

Ochrona interesów ekonomicznych polskich konsumentów na rynku usług turystycznych

Irena Ozimek, Julita Szlachciuk

Streszczenie. Wśród praw przysługujących konsumentom wyróżniane jest prawo do ochrony interesów ekonomicznych, które oznacza ich ochronę przed przedsiębiorcami, zwłaszcza tymi, którzy z racji swojej pozycji rynkowej mogą narzucać m.in. niekorzystne warunki umowy czy nieuczciwe praktyki rynkowe. Usługi turystyczne odgrywają coraz większą rolę w życiu polskich konsumentów, a także coraz większa jest liczba przedsiębiorstw oferujących usługi turystyczne i coraz bardziej urozmaicona jest ich oferta. Jednakże, wśród przedsiębiorców działających na rynku usług turystycznych funkcjonują też nieprzestrzegający praw konsumentów, świadczący usługi nierzetelnie i nie zawsze właściwie wywiązujący się z zawartych z klientem umów.

Słowa kluczowe: niedozwolone postanowienia umowne, rejestr klauzul niedozwolonych, prawa pasażerów

Abstract. Protection of economic interests of Polish consumers on the market of tourist services. Among the rights given to consumers one may distinguish the right to protection of economic interests, which means consumers' protection from entrepreneurs, especially those who may use their market position to impose unfavorable conditions of the contract or unfair market practices. Tourist services play an increasingly important role in the life of Polish consumers, a growing number of companies are offering tourist services and the offer is more varied. However, among the market operators of tourist services also operate companies that do not respect the rights of consumers, provide deceptive service and not always properly fulfill contracts with the customers.

Keywords: unfair contract terms, register of illegal clauses, rights of passengers

Wprowadzenie

W życiu codziennym bardzo często konsumenci nie mają możliwości, aby negocjować warunki umów, które chcą zawrzeć. Takie działania powodują, iż w umowach mogą się znaleźć klauzule, które nie będą dla konsumenta korzystne. Kodeks cywilny stanowi, iż postanowienia umowy zawieranej z konsumentem, które nie zostały uzgodnione indywidualnie nie wiążą go wówczas, gdy kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami oraz rażąco naruszając jego interesy. Wyjątek od tego stanowią zapisy dotyczące świadczenia stron (w tym cenę lub wynagrodzenie), gdy zostały sformułowane w sposób jednoznaczny (art. 3851 § 1 Kc). Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) przeprowadza coroczne kontrole wzorców stosowanych w umowach zawieranych przez przedsiębiorców z konsumentami. Jeżeli w wyniku kontroli zajdzie podejrzenie, że w umowie występują niekorzystne dla konsumenta postanowienia umowne, wówczas zostaje skierowany pozew do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK). Te postanowienia umowne, które zostaną ozna-

ne prawomocnym wyrokiem SOKiK za niedozwolone, są umieszczane w rejestrze klauzul niedozwolonych. Prezes UOKiK prowadzi rejestr tych umów od 2002 r. Z chwilą umieszczenia niedozwolonego postanowienia umownego w rejestrze, jego stosowanie jest zakazane. Prawo zezwala również każdej osobie, która ma podejrzenie, że w danej umowie znajdują się niedozwolone postanowienia umowne, wytoczyć powództwo przed SOKiK (Nesterowicz 2009). W przypadku, jeśli umowa, którą konsument podpisał, zawiera niedozwolone postanowienia umowne, takie klauzule nie wiążą konsumenta z mocy prawa.

Aktualnie rejestr klauzul niedozwolonych liczy 2 503 niedozwolonych postanowień umownych (stan na dzień 16.09.2011 r.). Najwięcej klauzul dotyczy usług turystycznych. Na kolejnych miejscach pod względem liczbeności znalazły się klauzule z takich kategorii, jak system argentyński, nieruchomości, kategoria tzw. inne usługi (usługi kurierskie, usługi drogowe itp.), edukacja, usługi bankowe, usługi internetowe itd.

Klauzule niedozwolone w umowach o świadczenie usług turystycznych

Przedsiębiorcy działający w branży turystycznej dopuszczają się wielu nieprawidłowości, czego wynikiem jest największa liczba wpisów do rejestru dotycząca usług turystycznych (Raport 2008, Rejestr 2011). Jest to spowodowane tym, że przedsiębiorcy działający w sektorze turystycznym często w umowach zawieranych z klientami nie przestrzegają ich praw, które przysługują im m.in. zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (u.u.t.). Z każdym rokiem liczba wpisów do rejestru wzrasta (obecnie jest ich 855 – stan na 16.09.2011 r.).

