

Marta Janocha

OCHRONA PRAW KONSUMENTA BĘDĄCEGO STRONĄ UMOWY O IMPREZĘ TURYSTYCZNĄ

Wprowadzenie

Dynamiczny rozwój branży turystycznej spowodował, że umowy o imprezę turystyczną zawierane są w sposób masowy. Klientem biura podróży co do zasady jest konsument. Tymczasem przysługujące mu uprawnienia nie są zebrane w jednym akcie prawnym, co stanowi dla niego poważne utrudnienie. Wśród źródeł prawa odnoszących się do umowy o imprezę turystyczną znajdują się zarówno źródła prawa krajowego, w tym Ustawa o usługach turystycznych¹, Kodeks cywilny², źródła prawa Unii Europejskiej, w tym dyrektywa 90/314³, jak i źródła prawa międzynarodowego.

Rozważać można ochronę interesów ekonomicznych oraz ochronę życia i zdrowia konsumenta, ale także innych jego interesów niemajątkowych (ten ostatni problem dotyczy przede wszystkim kwestii odpowiedzialności za tzw. zmarnowany urlop).

Polski ustawodawca zabezpiecza interesy ekonomiczne konsumenta na różne sposoby, jednak wszystkie zmierzają do otrzymania przez klienta pakietu usług, za które wcześniej zapłacił. Duże ułatwienie dla konsumenta stanowi jednoznaczne wskazanie organizatora turystyki jako podmiotu odpowiedzialnego. Umowa o imprezę turystyczną składa się z wielu różnorodnych świadczeń, realizowanych głównie przez podwykonawców (również zagranicznych). Zapoznanie się z zasadami i zakresem odpowiedzialności każdego podwykonawcy wiązałoby się z ogromnym wysiłkiem, dlatego w świetle przepisów Dyrektywy 90/314 konieczne było wzmocnienie pozycji konsumenta w tym zakresie. Klient nie ma żadnych wątpliwości, do kogo kierować żądania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o imprezę turystyczną. Jednocześnie u. u. t. przy nakładaniu obowiązków pomija pozostałe podmioty: pośrednika turystycznego i agenta. Ostatni powinien jednak wyraźnie wskazać organizatora turystyki pod sankcją przejęcia zakresu odpowiedzialności w granicach przewidzianych dla organizatora turystyki (art. 19 a u. u. t.). Natomiast przyczyny pominięcia pośrednika turystycznego pozostają niejasne⁴.

¹ Ustawa z dn. 29 sierpnia 1990 r. o usługach turystycznych (Dz. U. 1997 Nr 133 poz. 884).

² Ustawa z dn. 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. 1964, Nr 16, poz. 93).

³ Dyrektywa 90/314 EWG z dn. 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. L 158, 23/06/1990, P. 0059-0064).

⁴ P. Cybula, *Usługi turystyczne. Komentarz*, Warszawa 2012, s. 167.

W fazie przedkontraktowej ochrona konsumenta przejawia się w konieczności uzyskania przez organizatorów i pośredników turystycznych wpisu do odpowiednich rejestrów, uzależnionego m. in. od posiadania zabezpieczenia finansowego na wypadek ogłoszenia upadłości. Niniejsze opracowanie poświęcone jest ochronie podstawowych interesów konsumenta w fazie kontraktowej. Jego celem jest ukazanie katalogu uprawnień klienta oraz zakresu odpowiedzialności organizatora turystyki względem niego.

Obowiązki informacyjne organizatora turystyki

Obowiązki informacyjne stanowią istotny instrument ochrony praw konsumenta zarówno w fazie przedkontraktowej jak i kontraktowej. Informacje obowiązkowo zamieszczone w katalogach, broszurach, folderach oraz w umowie z klientem stanowią podstawę dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania świadczenia – pakietu usług tworzących imprezę turystyczną. P. Cybula uważa, że można nawet stwierdzić, iż polski ustawodawca rozbudował obowiązek informacyjny zawarty w Dyrektywie 90/314 na korzyść konsumentów⁵. Zgodnie z Dyrektywą 90/314 przed podpisaniem umowy klient powinien być poinformowany o detalach dotyczących podróży w szczególności o miejscu pobytu, rodzaju środka transportu i jego charakterystyce, planie podróży, godzinach serwowania posiłków, a także o aktualnych przepisach wizowych i paszportowych oraz szczególnych wymaganiach zdrowotnych koniecznych do udziału w wyprawie⁶, zakresie ubezpieczenia od Następstw Nieszczęśliwych Wypadków i od kosztów leczenia, a także o możliwości zawarcia dodatkowej umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy⁷. Bardziej szczegółowe informacje powinny się znaleźć w umowie z klientem. W aneksie do Dyrektywy 90/314 zostały zawarte jej obowiązkowe elementy, w szczególności opis miejsca przeznaczenia, okres realizacji imprezy turystycznej, daty, godziny odjazdu, powrotu, charakterystykę środka transportu, położenie, kategorię obiektu zakwaterowania, opis trasy podróży, dodatkowe usługi wliczone w cenę, wskazanie wszystkich składników ceny (opłat, podatków, taks turystycznych), terminu i sposobu zapłaty ceny, termin, w którym podróżny powinien zawiadomić organizatora turystyki o wszelkich roszczeniach wynikających z nienależytego wykonania umowy oraz dane umożliwiające kontakt z organizatorem, pośrednikiem, agentem turystycznym oraz ubezpieczycielem. W przypadku, gdy realizacja imprezy turystycznej uzależniona jest od liczby uczestników, umowa powinna zawierać również informację o możliwym terminie jej odwołania. Informacje powinny być podane w sposób przystępny dla konsumenta, po zawarciu umowy organizator dostarcza klientowi pisemną kopię dokumentu⁸.

⁵ P. Cybula, *Usługi turystyczne. Komentarz*, Warszawa 2012, s. 202.

⁶ Dyrektywa 90/314 EWG z dn. 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. L 158, 23/06/1990, P. 0059-0064).

⁷ Ibidem, art. 3-4.

⁸ Ibidem, art. 4, ust. 2, pkt. B.

W ustawie o usługach turystycznych⁹ legislator dodatkowo zobowiązuje do określenia w umowie jej podstaw prawnych oraz konsekwencji prawnych z niej wynikających. Polska regulacja nakłada także obowiązek pisemnego poinformowania klienta o każdej modyfikacji warunków zawartej umowy. Niedopełnienie powyższego obowiązku może skutkować wykreśleniem z Wojewódzkiego i Centralnego Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych¹⁰. Zgodnie z postanowieniami art. 3 ust. 1 Dyrektywy 90/314 udzielanie nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd informacji jest zakazane. Ponadto informacje zawarte w ulotkach lub reklamach radiowych oraz telewizyjnych nie mogą być sformułowane w sposób mylący¹¹. Podobną regulację zawiera dyrektywa dotycząca wprowadzającej w błąd reklamy (Misleading Advertising Directive 84/450).¹² Klient biura podróży zostaje wyposażony w konkretny opis świadczenia zawarty w broszurach, katalogach oraz folderach. Jednakże sama Dyrektywa 90/314 nie wprowadza żadnych sankcji za nieumieszczenie wymaganych lub podawanie nieprawdziwych danych¹³. W polskim prawie sankcje z tego tytułu mają charakter niezależny i wynikają z szeregu źródeł¹⁴. Zgodnie z art. 9, ust. 1, pkt. 3 u. u. t. realizację obowiązków informacyjnych monitoruje marszałek województwa. Podawanie niepełnych lub nieprawdziwych danych stanowi rażące naruszenie warunków prowadzenia działalności regulowanej. Na podstawie art. 71 ust. 1 pkt. 3 u. s. d. g. organ prowadzący rejestr działalności regulowanej w powyższej sytuacji wydaje decyzję o zakazie wykonywania działalności¹⁵. Konsekwencje mogą wynikać również przepisów o ochronie konsumentów, w szczególności; ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów¹⁶, ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji¹⁷, ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym¹⁸.

Nieudzielenie konsumentowi pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji stanowi, na tle art. 24, ust. 2 pkt. 2 u. o. k. k., praktykę godzącą w zbiorowe interesy konsumentów¹⁹. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie nakłada na przedsiębiorców obowiązków informacyjnych, stanowi jednak dodatkową gwarancję dla respektowania powinności wynikających z innych aktów prawnych, w tym przypadku ustawy o usłu-

⁹ Ustawa z dn. 29 sierpnia 1990 r. o usługach turystycznych (Dz. U. 1997 Nr 133 poz. 884);

¹⁰ M. Gwoździcka-Piotrowska, *Pozycja prawna podmiotów turystycznych a ochrona klienta. Ujęcie prawnoporównawcze*, Poznań 2010, s. 117.

¹¹ Ibidem, s. 109.

¹² Dyrektywa 2006/114/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 grudnia 2006 r. dotycząca reklamy wprowadzającej w błąd i reklamy porównawczej (Dz. Urz. L 376, 27/12/2006 P. 0021 – 0027).

¹³ M. Gwoździcka-Piotrowska, op. cit., s. 110.

¹⁴ R. Adamus, *Umowa o podróż w prawie polskim*, Warszawa 2012, s. 72.

¹⁵ Ustawa z dn. 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. 2004, Nr 173, poz. 1807), art. 71, ust. 1, pkt. 3.

¹⁶ Ustawa z dn. 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2007, Nr 50, poz. 331).

¹⁷ Ustawa z dn. 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. 2003, Nr 153, poz. 1503).

¹⁸ Ustawa z dn. 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. 2007, Nr 171, poz. 1206).

