraju i miejsca.

Nowe przepisy mogą ułatwić rozpoczęcie działalności nowym podmiotom bowiem ograniczają niektóre formalne wymogi obciążające przedsiębiorców zajmujących się organizacją imprez turystycznych. Zniesione zostały m.in. wymagania odnośnie odpowiedniego wykształcenia i doświadczenia zawodowego potrzebnych do kierowania działalnością przedsiębiorstwa turystycznego oraz jego jednostek organizacyjnych.

Z kolei surowiej niż do tej pory traktowani będą przedsiębiorcy turystyczni, którzy wprowadzają klientów w błąd, co do uprawnień zatrudnianych przez siebie przewodników i pilotów. Na mocy nowelizacji przepisów o usługach turystycznych tego rodzaju zachowania traktowane są jako wykroczenie i podlegają karze ograniczenia wolności lub grzywny. Takiej samej karze podlegają również przewodnicy turystyczni lub piloci – sami wprowadzający w błąd, co do swoich kompetencji.

UOKiK od wielu lat stale monitoruje rynek turystyczny. Efektem działań Urzędu jest m.in. wpisanie do [rejstru klauzul niedozwolonych](#) wielu postanowień krzywdzących konsumentów. Obecnie w rejestrze jest **708 klauzul dotyczących usług turystycznych** na 2019 wszystkich uznanych przez sąd za niedozwolone. W tym roku do UOKiK napłynęło **ponad 50 skarg na działalność biur podróży**. Konsumenci skarżyli się głównie na nienależyte wykonanie umowy, w tym niski standard hotelu – warunki techniczne, higieniczne oraz obsługę i wyżywienie. Ponadto zgłaszali zbyt długie oczekiwanie na lotniskach – zmiana godzin rozpoczęcia lub powrotu z wycieczki, a także nieprofesjonalnie jej prowadzenie – pośpiech, brak wiedzy pilotów, niewykonanie programu itp.

Jednocześnie UOKiK przypomina, że w razie pojawienia się problemów prawnych w związku z zawarciem umowy z organizatorem usług turystycznych, jej obsługą lub wypowiedzeniem konsumentom mogą liczyć na pomoc [miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów](#) czy organizacji pozarządowych - Federacji Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich. Bezpłatne porady udzielane są również pod numerem telefonu 800 800 008.