Pierwsza kontrola wzorców umownych stosowanych przez organizatorów turystyki przeprowadzona w 2003 r. wykazała nieprawidłowości aż u 59% skontrolowanych podmiotów (Cybula 2003). Raport UOKiK z kontroli wzorców umownych ogłoszony 2 lata później, ponownie wykazał, że w dalszym ciągu w umowach o świadczenie usług turystycznych można odnaleźć zapisy będące niedozwolonymi klauzulami umownymi (Gospodarek 2006). W 2011 roku UOKiK przeprowadził kontrolę wśród 87 organizatorów turystyki oraz zbadał 171 wzorców umów (skontrolowano ogólnie warunki umów, wzory umów, regulaminy, a także zgłoszenie uczestnictwa, a także zgłoszenie rezygnacji). Kontrolą zostały objęte także umowy faktycznie zawarte z klientami oraz broszury, katalogi itp. Nieprawidłowości wykryto u ponad 50 skontrolowanych przedsiębiorców. Działaniami po raz kolejny objęto 35 spośród skontrolowanych poprzednio przedsiębiorców (Raport 2011). Analizując wpisane do rejestru klauzule dotyczące turystyki można zauważyć, że brak jest w rejestrze systematyki zamieszczanych w nim postanowień, ponieważ klauzule są umieszczane zgodnie z datą wydania orzeczenia w sprawie, a nie jest uwzględniony podział na kategorie. Na potrzeby własne podjęto próbę systematyki klauzul dotyczących turystyki. Na tej podstawie wyróżniono 7 kategorii klauzul: reklamacja, usługi typu last minute, bagaż, odpowiedzialność organizatora, odpowiedzialność klienta, właściwość sądu. Podział ten nie jest do końca doskonały, ponieważ w wielu przypadkach pojedyncze orzeczenie sądu obejmowało swoim zakresem kilka wymienionych wyżej sytuacji (tab. 1).

Jednakże najwięcej, bo aż około 306 klauzul dotyczyło zakresu odpowiedzialności organizatora, albo też jej braku. Przykładowo wyrok SOKiK z 3 kwietnia 2006 r. dotyczył zapisu: „Biuro zastrzega sobie prawo zmiany terminów, tras, cen lub odwołanie imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (np. działania siły wyższej, decyzja władz państwowych, zmiana cen urzędowych lub ustalonych przez kontrahenta itp.).

Uprawnienia organizatora turystyki do odwołania imprezy turystycznej są postanowieniami umownymi często wpisywanymi do rejestru klauzul niedozwolonych. W przypadkach, gdy realizacja usługi uzależniona jest od liczby zgłoszeń, organizator turystyki ma obowiązek okre-

Tab. 1. Liczba klauzul umownych niedozwolonych dotyczących usług turystycznych
Table 1. The number of illegal contractual clauses relating to tourists services

Kategorie klauzul	Liczba klauzul
Ogółem	855
Odpowiedzialność organizatora	306
Cena	158
Odpowiedzialność klienta	156
Reklamacja	137
Właściwość sądu	77
Bagaż	11
Usługi typu last minute	10

Źródło: Rejestr 2011
Source: Registry 2011

ścić w umowie termin powiadomienia klienta na piśmie o odwołaniu imprezy lub usługi turystycznej z tego powodu (art. 14 ust. 2 pkt. 7a u.u.t.). Jeżeli odwołanie imprezy turystycznej miałyby się wiązać z wyłączeniem odpowiedzialności wypłacenia odszkodowania za niewykonanie umowy, w umowie powinna być określona minimalna liczba uczestników wymagana do odbycia imprezy turystycznej. Jednakże często się zdarza, że taka informacja nie jest podawana klientowi. Także przyczyną odwołania imprezy turystycznej i zwolnienia z odpowiedzialności odszkodowawczej wobec klienta może być siła wyższa.

Również duża ilość dotychczas wydanych orzeczeń dotyczyła szeroko rozumianej odpowiedzialności uczestnika (156) oraz ceny (158), jaką ma uiścić np. w sytuacji rezygnacji z wycieczki. Przykładowo „w przypadku odstąpienia przez klienta od umowy (bez względu na przyczynę). Organizator potrąca z dokonanej przez klienta wpłaty opłatę manipulacyjną w wysokości (...) 100% ceny imprezy w przypadku rezygnacji w terminie krótszym niż 3 dni i w dniu wyjazdu” (wyrok SOKiK z 29 listopada 2004 r.). Organizator ma prawo zachować rzeczywiste koszty poniesione w związku z daną rezerwacją. Niedopuszczalne jest stosowanie postanowień umownych, które wprowadzają opłaty wyrażone w postaci procentowej części ceny imprezy uzależnione od terminu rezygnacji. Jednakże organizatorzy turystyki nadal bardzo często posiadają tego typu zapisy w różnych odmianach, ale każdorazowo wprowadzające niekorzystne i niewiążące konsumentów prawnie postanowienia umowne.