¹⁹ R. Adamus, *Umowa o podróż w prawie polskim*, Warszawa 2012, s. 73.

gach turystycznych²⁰. Zakwalifikowanie lekceważenia obowiązków informacyjnych zawartych w u. u. t. jako praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów pozwala na interwencję ze strony Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Prezes UOKiK posiada możliwość:

- wydania decyzji o konieczności zaniechania praktyki naruszającej interesy konsumentów, wskazując sposób usunięcia skutków naruszenia np. zobowiązując przedsiębiorcę do złożenia oświadczeń o treści określonej w powyższej decyzji (art. 26, ust. 1 u. o. k. k.),
- opublikowania decyzji na koszt przedsiębiorcy (art. 26, ust. 2 u. o. k. k.),
- wydania decyzji o nałożeniu kary finansowej w wysokości do 10% przychodu przedsiębiorcy (art. 106 ust. 1 pkt. 4 u. o. k. k.).

Regulacje ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dotyczą relacji w obrocie profesjonalnym – pomiędzy przedsiębiorcami. Jednak zdrowa konkurencja sprzyja lepszemu ochronie praw konsumentów. Nieudzielenie informacji o ryzyku związanym z produktem lub oznaczenie produktów i usług w sposób, który mogłoby wprowadzić klienta w błąd oraz rozpowszechnianie takich informacji stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w myśl art. 10 ust. 1 u. p. n. k. Zgodnie z ustawą o p. n. p. r. działanie wprowadzające w błąd to postępowanie przedsiębiorcy w taki sposób, by skłonić konsumenta do decyzji, której by nie podjął w innych okolicznościach (art. 5 ust. 1 u. p. n. p. r.), rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób niejasny, który mógłby wywołać błędne wyobrażenie o proponowanym produkcie (art. 5 ust. 2 u. p. n. p. r.) oraz pomijanie lub zatajanie istotnych informacji (art. 6 ust. 2-3 u. p. n. p. r.). Wynikający z art. 12 u. u. t. obowiązek udzielenia informacji w sposób dokładny i zrozumiały został uzupełniony przepisami ustawy o u. n. p. r. Przedsiębiorca powinien zadbać o przekazanie informacji, uwzględniając możliwości intelektualne, pochodzenie, niepełnosprawność, wiek klienta oraz szereg czynników społecznych, językowych oraz kulturowych²¹.

Zgodnie z art. 12 u. u. t. konsument powinien być jasno poinformowany o:

- wysokości ceny lub sposobie jej obliczenia,
- rodzaju, klasie, kategorii środka transportu,
- trasie imprezy,
- położeniu, rodzaju oraz kategorii obiektu zakwaterowania zgodnie z przepisami kraju pobytu,
- liczby oraz rodzaju posiłków,
- programie zwiedzania i atrakcji turystycznych,
- wysokości oraz terminie zapłaty zaliczki
- terminie zapłaty całej ceny,

²⁰ D. Miąsik, *Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów*, [w:] *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, (red.) T. Skoczny, Warszawa 2009, s. 969.

²¹ R. Adamus, *Umowa o podróż w prawie polskim*, Warszawa 2012, s. 74.

- terminie powiadomienia klienta o odwołaniu imprezy w sytuacji, gdy impreza uzależniona jest od ilości chętnych,
- podstawach prawnych umowy i konsekwencjach prawnych z niej wynikających,
- obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych, sanitarnych,
- szczególnych wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie.

Jeżeli organizator turystyki nie poda wymienionych informacji w zawieranej umowie, konsument powinien odnosić się do informacji zawartych w przedstawionych broszurach i katalogach (art. 12 u. u. t.). Art. 12 ust. 2 u. u. t. jasno wskazuje, że decydujące znaczenie ma tekst – nie zdjęcia zamieszczone w katalogu, dlatego klient powinien uważnie czytać opisy pod fotografiami. W sytuacji, gdy w umowie nie zawarto odmiennych postanowień pisemne informacje zawarte w katalogach i broszurach stają się częścią umowy (art. 12 ust. 2 u. u. t.). Powyższe regulacje mają istotne znaczenie dla jakości usług świadczonych przez biura podróży²². Ze względu na ogromną różnorodność proponowanych pakietów usług turystycznych wymienione w art. 12 u. u. t. dane trudno odnieść do niektórych z nich np. w jaki sposób określić rodzaj posiłków jeżeli proponowana impreza turystyczna nie obejmuje wyżywienia²³. Orzecznictwo europejskie przyjmuje model rozważnego konsumenta, któremu brak informacji, na przykład o transporcie, nie pozwoli przypuszczać, że taka usługa jednak występuje²⁴. Podobny wzór konsumenta przyjęto w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Art. 2 pkt. 8 wspomnianej ustawy stanowi, że przeciętny konsument jest dostatecznie poinformowany, uważny i ostrożny. Z jednej strony brak informacji powinien wskazywać, że proponowany pakiet nie obejmuje tej usługi. Z drugiej strony, w praktyce, nieumieszczenie negatywnej informacji może okazać się bardzo mylące²⁵. W przypadku tzw. wycieczek objazdowych, klient powinien sprawdzić program imprezy ponieważ może się okazać, iż pierwszą dobę spędzi w środku transportu bez wyżywienia. Organizatorzy turystyki lub pośrednicy turystyczni nie zawsze zwracają klientom uwagę na takie okoliczności.

Organizatorzy turystyki zobowiązani są do określenia ceny imprezy albo do podania sposobu jej obliczenia (art. 12 ust. 1 pkt. 1 u. u. t.). Biura podróży podają ceny również w walucie obcej, dlatego metoda jej przeliczenia na złote ma istotne znaczenie. Art. 3 ust. 1 ustawy o cenach²⁶ statuuje, że podatek VAT powinien być zawarty w cenie. W katalogach i innych tego typu materiałach powinny być zamieszczone wyłącznie ceny brutto. Organizatorzy mogą się po-

²² A. Grzesiek, *Prawo a jakość usług w turystyce*, Folia Turistica. Turystyka a prawo, nr 20, Kraków 2009, s. 44.

²³ P. Cybula *Usługi turystyczne. Komentarz*, Warszawa 2012, s. 203.

²⁴ Ibidem, s. 204.

²⁵ Ibidem, s. 206.

²⁶ Ustawa z dn. 5 lipca 2001 r. o cenach (Dz. U. Nr 97, poz. 1050 z późn. zm.).

sługiwać katalogami z poprzednich sezonów z wkładką, w której zamieszczono uaktualnione ceny²⁷.

Istotne jest także, aby w katalogu znajdowały się ceny dodatkowych usług nie objętych ceną imprezy w szczególności: dostępu do Internetu, płatnej klimatyzacji, usług hotelowego SPA, polskich kanałów w TV, wynajęcia leżaków na plaży, wypożyczenia sprzętu sportowego, korzystania z boisk sportowych na terenie hotelu. Zamieszczanie takich informacji nie jest obowiązkowe, jednak ich podanie może znacząco wpłynąć na decyzję konsumenta w zakresie wyboru pakietu usług²⁸. Art. 12 u. u. t. statuuje, że informacje powinny być przekazane dokładnie i w sposób zrozumiały. Organizator turystyki lub pośrednik turystyczny powinien dołożyć starań, by przekazać informacje w sposób jasny²⁹, np. objaśnić skróty w opisie obiektu i oferowanych usług. Klienci nie zawsze zdają sobie sprawę z faktu, że chociaż opłacili popularną opcję żywienia *all inclusive*, to nie zawsze obejmuje ona np. ceny napojów na hotelowej plaży.

Art. 13 u. u. t. statuuje, że organizator turystyki zobowiązany jest do poinformowania klienta o możliwości dodatkowego ubezpieczenia się od kosztów rezygnacji z imprezy. Konsument powinien zostać poinformowany o zakresie obowiązkowego ubezpieczenia NNW oraz ubezpieczenia od kosztów leczenia. Przed wyjazdem organizator zobligowany jest podać na piśmie nazwisko i nazwę oraz adres lokalnego organizatora turystyki, który będzie służył klientom pomocą. Konieczne jest także podanie szczegółów dotyczących połączeń komunikacyjnych w tym miejsca, które będzie zajmował w środkach komunikacji np.: miejsce w wagonie sypialnym, kabina na statku oraz czas przejazdu, miejsca, czas postoju.

Przepisy ustawy o usługach turystycznych zapewniają klientom prawo do rzetelnej i pełnej informacji na temat imprezy turystycznej, zabezpieczają konsumenta przed wzrostem ceny imprezy lub wystąpieniem dodatkowych kosztów, o których nie został poinformowany przed wyjazdem. Organizator jest zobligowany do udzielenia przed zawarciem umowy informacji o zagrożeniach w miejscu pobytu turysty, podania imienia i nazwiska oraz adresu miejscowego przedstawiciela, któremu klienci powinni zgłaszać odstępstwa od treści świadczeń zapisanych w umowie. Organizator turystyki jest zobowiązany do zamieszczania powyższych informacji w folderach, broszurach reklamowych oraz w umowie z konsumentem. W przypadku niezamieszczenia informacji w umowie, standard świadczonych usług wyznaczają właśnie foldery i ulotki reklamowe (art. 12 pkt. 2 u. u. t.). Dokładny opis świadczeń stanowi skuteczne narzędzie do egzekwowania właściwego wykonania umowy³⁰. Biuro podróży

²⁷ P. Cybula, *Umowa o imprezę turystyczną*, Warszawa 2012.

²⁸ Ibidem.

²⁹ R. Adamus, op. cit, 77.

³⁰ H. Zawistowska, *Znaczenie ochrony prawnej konsumentów usług turystycznych dla rozwoju turystyki w Polsce*, Warszawa 1999, s. 198.

ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone konsumentom poprzez podanie nieprawdziwych informacji na zasadach ogólnych wynikających z Kodeksu cywilnego. Dodatkowo konsument, którego prawa zostały naruszone lub były zagrożone, na podstawie art. 12 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym³¹, może domagać się zarzucenia nieuczciwej praktyki rynkowej, usunięcia skutków tego działania, unieważnienia kontraktu, zwrócenia wzajemnych świadczeń oraz kosztów poniesionych przez konsumenta w związku z kupnem produktu, a także zasądzenia sumy pieniężnej na cel publiczny np. wpieranie kultury polskiej, ochronę konsumentów³². Dzięki odpowiedniej informacji klient nie sformułuje zbyt wysokich oczekiwań wobec usługi i uniknie rozczarowania, a organizator turystyki nie będzie odpowiadał za nienależyte wykonanie świadczenia, jeżeli było zgodne z pisemnymi informacjami zawartymi w umowie³³. Organizator turystyki zobowiązany jest udzielić klientowi także informacji o nieatrakcyjnych szczegółach oferty np.: konieczności uiszczenia dodatkowych opłat lotniskowych lub kosztów transferu na lotnisko. Udzielanie przez organizatorów turystyki informacji w identycznym zakresie ułatwia klientom skuteczne porównywanie ofert.

Zasada odpowiedzialności organizatora turystyki

Dyrektywa 90/314 jasno określa w art. 5 ust. 1, że państwa członkowskie winny dążyć do zapewnienia odpowiedzialności organizatora turystyki lub/i punktu sprzedaży detalicznej wobec konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy niezależnie czy spełniają oni świadczenia osobiście czy poprzez swoich kontrahentów. Istnieje zatem możliwość ukształtowania prawa państwa członkowskiego w jednym z trzech wariantów.

Odpowiedzialność ponosi: wyłącznie organizator turystyki, wyłącznie punkt sprzedaży detalicznej, zarówno organizator jak i punkt sprzedaży³⁴. Zgodnie z art. 11a ust. 1 u. u. t. w polskim prawie odpowiedzialność ponosi wyłącznie organizator turystyki.

Postanowienia Dyrektywy 90/314 zawarte w art. 5 ust. 2 stanowią, że ograniczenie odpowiedzialności może nastąpić, gdy powstanie szkody nie wynika z winy organizatora (punktu sprzedaży detalicznej) ani podwykonawców, ale jest wynikiem:

- zaniechań z winy konsumenta,
- innych zaniechań, których nie można było uniknąć ani przewidzieć, spowodowanych przez działanie osób trzecich nie związanych z realizowaniem programu imprezy, np. szkody powstałe w czasie, gdy konsument uczestniczył w wycieczce fakultatywnej zakupionej od niezależnego od organizatora sprzedawcy,

³¹ Ustawa z dn. 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. 2007, Nr 171, poz. 1206).

³² R. Adamus, op. cit., s. 80.

³³ H. Zawistowska, op. cit., s. 198.

³⁴ P. Cybula, *Usługi turystyczne. Komentarz*, Warszawa 2012, s. 173.

- działania siły wyższej – niezwyklej okoliczności niezależnych od stron, których skutków nie dało się uniknąć ani przewidzieć, pomimo zachowania należytej staranności,
- zdarzenia, którego organizator, punkt sprzedaży nie mógł przewidzieć, mimo zachowania należytej staranności³⁵.

Według P. Cybuli funkcjonują dwa poglądy odnośnie do zasady ponoszenia odpowiedzialności przez organizatora turystyki. Pierwszy zakłada odpowiedzialność na zasadzie ryzyka, pomimo zastosowania określenia „wina”³⁶. Drugi natomiast skłania się ku odpowiedzialności na zasadzie winy³⁷. Za pierwszym poglądem przemawia konstrukcja art. 11a ust. 2 u. u. t. ze względu na konieczność udzielenia pomocy klientowi bez względu na wszelkie okoliczności³⁸ oraz możliwe przesłanki wyłączenia odpowiedzialności³⁹.

W polskim prawie normatywną podstawę odpowiedzialności biura podróży stanowi art. 471 k. c., według którego dłużnik jest zobowiązany do naprawienia szkody spowodowanej niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy, chyba, że ww. sytuacja stanowi następstwo okoliczności, za które dłużnik nie ponosi odpowiedzialności⁴⁰. Art. 472 k. c. statuuje, że dłużnik zobowiązany jest do zachowania należytej staranności, jeżeli nic innego nie wynika z czynności prawnej lub przepisu szczególnego. W przypadku umów o imprezę turystyczną przepis szczególny stanowi art. 11a u. u. t.⁴¹. Ustawodawca zezwala na wyłączenie odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, jedynie gdy sytuacja została spowodowana wyłącznie poprzez:

- siłę wyższą,
- działanie lub zaniechanie klienta
- działanie lub zaniechanie osób trzecich, które nie uczestniczyły w świadczeniu usług przewidzianych w umowie (art. 11a ust. 1 u. u. t.).

Jednak wyraźnie określa również, że wyłączenie odpowiedzialności nie zwalnia biura podróży z obowiązku udzielenia klientowi pomocy (art. 11a ust 2 u. u. t.). Brak współdziałania konsumenta z organizatorem nie za każdym razem stanowi powyższą przesłankę. Organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w wyniku nieudzielenia pomocy klientowi⁴². Zachowanie klienta może stanowić również dozwoloną reakcję na działanie organizatora np. skorzystanie przez klienta z możli-

³⁵ Ibidem, s. 174.

³⁶ P. Cybula, *Usługi turystyczne. Komentarz*, Warszawa 2012.

³⁷ Ibidem, 175.

³⁸ R. Adamus, op. cit., s. 137.

³⁹ P. Cybula, *Usługi turystyczne. Komentarz*, Warszawa 2012, s. 173.

⁴⁰ Ustawa z dn. 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. 1964, Nr 16, poz. 93).

⁴¹ P. Cybula, *Kolizyjno-prawne problemy ochrony klienta w ustawie o usługach turystycznych w świetle Konwencji Rzymskiej o prawie właściwym dla zobowiązań umownych*, [w:] *Problemy współczesnego prawa międzynarodowego, europejskiego i porównawczego*, vol. 7, Kraków 2009, s. 8.

⁴² R. Adamus, op. cit. s. 157.

wości rezygnacji z części lub całości świadczenia i żądanie zwrotu części lub całości ceny⁴³. Obowiązek zwrotu całości lub części zapłaty za niespełnione świadczenia wynika z art. 385³ pkt. 12 k. c. Wystąpienie obiektywnej przesłanki w postaci powstania szkody wskutek działania lub zaniechania klienta zwalnia organizatora turystyki z odpowiedzialności niezależnie od tego, czy było to działanie zawinione czy też nie⁴⁴. Za niedozwolone postanowienie umowne uznano jednak następujące: „*Uczestnik jest zobowiązany do pokrycia kosztów szkód wyrządzonych przez siebie (...) w czasie trwania imprezy i w miejscu jej powstania*”⁴⁵. Sąd uznał, że powyższe postanowienie stanowi nadmierne obciążenie dla konsumenta. Konieczność poniesienia nieprzewidzianych wydatków mogłaby znacząco utrudnić lub wręcz uniemożliwić dalsze uczestnictwo w imprezie turystycznej.⁴⁶

Kolejną okoliczność uzasadniającą uwolnienie od odpowiedzialności organizatora turystyki stanowi zachowanie osób trzecich, nieuczestniczących w realizacji programu wynikającego z zawartej umowy (art. 11a ust. 1 pkt. 2 u. u. t.). Ustawodawca nie wprowadził wymagania, by takie działania lub zaniechania były zawinione⁴⁷. Aby skorzystać z przewidzianego w treści art. 11a ust. 1 pkt. 2 u. u. t. zwolnienia, organizator turystyki powinien udowodnić zaistnienia dwóch przesłanek łącznie:

- zachowanie dotyczyło osób nieuczestniczących w wykonywaniu świadczeń przewidzianych w umowie,
- działań lub zaniechania nie można było uniknąć ani przewidzieć⁴⁸.

Natomiast niedopuszczalne jest generalne wyłączenie odpowiedzialności za wszystkie szkody spowodowane działaniem osób trzecich np. „*Biuro nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane działaniem osób trzecich takie jak kradzieże, rabunki (...)*”⁴⁹.

Koleją przesłanką uwalniającą organizatora od odpowiedzialności, podobnie jak w Dyrektywie 90/314, jest siła wyższa. Dyrektywa zawiera jednak definicję używanego w art. 4 ust. 6 terminu, w przeciwieństwie do u. u. t. Odpowiednie sprecyzowanie pojęcia na gruncie polskiego prawa zapewnia doktryna określając tym mianem zdarzenia zewnętrzne, niemożliwe do zapobieżenia oraz do przewidzenia⁵⁰. W rozumieniu Dyrektywy 90/314 siłę wyższą stanowią niezależne od strony niezwykle oraz nieprzewidziane okoliczności, których skutków nie dało się uniknąć mimo zachowania staranności. Reguła ta nie dotyczy sprzedaży większej liczby miejsc niż dostępne (art. 4 ust. 6 Dyrektywy 90/314). Polski ustawodawca, przyjmując węższą definicję rozważanego terminu,

⁴³ UOKiK, Raport z kontroli działalności organizatorów turystyki, Warszawa – Katowice 2011, s. 16 <http://www.uokik.gov.pl/raporty2.php> [dostęp 10 kwietnia 2013].

⁴⁴ P. Cybula, *O ewolucji zasad odpowiedzialności organizatora turystyki z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o imprezę turystyczną*, [w:] *Odpowiedzialność cywilna w obrocie gospodarczym*, (red.) A. Śmieja, Wrocław 2011, s.31.

⁴⁵ Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 7 lipca 2009 r. (XVII AmC 263/08, MSiG 2010, nr 4, poz. 240).