Na kolejnym miejscu pod względem liczebności wydanych orzeczeń znalazły się orzeczenia dotyczące reklamacji (137). W nowelizacji ustawy o usługach turystycznych z 2010 r. zostały jasno określone terminy składania reklamacji. Klient ma 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej na złożenie reklamacji i to niezależnie od zawiadomienia złożonego w trakcie trwania imprezy turystycznej (art. 16b ust. 3 u.u.t.). Jeśli w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji, a w przypadku reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, organizator turystyki nie ustosunkuje się do niej na piśmie, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną. Dlatego bezprawne jest stosowanie zapisów, które przyznają organizatorom dłuższy czas na odpowiedź. Przykładowo wyrok SOKiK z 18 listopada 2004 r. „Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 45 dnia od daty jej złożenia” czy wyrok SOKiK z 22 lutego 2005 r. „G.B.P. ZANCO&MARS zastrzega

sobie 50 dniowy termin rozpatrzenia reklamacji”. W przypadku, kiedy organizator nie chce uznać reklamacji, musi uzasadnić powód swojej decyzji.

Kolejną kategorią klauzul niedozwolonych są zapisy dotyczące właściwości sądu, w rejestrze jest ich około 77. W sprawach dotyczących konsumentów jurysdykcję reguluje rozporządzenie Rady (WE) Nr 44/2001 z dnia 22 grudnia 2000 r. w sprawie jurysdykcji i uznawania orzeczeń sądowych oraz ich wykonywania w sprawach cywilnych i handlowych. Według tego rozporządzenia, w sytuacji, gdy konsument jest powodem, przysługuje mu przywilej jurysdykcyjny. Oznacza to, że ma prawo wyboru sądu, przed którym ma się toczyć dana sprawa. Według Kodeksu cywilnego nie można w umowie stosować takich zapisów, które m.in. narzucają rozstrzygnięcie spraw przed sądem polubownym bądź wyłączają możliwość toczenia sporu przed sądem polskim. Przykładem jest orzeczenie SOKiK z 5 maja 2005 r. „wszystkie spory wynikłe z umowy-zgłoszenia zawartej z Uczestnikiem podlegają rozpatrzeniu przez sąd właściwy dla organizatora”.

Naruszanie przez organizatorów turystyki praw konsumentów, wprowadzanie ich w błąd, nieudzielanie rzetelnej i pełnej informacji potwierdzają również wyniki sprawozdania dotyczącego działalności rzeczników konsumentów w 2010 r., według którego do usług oferowanych przez przedsiębiorców i najczęściej reklamowanych przez konsumentów zaliczane były usługi turystyczno-hotelarskie (8 225). Konsumenty skarżyli się na niezgodność usługi z umową lub ofertą dotyczącą przede wszystkim standardu zakwaterowania i transportu; znacznej zmiany programu wycieczek; jakości wyżywienia; opóźnień lub skracania czasu imprezy turystycznej; uchylania się przez organizatorów imprez turystycznych od reklamacji złożonych przez konsumentów (Sprawozdanie UOKiK 2011).

Korzystający z usług turystycznych często korzystają z różnych środków transportu. Warto podkreślić, że istnieją regulacje unijne oraz polskie chroniące prawa pasażerów. W przypadku transportu lotniczego ważnym jest rozporządzenie (WE) Parlamentu Europejskiego i Rady Nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów. Rozporządzenie to przyznaje minimalne prawa pasażerom transportu lotniczego. Jednakże prawa te dotyczą jedynie pasażerów podróżujących w granicach UE oraz pasażerów odlatujących z lotniska znajdującego się na terytorium Unii do krajów trzecich bądź przylatujących na lotnisko, które znajduje się na terytorium Unii, z kraju trzeciego, przewoźnikiem wspólnotowym. Przewoźnik lotniczy jest zobowiązany otoczyć pasażerów opieką w przypadku odwołania lotu, odmowy przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera oraz znacznego opóźnienia lotu. Pasażerowie powinni bezpłatnie otrzymać m.in.: wyżywienie i napoje, możliwość wykonania dwóch rozmów telefonicznych, a także w niektórych przypadkach zakwaterowanie w hotelu wraz z transportem z lotniska. Pomoc pasażerom jest udzielana w zależności od czasu oczekiwania na opóźniony lub alternatywny lot. Prawo do zakwaterowania w hotelu przysługuje tylko wówczas, gdy zachodzi konieczność oczekiwania na lot przez jedną lub więcej nocy. Pasażerowie mają prawo do złożenia skargi za naruszenie przez przewoźnika lotniczego postanowień rozporządzenia unijnego Nr 261/2004. Skargę można wnieść do Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego wówczas, kiedy zostanie wyczerpana procedura reklamacyjna u przewoźnika.