⁴⁶ Ibidem.

⁴⁷ P. Cybula, *Usługi turystyczne...*, s. 181.

⁴⁸ Ibidem.

⁴⁹ Wyrok SOKiK z dnia 19 października 2004r. (XVII AmC 95/03, MSiG 2005, Nr 122, poz. 7513).

⁵⁰ A. Olejniczak, Z. Radwański, *Zobowiązania – część ogólna*, Warszawa 2005, s. 82.

wprowadził bardziej surowe przepisy poszerzające odpowiedzialność organizatora turystyki w stosunku do regulacji Dyrektywy 90/314⁵¹ z korzyścią dla konsumentów. W literaturze uważa się, że ogólnie obowiązująca reguła domniemanej winy dłużnika w przypadku imprez turystycznych została zastąpiona odpowiedzialnością na zasadzie ryzyka⁵².

Ustawodawca polski przewiduje możliwość ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności organizatora turystyki w drodze umowy jedynie w sytuacjach, gdy tak stanowi umowa międzynarodowa, której stroną jest Rzeczpospolita Polska (art. 11b ust. 2 u. u. t.). Art. 11b u. u. t. nieco różni się od regulacji Dyrektywy 90/314, która tylko wspomina ogólnie o konwencjach międzynarodowych⁵³. Polska ustawa ogranicza zakres umów międzynarodowych do tych, których stroną jest RP. W literaturze wyrażono pogląd, że powinny to być ratyfikowane umowy międzynarodowe, które stanowią źródło powszechnie obowiązującego prawa w myśl art. 87 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r.⁵⁴. Ograniczenie odpowiedzialności na podstawie art. 11b u. u. t. może nastąpić jedynie w sposób określony w tych umowach międzynarodowych i do granic jakie przewidują⁵⁵. Legislacja zezwala również na kwotowe ograniczenie odpowiedzialności organizatora do wysokości podwójonej ceny imprezy turystycznej (art. 11b ust. 3 u. u. t.). Kwota określona w art. 11b ust. 3 u. u. t. stanowi minimalną kwotę, poniżej której nie wolno ograniczać odpowiedzialności, czyli ograniczenie odpowiedzialności nie dalej idące niż do dwukrotnej wysokości ceny imprezy. Zgodnie z art. 19 u. u. t. postanowienia umów, mniej korzystne dla klienta niż zawarte w u. u. t., są nieważne. R. Adamus zakłada, że zakres odpowiedzialności organizatora turystyki ulega zmniejszeniu także, jeżeli klient przyczynił się do powstania szkody zgodnie z treścią art. 362 k. c.⁵⁶. Należy zatem udowodnić winę po stronie klienta oraz określić stopień, w jakim jego zachowanie przyczyniło się do powstania szkody⁵⁷.

Ochrona życia i zdrowia konsumenta

Zgodnie z art. 11b ust. 4 u. u. t. biuro podróży nie może ograniczyć ani wyłączyć swojej odpowiedzialności w drodze umowy w przypadku powstania szkód na osobie. Szkodę o takim charakterze stanowi pozbawienie życia, uszczerbek na ciele człowieka, rozstrój zdrowia lub pogwałcenie innych dóbr osobistych⁵⁸. Odpowiedzialność za szkody

⁵¹ J. Gospodarek, *Zasady i zakres odpowiedzialności cywilnej przedsiębiorcy turystycznego. Próba uogólnień*, [w:] *Odpowiedzialność cywilna w obrocie gospodarczym*, (red.) A. Śmieja, Wrocław 2011, s. 64.

⁵² R. Adamus, op. cit., s. 137.

⁵³ *Dyrektywa 90/314 EWG z dn. 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. L 158, 23/06/1990, P. 0059-0064)*.

⁵⁴ J. Gospodarek *Prawo w turystyce i rekreacji. Definicja. Schematy. Kazusy. Testy. Wykaz aktów normatywnych. Bibliografia*, Warszawa 2008, s. 51.

⁵⁵ P. Cybula, *Usługi turystyczne...*, s. 196.

⁵⁶ R. Adamus, op. cit., s. 136.

⁵⁷ J. Raciborski, *Usługi turystyczne. Przepisy i komentarz*, Warszawa 1999, s. 131.

⁵⁸ Z. Radwański, *Zobowiązania - część ogólna*, Warszawa 2001, s. 214.

na osobie obowiązuje w stosunku do zdarzeń będących w normalnym związku przyczynowo-skutkowym z zachowaniem się biura podróży lub jego podwykonawców⁵⁹.

Art. 6 ust. 2 Globalnego Kodeksu Etyki – opracowanego przez Światową Organizację Handlu zbioru podstawowych reguł etycznych, którego celem jest wskazywanie podmiotom uczestniczącym w rozwoju turystyki, drogi do jej zrównoważonego rozwoju⁶⁰, statuuje, że fachowcy z dziedziny turystyki winni zapewnić swoim klientom, we współpracy z właściwymi władzami, bezpieczeństwo, a także odpowiednie ubezpieczenie zapewniające ochronę zdrowia oraz udzielenie pomocy w nagłych wypadkach. Powinni również dążyć do zapobiegania nieszczęśliwym wypadkom oraz zatruciom pokarmowym⁶¹. Obowiązek zapewnienia klientowi opieki nie został zawarty w dyrektywie 90/314 wprost⁶², jednak w art. 5 ust. 2 umieszczono zobowiązanie do udzielenia pomocy, jeżeli zaistnieje taka konieczność. Organizator turystyki zobowiązany jest do udzielenia pomocy poszkodowanemu klientowi nawet jeżeli zachodzą okoliczności wyłączające jego odpowiedzialność za powstałą szkodę (art. 11a ust. 2 u. u. t.). W ocenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów powyższa pomoc polega w szczególności na: „asystowaniu przy załatwianiu niezbędnych spraw urzędowych, udzielaniu informacji koniecznych do tego, aby usunąć przeszkody w korzystaniu z usług”⁶³. Zgodnie z art. 14 ust. 3 u. u. t. na organizatorze spoczywa także obowiązek zawarcia na rzecz uczestników zagranicznych imprez turystycznych ubezpieczenia od nieszczęśliwych wypadków oraz kosztów leczenia. Jednak zawarcie powyższych umów i poinformowanie klienta o zakresie ubezpieczenia nie zwalnia od obowiązku opieki nad turystami (art. 13 ust. 4 u. u. t.). W literaturze wyrażono pogląd, że z umowy o imprezę turystyczną wynika obowiązek zapewnienia konsumentom bezpieczeństwa, a niewykonanie powyższego zobowiązania skutkuje odpowiedzialnością organizatora turystyki za powstanie szkody na osobie⁶⁴. Sąd Najwyższy stwierdził, że odpowiedzialność ta ma charakter kontraktowy⁶⁵. M. Nesterowicz wyraża pogląd, że odpowiedzialność organizatora może mieć także charakter deliktowy (art. 443 k. c.), ponieważ szkoda na osobie zawsze stanowi czyn niedozwolony⁶⁶. Według M. Nesterowicza, jeżeli organizator występuje również w roli przewoźnika ponosi odpowiedzialność deliktową na zasadach wynikających z przepisów dotyczących przewozu określonym środkiem transportu (art. 436 k. c.)⁶⁷. Niezależnie od odpowiedzialności deliktowej organizator może ponieść konsekwencje z tytułu odpowiedzialności kontrakto-

⁵⁹ K. Osajda, *Wprowadzenie do części ogólnej zobowiązań* [w:] *Prawo zobowiązań – część ogólna*, (red.) E. Łętowska, tom 5, wyd. 2, Warszawa 2012, s. 22.

⁶⁰ http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/poland_0.pdf [dostęp 13 lutego 2013].

⁶¹ Globalny kodeks etyki w turystyce http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/poland_0.pdf, [dostęp 21 maja 2013].

⁶² M. Gwoździcka – Piotrowska, *Pozycja prawna podmiotów turystycznych a ochrona klienta. Ujęcie prawno – porównawcze*, Poznań 2010, s. 101.

⁶³ *Raport UOKiK z kontroli działalności organizatorów turystyki*, Warszawa-Katowice 2008, s. 43.

⁶⁴ M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne*, Warszawa 2006, s. 83.

⁶⁵ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 6 lipca 1966 r., I CR 134/64, OSPiKA, z. 7-8, poz. 183.

⁶⁶ M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne*, Warszawa 2006, s. 83.

⁶⁷ *Ibidem*.

wej (art. 474 k. c.), jeśli klient doznał uszczerbku w restauracji czy hotelu⁶⁸. Organizator turystyki odpowiada bowiem za szkody na osobie na zasadzie ryzyka również, gdy powstanie szkody następuje podczas wykonywania zobowiązań przez podwykonawców, zgodnie z art. 474 k. c. Zgodnie z regułami reżimu deliktowego organizator może ponieść odpowiedzialność również wobec osób bliskich klienta, jeżeli uczestnik imprezy zmarł wskutek powstałej szkody. Zgodnie z art. 446 §1 k. c. jeżeli na skutek „rozstroju zdrowia lub uszkodzenia ciała nastąpiła śmierć poszkodowanego, zobowiązany do naprawienia szkody powinien zwrócić koszty leczenia i pogrzebu, temu kto je poniósł”. Jeśli zasady współżycia społecznego tego wymagają, osoby bliskie zmarłego mogą żądać renty od zobowiązanego (art. 446 §2 k. c.). Wysokość świadczenia ustalana jest przez sąd w zależności od potrzeb bliskich oraz prawdopodobnych możliwości finansowych zmarłego klienta. Ponadto, jeżeli sytuacja materialna najbliższych zmarłego uległa znacznemu pogorszeniu na skutek jego śmierci, rodzina może ubiegać się o stosowne odszkodowanie na podstawie art. 446 §3 k. c. Według treści art. 446 §4 k. c. istnieje możliwość przyznania rodzinie zmarłego zadośćuczynienia za doznana, w wyniku wadliwego wykonania umowy o imprezę turystyczną, krzywdę. M. Nestorowicz wyraża pogląd, że powyższe roszczenia nie wynikają z odpowiedzialności kontraktowej, ponieważ, bliscy zmarłego nie są stroną zawartej umowy. Powinność zawarta w art. 11a ust. 2 u. u. t. obowiązuje niezależnie od, wynikającego z Konstytucji RP, obowiązku państwa w tym zakresie⁶⁹. Na podstawie art. 36 Konstytucji RP obywatele polscy mają prawo do opieki ze strony Rzeczypospolitej Polskiej w czasie pobytu poza granicami kraju.

Zgodnie z art. 30 u. u. t. organizatorzy turystyki zobowiązani są do zapewnienia turystom opieki osób o odpowiednich kwalifikacjach. Standardy w tym zakresie wyznacza ustawa o usługach turystycznych w rozdziale 4, dotyczącym przewodników turystycznych oraz pilotów wycieczek. W art. 20 u. u. t. ustawodawca wskazuje sprawowanie opieki nad uczestnikami imprezy wśród zadań należących zarówno do przewodników jak i do pilota wycieczek. Dodatkowo pilot wycieczek czuwa nad właściwym sposobem świadczenia usług na rzecz klientów w imieniu organizatora turystyki (art. 20 ust. 2 u. u. t.). Klienci powinni zgłaszać pilotowi wszelkie odstępstwa od postanowień umowy zawartej z organizatorem turystyki. Organizator turystyki, działając poprzez pilota, może w ten sposób kontrolować czy kontrahenci właściwie wywiązują się ze swoich obowiązków. Jednocześnie biura podróży minimalizują w ten sposób ryzyko niezadowolonia klienta a w konsekwencji powstania roszczeń z tytułu nienależytego wykonania zawartej umowy. Realizacja obowiązku zapewniania bezpieczeństwa uczestnikowi imprezy turystycznej polega na czuwaniu nad prawidłowym wykonywaniem świadczeń zawartych w umowie o imprezę turystyczną, udzielaniu pomocy, wyjaśnień oraz porad

⁶⁸ Ibidem.

⁶⁹ A. Kremer, *Opieka dyplomatyczna i konsularna nad turystą- wybrane aspekty*, [w:] *Turystyka a prawo. Aktualne problemy legislacyjne i konstrukcyjne*, (red.) P. Cybula, J. Raciborski, Kraków 2008, s. 296.

związanych z wycieczką⁷⁰. Organizator turystyki przy sprawowaniu opieki posługuje się osobami posiadającymi odpowiednie kwalifikacje – tzn. uprawnienia pilota wycieczek lub przewodnika turystycznego w zależności od rodzaju imprezy (art. 30 u. u. t. ust. 1). Uprawnienia może uzyskać osoba spełniająca ustawowe wymogi odnośnie do wieku (tylko pełnoletni), wykształcenia (minimum ukończenie szkoły średniej), stanu zdrowia (art. 22 u. u. t.). Kandydatem nie może być osoba karana za przestępstwa związane z pełnieniem funkcji pilota wycieczek lub przewodnika turystycznego (art. 22 u. u. t.). Niezbędne jest także ukończenie odpowiedniego szkolenia zarówno teoretycznego jak i praktycznego (art. 22 u. u. t.). Ośrodki szkoleniowe powinny: uzyskać wpis do „Rejestru organizatorów szkoleń dla kandydatów na przewodników turystycznych i pilotów wycieczek” (art. 24 ust. 1 u. u. t.), sprostać ustawowym wymaganiom zawartym w u. u. t. odnośnie kadry, programu szkolenia. Ośrodki przeprowadzające szkolenia pozostają także pod nadzorem marszałków województw (art. 24a u. u. t.). Zgodnie z art. 28 u. u. t. marszałek województwa nadaje także odpowiednie uprawnienia do wykonywania zawodu przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek po uzyskaniu przez kandydata pozytywnej oceny z egzaminu (art. 25 u. u. t.) przed powoływaną przez marszałka komisją (art. 22 u. u. t.). Osoby opiekujące się polskimi turystami poza granicami kraju powinni spełniać dodatkowo wymagania związane ze znajomością języka kraju, w którym będą sprawować opiekę nad uczestnikami imprez turystycznych (art. 31 ust. 1 u. u. t.). Konieczne jest potwierdzenie posiadanych umiejętności językowych na wysokim poziomie. Wśród dokumentów potwierdzających odpowiednie kwalifikacje ustawodawca wymienia:

- dyplom ukończenia studiów filologicznych,
- dyplom ukończenia nauczycielskiego kolegium języków obcych,
- świadectwo ukończenia szkoły z obcym językiem wykładowym za granicą,
- dokument potwierdzający znajomość języka obcego na poziomie biegłości B2 zgodnie z Europejskim Systemem Opisu Kształcenia Językowego Rady Europy” (art. 31 ust. 1 u. u. t.).

Pozostali kandydaci zobowiązani są do złożenia egzaminu językowego przez komisję powołaną przez marszałka województwa (art. 32 ust. 2 u. u. t.).

Podsumowując, polski ustawodawca podwyższa standard ochrony konsumenta poprzez rozszerzenie obowiązku udzielenia pomocy, zawartego w Dyrektywie 90/314, o obowiązek zapewnienia turystom opieki wykwalifikowanego personelu. Wymagania odnośnie do kwalifikacji przewodników turystycznych oraz pilotów wycieczek zawarte w u. u. t. zapewniają wysoki standard sprawowanej opieki, podnosząc tym samym klasę usług świadczonych przez polskich organizatorów turystyki. Odpowiedzialność organizatora turystyki została rozszerzona także na skutek stosowania wężej definicji siły wyższej, która stanowi jedną z przesłanek umożliwiających ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności organizatora. Przy implementacji Dyrektywy 90/314 pominięto także czwartą przesłankę zwolnienia z odpowiedzialności: w postaci zdarzenia,

⁷⁰ M. Gwoździčka-Piotrowska, *Pozycja prawna podmiotów turystycznych a ochrona klienta. Ujęcie prawno - porównawcze*, Poznań 2010, s. 100.

którego organizator, punkt sprzedaży nie mógł przewidzieć, mimo zachowania należytej staranności (art. 5 ust. 2 Dyrektywy 90/314). Surowy kształt przepisów dotyczących możliwości ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności organizatora stanowi niewątpliwie regulację pro konsumencką⁷¹.

Ochrona interesów ekonomicznych konsumenta

Uwagi wprowadzające

Regulacje kodeksu cywilnego oraz ustawa o usługach turystycznych w szczególności: nakładają na organizatora turystyki obowiązek zachowania bagażu klienta w stanie niepogorszonym (art. 835 k. c.) na czas transportu oraz pobytu w hotelu, zabezpieczają klienta przed nieuzasadnionym wzrostem ustalonej ceny, chronią przed ponoszeniem dodatkowych kosztów związanych z realizacją świadczeń zastępczych o wyższym standardzie, uniemożliwiają podwyższenie ceny na krótko przed wyjazdem (20 dni), stoją na straży dokładnego realizowania wcześniej ustalonego programu imprezy, zobowiązują organizatorów turystyki do zaproponowania odpowiednich świadczeń zastępczych, jeżeli spełnienie wcześniej uzgodnionych jest niemożliwe, przyznają konsumentowi prawo do dokonania zmiany osoby uczestniczącej w imprezie, bez konieczności uzyskania aprobaty biura podróży. Polski ustawodawca zabezpieczył interesy ekonomiczne konsumentów imprez turystycznych w sposób odpowiadający regulacjom Dyrektywy 90/314 oraz, w niektórych przypadkach, nawet rozszerzył zakres odpowiedzialności organizatora turystyki.

Odpowiedzialność organizatora turystyki za bagaż

Organizatory turystyki powinni zapewniać konsumentom nie tylko ochronę życia i zdrowia, ale również dbać o zabezpieczenie mienia turysty. Za niedozwoloną klauzulę umowną SOKiK uznał postanowienie o treści: „*Uczestnik imprezy ponosi we własnym zakresie odpowiedzialność za przechowywanie przedmiotów wartościowych i pieniędzy w trakcie trwania imprezy*”⁷². Niedozwolone postanowienie umowne stanowi także: „*Biuro nie ponosi żadnej odpowiedzialności za bagaż uczestników w przypadku jego zamiany, zapomnienia, zgubienia lub kradzieży*”⁷³. M. Nesterowicz na gruncie zagadnienia odpowiedzialności biura podróży, rozróżnia bagaż „podręczny” oraz „powierzony”⁷⁴. Pierwszy pozostaje w dyspozycji turysty, drugi natomiast zostaje powierzony organizatorowi turystyki na czas podróży. W wyroku z dnia 11 kwietnia 1991 r. Sąd Apelacyjny w Lublinie uznał, że jeśli podróżny pozostawia swój bagaż we wskazanym przez przewoźnika miejscu i nie ma możliwości zadbania o bagaż osobiście, to na przewoźniku

⁷¹ P. Cybula, *Usługi turystyczne. Komentarz*, Warszawa 2012, s. 177.

⁷² Wyrok SOKiK z dnia 22 czerwca 2005 r., (XVII AmC 90/04, MSiG z dnia 23 lutego 2006, Nr 36/2006).

⁷³ Wyrok SOKiK z dnia 13 października 2004 r., (XVII Amc 73/03, MSiG z dnia 12 kwietnia 2005, Nr 71/2005).