Warto również wspomnieć o rozporządzeniu (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. Unijne regulacje dające pasażerom kolei podobne prawa jak pasażerom podróżującym samolotami weszły w życie w 2009 r. Polska skorzystała z przysługującego okresu przejściowego w ich wprowadzeniu do końca czerwca 2011 r. W pełnym zakresie przepisy rozporządzenia Nr 1371/2007 stosuje się wyłącznie w ruchu międzynarodowym odbywającym się

pomiędzy Polską a państwami UE. W stosunku do ruchu: regionalnego, podmiejskiego, miejskiego, a czasowo także do ruchu krajowego oraz ruchu międzynarodowego odbywającego się pomiędzy Polską a państwami niebędącymi członkami Unii, ich stosowanie zostało ograniczone. Przewoźnicy kolejowi, bez względu na rodzaj połączenia, mają obowiązek informowania pasażerów o ich prawach. Przewoźnicy muszą też informować m.in.: o aktualnych połączeniach i cenach biletów, o opóźnieniach i innych zakłóceniach w realizacji usług, możliwości zwrotu kosztów biletu w przypadku utraty skomunikowania, a także o procedurze reklamacyjnej. Reklamacje, skargi, które dotyczą niewłaściwego wykonania umowy przewozu, powinny być kierowane bezpośrednio do przewoźnika kolejowego. Do wniosku reklamacyjnego powinny być dołączone oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu, np.: bilet na przejazd, miejscówkę, kwit bagażowy. Przewoźnicy mają 30 dni na rozpatrzenie reklamacji. Zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji określone zostały w Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego. Skargę na naruszenie przepisów rozporządzenia unijnego Nr 1371/2007 pasażer może wnieść do Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego dopiero po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej u przewoźnika.

Podsumowanie

Jak wynika z analizy rejestru niedozwolonych postanowień umownych prowadzonego przez Prezesa UOKiK, naruszanie przez organizatorów turystyki praw konsumentów stanowi znaczący udział w ogólnej liczbie zarejestrowanych niedozwolonych klauzul umownych. Również wiele skarg na jakość usług turystycznych wpływa do powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów. W związku ze stwierdzanym nieprzestrzeganiem praw konsumentów na rynku usług turystycznych, istnieje potrzeba prowadzenia różnorodnych działań, zarówno związanych z podwyższeniem standardu świadczonych usług przez przedsiębiorców, jak również działań informacyjno-edukacyjnych skierowanych do konsumentów, w celu skutecznej ochrony ich praw na tym rynku usług. Konsumentom powinni mieć świadomość, że nie muszą być stroną słabszą w sporze z przedsiębiorcą, a istniejące prawo w coraz większym stopniu zapewnia im ochronę w wielu sytuacjach.

Literatura

- Cybulka P. 2003. *Wzorce umowne w praktyce biur podróży*. Rynek Turystyczny 8: 27.
- Gospodarek J. 2006. *Prawo w turystyce*. Centrum Doradztwa i Informacji Difin, Warszawa.
- Funkcjonowanie powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów w roku 2010*. UOKiK, Warszawa 2011, http://www.rzecznicy.konsumentow.eu/sprawozdania_uokik.php, Internet, 16.09.2011.
- Nesterowicz M. 2009. *Prawo turystyczne*. Wolters Kluwer, Warszawa.
- Niedozwolone klauzule*. UOKiK. http://www.uokik.gov.pl/niedozwolone_klauzule.php, Internet 16.09.2011.
- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks Cywilny*. Tekst jedn.: Dz.U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych*. Tekst jedn.: Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.
- Raport z kontroli działalności organizatorów turystyki 2011*. <http://www.uokik.gov.pl/raporty2.php>, Internet, 16.09.2011.
- Raport z kontroli wzorców umów stosowanych przez organizatorów turystyki 2008*. UOKiK. <http://www.uokik.gov.pl/raporty2.php>, Internet, 16.09.2011.
- Rejestr klauzul niedozwolonych*. UOKiK. http://www.uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php, Internet, 16.09.2011.
- Rozporządzenie Rady (WE) Nr 44/2001 z dnia 22 grudnia 2000 r. w sprawie jurysdykcji i uznawania orzeczeń sądowych oraz ich wykonywania w sprawach cywilnych i handlowych*.
- Rozporządzenie (WE) Nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające*

*wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) Nr 295/91.
Rozporządzenie (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.
Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego. Dz.U. 2006 Nr 38, poz. 266.*

Irena Ozimek, Julita Szlachciuk
Katedra Organizacji i Ekonomiki Konsumpcji
Wydział Nauk o Żywieniu Człowieka i Konsumpcji
Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie
irena_ozimek@sggw.pl, julita_szlachciuk@sggw.pl