⁷⁴ M. Nesterowicz, *System prawa prywatnego. Prawo zobowiązań – część szczegółowa*, (red.) J. Rajski, tom 7, Warszawa 2010, s. 784.

spoczywa obowiązek taki jak na przechowawcy⁷⁵. Zgodnie z art. 835 k. c. zobowiązanie obejmuje zachowanie rzeczy w stanie niepogorszonym. W związku z tym w rejestrze klauzul abuzywnych, znajdują się wszelkie postanowienia ograniczające odpowiedzialność organizatora turystyki w tym zakresie np. „Przewóz bagażu należącego do uczestnika odbywa się na całkowitą jego odpowiedzialność i Organizator w żadnym wypadku nie może być pociągnięty do odpowiedzialności za ewentualne szkody, kradzież i zaginięcie mogące mieć miejsce podczas wycieczki”⁷⁶ oraz „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zgubiony, skradziony lub zniszczony w czasie imprezy bagaż Uczestnika”⁷⁷. Jeżeli organizator turystyki jest jednocześnie przewoźnikiem, ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych dla poszczególnych środków transportu:

- lotniczego – na podstawie Konwencji Warszawskiej⁷⁸,
- kolejowego – na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Europejskiej nr 1371/2007 z dnia 23 października 2007 r., dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym⁷⁹, Ustawa o transporcie kolejowym⁸⁰, Prawo przewozowe⁸¹,
- samochodowego – na podstawie Prawa przewozowego,
- morskiego – na podstawie Konwencji Ateńskiej⁸².

Natomiast jeżeli działa poprzez podwykonawców, to zgodnie z art. 474 k. c. odpowiada za działania kontrahentów jak za swoje czyny, a dodatkowo podwykonawca jest również odpowiedzialny przed klientem na mocy regulacji prawnych związanych ze świadczeniem usług przewozowych⁸³. Na tych samych zasadach biuro podróży odpowiada za usługi świadczone przez hotelarzy. Zakres odpowiedzialności biura podróży za podwykonawców stanowi przedmiot dyskusji w literaturze. M. Nesterowicz twierdzi, że zakres odpowiedzialności organizatora turystyki nie może być większy niż podwykonawcy⁸⁴. Zastosowanie powyższej koncepcji oznacza, że jeżeli przewoźnik korzysta z ograniczenia odpowiedzialności na podstawie Konwencji Warszawskiej z 1929 r., to również organizator turystyki ponosi odpowiedzialność na tych samych zasadach⁸⁵.

⁷⁵ Wyrok S.A. w Lublinie z dnia 5 stycznia 2005 r., XVII Amc 137/04; BRAK MIEJSCA PUBLIKACJI.

⁷⁶ Wyrok SOKiK z dnia 4 sierpnia 2004 r., (XVII Amc 40/03, MSiG 2005, nr 221/2005, poz. 13108).

⁷⁷ Wyrok SOKiK z dnia 2 lutego 2005 r., (XVII Amc 104/04, MSiG 2005, nr 241/2005, poz. 8601).

⁷⁸ Konwencja ujednoczeniu niektórych prawideł, dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, podpisana w Warszawie dnia 12 października 1929, ratyfikowana 28 stycznia 1932, (Dz. U. 1933, Nr 8, poz. 49 z późn. zm.).

⁷⁹ Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej z dnia 3 grudnia 2007 r., L 315/14.

⁸⁰ Ustawa z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (Dz. U. 2003, Nr 86, poz. 789 z późn. zm.).

⁸¹ Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz. U. 2000, Nr 50, poz. 601 z późn. zm.).

⁸² Konwencja ateńska w sprawie przewozu morzem pasażerów i ich bagażu, podpisana w Atenach dnia 13 grudnia 1974 r. (Dz. U. 1987, Nr 18, poz. 108).

⁸³ R. Adamus, *Umowa o podróż w prawie polskim*, Warszawa 2012, s. 155.

⁸⁴ A. Rembieliński, M. Nesterowicz, *Odpowiedzialność cywilna zakładu hotelarskiego*, Toruń 2005, s. 159.

⁸⁵ N. Żytkiewicz, *Ograniczenie odpowiedzialności organizatora turystyki z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o imprezę turystyczną na podstawie umowy międzynarodowej*,

Przeciwny pogląd wyraża E. Łętowska, argumentując, iż powyższa koncepcja stanowi jedynie „tradycję piśmiennictwa”, a w świetle regulacji Dyrektywy 90/314 oraz art. 474 k. c. ograniczenie zakresu odpowiedzialności biura podróży nie zasługuje na podtrzymanie⁸⁶. R. Adamus uważa, że zakres odpowiedzialności biura podróży nie może być mniejszy niż standard odpowiedzialności podwykonawcy, ale zakres ponoszenia konsekwencji może zostać rozszerzony poprzez odpowiednie zastosowanie przepisów szczególnych⁸⁷. Taka konstrukcja stanowi rozwiązanie zdecydowanie prokonsumenckie, ponieważ organizator nie może ograniczyć w umowie swojej odpowiedzialności poniżej standardu wyznaczonego przez u. u. t. oraz Dyrektywę 90/314. Umowa o imprezę turystyczną obejmuje wiele różnego typu świadczeń, uregulowanych odmiennymi aktami prawnymi. Przesłanie u. u. t. i Dyrektywy 90/314 jest jednoznaczne – przede wszystkim organizator turystyki jest podmiotem odpowiedzialnym przed klientem za prawidłowe zrealizowanie wszystkich świadczeń objętych umową.

Problem dopuszczalności zmiany ceny imprezy turystycznej

Ochrona interesów ekonomicznych konsumenta obejmuje także szereg uprawnień konsumenta związanych z realizacją imprezy turystycznej. Usługi turystyczne stanowią szczególny rodzaj świadczeń, ponieważ klient dokonuje zapłaty całości ceny przed wykonaniem zobowiązania przez kontrahenta. Obowiązek ten nie budzi kontrowersji w polskim obrocie prawnym⁸⁸, a niezrealizowanie zobowiązania przez konsumenta może stanowić podstawę do odstąpienia od umowy przez biuro podróży zgodnie z art. 491 k. c. Zapłata ceny może nastąpić na długo przed rozpoczęciem imprezy turystycznej w przypadku ofert *firstminute* np. około sześciu miesięcy. Biura podróży mają także możliwość stosowania elastycznej polityki cenowej i oferowania różnego rodzaju rabatów, ofert specjalnych itd., jednak zapłata niższej ceny za taką samą imprezę turystyczną nie stanowi podstawy do zmniejszenia odpowiedzialności biura podróży względem klienta. Odległy termin rozpoczęcia imprezy turystycznej może powodować szereg komplikacji np. gdy cena została podana w walucie obcej. Ustawodawca przewiduje możliwość podwyższenia ceny na skutek wzrostu kursu walut w art. 17 ust. 1 pkt. 3 u. u. t. pod warunkiem poinformowania o tym klienta w umowie oraz udokumentowania wpływu okoliczności na wzrost ceny. Ustawodawca zabezpiecza klienta przed nieuzasadnionym wzrostem zobowiązania wobec biura podróży w art. 17 u. u. t. wskazując enumeratywnie okoliczności, w których organizator może podwyższyć świadczenie: udokumentowane zwiększenie kosztów transportu, zmianę kursu walut, wzrost podatków lub opłat lotniskowych, załadunkowych przeładunkowych, wizowych. Ustawodawca nie przewiduje obniżenia ceny z tych samych powodów, w przeciwieństwie do przepisów Dyrektywy 90/314. Regulacja europejska w art. 4 ust. 4 pkt. 4a statuuje, że cena może ulec również obniżeniu

[w:] *Turystyka a prawo. Aktualne problemy legislacyjne i konstrukcyjne*, (red.) P. Cybula, Sucha Beskidzka – Kraków 2008, s. 140.

⁸⁶ E. Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, Warszawa 1999, s. 441.

⁸⁷ R. Adamus, *Umowa o podróż w prawie polskim*, Warszawa 2012, s. 151.

⁸⁸ P. Cybula, *Umowa o imprezę turystyczną*, Warszawa 2005, s. 72.

ze względu na wysokość kosztów transportu, zmiany kursu walut lub wysokość opłat, podatków oraz innych kosztów związanych z niektórymi usługami⁸⁹. Organizator turystyki, aby skorzystać z możliwości podwyższenia ceny powinien zawrzeć odpowiednią klauzulę w umowie z klientem (art. 17 ust. 1 u. u. t). Spoczywa na nim także obowiązek poinformowania klienta o zaistniałej zmianie oraz wskazanie przyczyny podwyższenia świadczenia⁹⁰. Zgodnie z art. 14 ust. 2 pkt. 5 u. u. t. obowiązkowym elementem treści umowy o imprezę turystyczną jest wskazanie okoliczności umożliwiających wzrost ceny. W połączeniu z obowiązkiem wykazania przyczyny podwyższenia świadczenia zawartym w art. 17 ust. 1 u. u. t. klient może samodzielnie zweryfikować, czy organizator turystyki postępuje zgodnie z prawem⁹¹. Zdecydowanie korzystne dla konsumenta rozwiązanie zostało zawarte w art. 17 ust. 2 u. u. t., mianowicie organizator nie może podwyższyć ceny w okresie dwudziestu dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy. Rozwiązanie jest szczególnie istotne w przypadku podania ceny w walucie obcej, ponieważ, minimalizuje ryzyko kursowe po stronie klienta.

Uprawnienia klienta w związku z odwołaniem imprezy przez organizatora

Możliwość przewidywania przyszłości jest ograniczona, a nieprzewidziane zdarzenia mogą spowodować konieczność wprowadzenia znaczących zmian w treści zawartej już umowy lub mogą prowadzić do konieczności odwołania imprezy⁹². Wprowadzenie modyfikacji jest możliwe jedynie w sytuacji, gdy organizator jest do tego zmuszony z przyczyn od niego niezależnych (art. 14 ust. 5 u. u. t.). W przypadku konieczności dokonania zmian organizator turystyki zobowiązany jest poinformować klienta, a konsumentowi przysługuje uprawnienie przyjęcia zaproponowanych zmian lub odstąpienia od umowy wraz ze zwrotem wpłaconych świadczeń (art. 14 ust. 5 u. u. t.). Organizator nie jest zobowiązany do informowania klienta o wszystkich okolicznościach, które mogłyby spowodować odwołanie imprezy turystycznej, jeżeli istnieje szansa, iż przeszkody ustąpią przed rozpoczęciem imprezy⁹³. Ustawodawca nie określa terminu, w jakim konsument powinien przekazać organizatorowi informację o swojej decyzji, natomiast zaznacza, że powinien to uczynić bezzwłocznie (art. 14. ust. 5 u. u. t). SOKiK za niedozwolone postanowienie umowne uznał następujące: „*Uczestnik powinien niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 3 dni od otrzymania zawiadomienia poinformować Organizatora czy: a) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo b) odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń (...) Brak odpowiedzi Uczestnika w terminie określonym niniejszym punktem, uważa się za akceptację zmienionych warunków*”⁹⁴. Zatem niedopuszczalne jest także pozbawienie klienta możliwości wynikających z art. 14 ust. 5 u. u. t. – podjęcia decyzji o nieuczestniczeniu w imprezie na nowych

⁸⁹ P. Cybula *Usługi turystyczne. Komentarz*, Warszawa 2012, s. 269.

⁹⁰ Ibidem, s. 271.

⁹¹ Ibidem, s. 172.

⁹² J. Gospodarek, *Prawo turystyczne*, Warszawa 2001, s. 108.

⁹³ P. Cybula, *Usługi turystyczne. Komentarz*, Warszawa 2012, s. 239.

⁹⁴ Wyrok SOKiK z dnia 3 czerwca 2009r., (XVII Amc 254/08, MSiG 2010, nr 4/2010, poz. 228).

warunkach⁹⁵. Jeżeli konsument zdecyduje się odstąpić od zawartej umowy, organizator może zaproponować klientowi udział w imprezie zastępczej (art. 14 ust. 6 u. u. t.). Standard oferowanej imprezy powinien być taki sam lub wyższy niż wynikający z poprzedniej umowy (art. 14 ust. 6 pkt. 1 u. u. t.). W przypadku, gdy jakość proponowanej imprezy jest niższa, klientowi przysługuje prawo do zwrotu różnicy w cenie. Różnorodność pakietów turystycznych powoduje trudności w określeniu różnicy w standardzie poszczególnych imprez⁹⁶. Rozwiązaniem alternatywnym do uczestnictwa w imprezie zastępczej jest żądanie zwrotu wszystkich wpłaconych należności (art. 14 ust. 6 pkt. 2 u. u. t.). Zdaniem P. Cybuli obowiązek nie dotyczy rozmaitych form dodatkowego ubezpieczenia klienta⁹⁷. Konsument może, oprócz żądania zwrotu wpłaconych świadczeń, ubiegać się o odszkodowanie z tytułu niewykonania umowy na podstawie art. 14 ust. 7 u. u. t. Ustawodawca wymienia w art. 14 ust. 7 u. u. t. jedynie dwie przesłanki, które mogą uniemożliwić klientowi skorzystanie z powyższego uprawnienia:

- organizator w odpowiednim terminie powiadomił uczestnika o odwołaniu imprezy z powodu zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż przewidywana w umowie,
- skutki działania siły wyższej.

Art. 14 ust. 7a u. u. t. zawiera zobowiązanie biura podróży do powiadomienia klienta o zaistnieniu pierwszej z ww. przesłanek na piśmie, organizator powinien także zamieścić odpowiednie postanowienie w umowie, uprzedzając, że impreza zostanie zrealizowana tylko w przypadku zgłoszenia się większej niż dokładnie określona w umowie liczba uczestników (art. 14 ust. 7 u. u. t.)⁹⁸. Niedozwolone jest zastosowanie następującej klauzuli: „Organizator może dokonać(...) odwołania imprezy turystycznej z powodu (...) braku odpowiedniej liczby Uczestników”⁹⁹.

Uprawnienia konsumenta związane z cesją uprawnień i obowiązków

Pomiędzy zawarciem umowy a rozpoczęciem imprezy turystycznej mija zazwyczaj pewien okres. W tym czasie mogą nastąpić w życiu klienta zmiany, które uniemożliwiają uczestniczenie w imprezie lub konsument nie jest już zainteresowany udziałem np. na skutek zmian w więzach towarzyskich grupy wspólnie rezerwującej imprezę. Treść art. 16 u. u. t. pozwala klientowi na przeniesienie swoich uprawnień i obowiązków na inną osobę bez zgody organizatora. Dokonanie skutecznej cesji wymaga jednak powiadomienia organizatora o takim zamiarze oraz zachowania terminu określonego w umowie z biurem podróży (art. 16 ust. 2 u. u. t.). Warto zwrócić uwagę, że w przypadku umów o imprezę turystyczną nie jest wymagana zgoda drugiej strony umowy – organizatora turystyki, inaczej niż w art. 519 k. c. Zgodnie z treścią art. 519 k. c. cesja może nastąpić tylko za zgodą drugiej strony czyli dłużnika lub wierzyciela. Przepis art. 16 u. u. t.

⁹⁵ Por. P. Cybula, *Usługi turystyczne...*, s. 238.

⁹⁶ Ibidem, s. 242.

⁹⁷ Ibidem, s. 243.

⁹⁸ P. Cybula, *Umowa o imprezę turystyczną*, Warszawa 2005, s. 83.

⁹⁹ Wyrok SOKiK z dnia 11 lutego 2010, (VXII AmC 618/09, MSiG 2010, nr 173/2010, poz. 11008).

dotyczy jedynie uprawnień klienta, zatem zmiana po stronie organizatora turystyki wymaga zgody konsumenta¹⁰⁰. Dyrektywa 90/314 przewiduje, że konsument może dokonać cesji uprawnień i obowiązków tylko jeżeli zaistniała przeszkoda uniemożliwiająca mu uczestniczenie w imprezie (art. 4 ust. 3 dyrektywy 90/314). Polski ustawodawca przyznaje klientowi uprawnienie do jednostronnej zmiany bez konieczności wskazania przyczyn decyzji¹⁰¹. Cesjonariusz powinien jednak spełniać warunki niezbędne do udziału w imprezie: paszportowe, wizowe oraz zdrowotne zarówno w świetle regulacji art. 4 pkt. 1 dyrektywy 90/314 jak i art. 16 u. u. t.

Klient oraz osoba, na którą przeniół prawa i obowiązki wynikające z zawartej umowy odpowiadają za zobowiązania wobec biura podróży solidarnie (art. 16 ust. 3 u. u. t.). Możliwość przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy na inną osobę bez konieczności uzyskania akceptacji biura podróży tworzy możliwość odzyskania wpłaconych kwot (od cesjonariusza) bez względu na przyczynę rezygnacji z uczestniczenia w imprezie turystycznej.

Odpowiedzialność organizatora z tytułu niezrealizowania programu imprezy

Nieprzewidziane zdarzenia mogą zaistnieć również w trakcie realizacji imprezy turystycznej. Zgodnie z art. 16a u. u. t. jeżeli w czasie trwania imprezy biuro podróży nie realizuje istotnej części usług przewidzianych w umowie zobligowane jest do zapewnienia konsumentowi świadczeń zastępczych. Ustawodawca chroni interesy ekonomiczne konsumenta stanowiąc, że w przypadku, gdy świadczenie zastępcze ma niższą wartość niż usługa przewidziana w umowie, klient może żądać obniżenia ceny (art. 16 ust. 1 u. u. t.). Organizator turystyki nie może jednak żądać od klienta dopłaty do świadczenia zastępczego o wyższej wartości; art. 16a u. u. t. zawiera sformułowanie o jednoznacznym zobowiązaniu do zapewnienia świadczenia zastępczego „bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami”. Jakość świadczenia zastępczego stanowi jednak subiektywną przesłankę w zależności od indywidualnych preferencji uczestnika. P. Cybula wyraża pogląd, że termin *jakość* należy odnosić do porównania cen: świadczenia przewidzianego w umowie oraz zastępczego¹⁰². Biuro podróży może być zwolnione z odpowiedzialności w przypadku, gdy zaproponuje odpowiednie świadczenie zastępcze, jednak klient z niego nie skorzysta bez podania przyczyn¹⁰³. Art. 16a ust. 2 u. u. t. statuuje, że jeśli realizacja świadczeń zastępczych jest niemożliwa lub z uzasadnionych powodów klient nie wyraził zgody na realizację zaproponowanych usług, organizator turystyki powinien zapewnić konsumentowi powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy lub innego uzgodnionego z klientem. Ponieważ klient jest zobligowany do wykonania swojego zobowiązania w całości przed rozpoczęciem imprezy nie ma możliwości sprawdzenia czy zobowiązanie biura podróży będzie prawidłowo realizowane. Jeżeli konsument, z uzasadnionych przyczyn, nie wyrazi

¹⁰⁰ P. Cybula, *Usługi turystyczne. Komentarz*, Warszawa 2012, s. 247.

¹⁰¹ W. Robaczyński, *Przeniesienie praw i obowiązków klienta wynikających z umowy o imprezę turystyczną*, *Folia Turistica* 2009, nr 20, s. 13.

¹⁰² P. Cybula, *Usługi turystyczne. Komentarz*, Warszawa 2012, s. 257.

¹⁰³ R. Adamus, *Umowa o podróż w prawie polskim*, Warszawa 2012, s. 156.

zgody na świadczenie zastępcze oraz odstąpi od zawartej umowy może żądać naprawienia szkody powstałej na skutek niewykonania umowy (art. 16 ust. 3 u. u. t.). Uzasadnione przyczyny stanowi nieodpowiedni stan zdrowia, wiek, brak umiejętności¹⁰⁴. P. Cybula skłania się ku szerokiej interpretacji pojęcia szkody uwzględniającej również uszczerbek w postaci niemajątkowej ponieważ, na większą odpowiedzialność organizatora wskazuje art. 11a u. u. t., a w ramach jednego aktu prawnego powinno się stosować jednolite objaśnienia pojęć¹⁰⁵. Klient może domagać się naprawienia szkody także, jeżeli spełnienie świadczenia zastępczego jest niemożliwe (art. 16a ust. 4 u. u. t.). Wyłączenie powyższej odpowiedzialności może nastąpić jedynie, gdy przyczynę niemożności spełnienia świadczenia zastępczego stanowi wyłącznie siła wyższa lub niemożliwe do uniknięcia ani przewidzienia zachowanie osób trzecich, które nie uczestniczą w wykonywaniu świadczenia (art. 16a. ust. 4 pkt. 1-2 u. u. t.).

Uprawnienia klienta dotyczące reklamacji

Zgodnie z art. 16b ust. 1 u. u. t. na kliencie biura podróży ciąży obowiązek zawiadomienia organizatora turystyki o wadliwym realizowaniu zawartej umowy. Biuro podróży powinno w umowie poinformować klienta o powyższym obowiązku (art. 16b ust. 2 u. u. t.). Zaniechanie klienta w tym zakresie uniemożliwia organizatorowi turystyki przeciwdziałanie zaistniałej sytuacji, a zatem może być potraktowane jako przyczynienie się klienta do powstania szkody. Zgodnie z art. 362 k. c. powyższe okoliczności prowadzą do zmniejszenia obowiązku naprawienia szkody po stronie biura podróży.¹⁰⁶ Zaniechanie zgłoszenia może także spowodować trudności w dochodzeniu roszczeń z tytułu niewykonania lub nieprawidłowego wykonania umowy, ponieważ, zgodnie z art. 6 k. c. ciężar dowodu spoczywa na kliencie¹⁰⁷. Istotne znaczenie mają także informacje podane przez organizatora turystyki w umowie o imprezę turystyczną gdyż, stanowią udokumentowany, wiarygodny opis świadczenia. Ustawodawca przyznaje konsumentowi uprawnienie do złożenia reklamacji pod warunkiem zachowania trzydziestodniowego terminu. Jeżeli klient skorzysta z możliwości zgłoszenia uchybień w trakcie trwania imprezy, może liczyć na szybsze uwzględnienie żądań, ponieważ w powyższej sytuacji bieg terminu odpowiedzi biura podróży rozpoczyna się zaraz po zakończeniu imprezy. Jeżeli klient uzna, że doszło do niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, art. 16b 3 u. u. t. uprawnia go do złożenia reklamacji niezależnie od tego, czy zgłosił nieprawidłowości w trakcie realizacji świadczeń. Reklamacja powinna zawierać wskazanie na czym, w opinii konsumenta, polegało uchybienie oraz określenie żądania, którego klient się domaga (art. 16b ust. 3 u. u. t.). Natomiast organizator zobligowany jest do przedstawienia pisemnych wyjaśnień, jeżeli nie uwzględni żądania. Ograniczony jest także termin ustosunkowania się biura podróży do twierdzeń klienta. Ustawodawca mobilizuje organizatorów turystyki do udzielania odpowiedzi w rozsądnym terminie, za-

¹⁰⁴ P. Cybula *Umowa o imprezę turystyczną*, Warszawa 2005, s. 85.

¹⁰⁵ Podobnie M. Kaliński *Szkoda na mieniu i jej naprawienie*, Warszawa 2011, s. 32.

¹⁰⁶ P. Cybula, *Usługi turystyczne. Komentarz*, Warszawa 2012, s. 263.

¹⁰⁷ *Ibidem*, s. 264.

mieszczając w treści art. 16b ust. 4 u. u. t. postanowienie, iż w przypadku bezczynności organizatora w okresie 30 dni od złożenia reklamacji lub zakończenia imprezy uznaje się, że biuro podróży uwzględni żądanie konsumenta. Ochrona interesów ekonomicznych konsumenta polega na zabezpieczeniu go przed długim oczekiwaniem na uzasadnienie organizatora turystyki w związku z odmową uwzględnienia reklamacji. Postępowanie reklamacyjne posiada wiele zalet: umożliwia w krótkim czasie wypracowanie bardziej korzystnego dla obydwu stron rozwiązania, pozwala konsumentowi na zweryfikowanie swojego stanowiska bez konieczności ponoszenia kosztów sądowych, wskazuje organizatorowi turystyki uchybienia w świadczeniu usług przez kontrahentów oraz odciąża pracę sądów¹⁰⁸.

Złożenie reklamacji stanowi jednak uprawnienie klienta i nie zamyka sądowej drogi dochodzenia swoich praw¹⁰⁹. Rozwiązanie zawarte w art. 16b ust. 5 u. u. t. nie zostało ujęte w Dyrektywie 90/314¹¹⁰ i stanowi wzmocnienie ochrony konsumenta na gruncie polskiego prawa.

Przedawnienie roszczeń

Przedawnienie roszczeń związanych z zawarciem umowy o imprezę turystyczną następuje na zasadach ogólnych, wynikających z k. c. Termin ten w przypadku umowy o świadczenie usług turystycznych wynosi 10 lat (art. 118 k. c.). Biuro podróży nie może w umowie skrócić biegu przedawnienia zgodnie z art. 119 k. c. Dodatkowo w rejestrze klauzul abuzywnych znajduje się następująca: „Związane z umową roszczenia przedawniają się po upływie 1 roku od przewidzianego w umowie terminu zakończenia wyjazdu(...)”¹¹¹. Zgodnie z art. 442 § 3 k.c. w przypadku powstania szkody na osobie termin przedawnienia nie może być krótszy niż 3 lata od momentu, w którym poszkodowany dowiedział się o szkodzie oraz osobie zobowiązanej do jej naprawienia¹¹².

Podsumowanie

Zwiększenie liczby konsumentów korzystających z usług turystycznych powoduje konieczność ciągłego ulepszania obowiązującego prawa turystycznego zwłaszcza w zakresie ochrony klientów biur podróży. Ustawa o usługach turystycznych weszła w życie w 1998 r., zatem stosunkowo niedawno, jednak wielokrotnie podlegała już nowelizacjom i nadal wymaga modyfikacji. Potwierdzenie powyższego stanowi fakt prowadzenia intensywnych prac nad kolejną nowelizacją.

¹⁰⁸ P. Cybula, *Usługi turystyczne. Komentarz*, Warszawa 2012, s. 264.

¹⁰⁹ R. Flejszar, K. Gajda-Roszczyńska, *Postępowanie reklamacyjne w sprawach dotyczących imprez turystycznych w projekcie nowelizacji ustawy o usługach turystycznych* [w:] (red.) P. Cybula, *Transformacje prawa turystycznego*, Kraków 2009, s. 160.

¹¹⁰ P. Cybula, *Usługi turystyczne. Komentarz*, Warszawa 2012, s. 266.

¹¹¹ Wyrok SOKiK z dnia 7 listopada 2011r.,(XVIIAmC 3480/10, MSiG 2012, nr 154,poz. 10811).

¹¹² Ustawa z dn. 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. 1964, Nr 16, poz. 93).

W art. 11 u. u. t. ustawodawca wskazuje Kodeks cywilny jako podstawowy akt prawny uzupełniający jej przepisy. Ustawodawca nie wyłącza w ten sposób stosowania postanowień innych pro konsumenckich regulacji, jednak ich nie wymienia. Dla klienta – jako słabszej strony transakcji – może okazać się trudne odszukanie stosownych regulacji w pozostałych obowiązujących aktach prawnych.

Polski ustawodawca przewiduje natomiast szereg rozszerzeń odpowiedzialności organizatora turystyki w stosunku do postanowień Dyrektywy Rady WE 90/314, np. odnośnie do ukształtowania odpowiedzialności organizatora turystyki na zasadzie ryzyka, inaczej niż w dyrektywie 90/314 – na zasadzie winy. Taka regulacja stanowi przejaw troski o konsumenta. Rozszerzenie odpowiedzialności stanowi także pominięcie ostatniej przesłanki umożliwiającej wyłączenie odpowiedzialności organizatora turystyki. Zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt. 4 Dyrektywy 90/314 organizator turystyki nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli powstanie szkody jest następstwem zdarzenia, którego nie mógł przewidzieć, mimo zachowania należytej staranności. Ponadto na gruncie polskiego prawa obowiązuje węższe pojęcie siły wyższej niż w postanowieniach Dyrektywy 90/314 i ponieważ ta okoliczność wpływa na wyłączenie odpowiedzialności organizatora, rozwiązanie TO stanowi zaostrenie przepisów na korzyść konsumenta.

Szeroka regulacja obowiązków informacyjnych biura podróży również istotnie wpływa na zakres ochrony konsumenta. Informacje pisemne zamieszczane w materiałach reklamowych organizatora, przy braku odrębnych postanowień umownych, stają się częścią umowy z klientem. Podane w katalogach informacje nie mogą także wprowadzać w błąd, organizator odpowiada dodatkowo za poinformowanie klienta w sposób jasny i dokładny o istotnych warunkach przewidzianych w art. 12 u. u. t. Zakres ustawowo wymaganych danych na temat imprezy turystycznej jest stosunkowo szeroki, a podawanie tych samych parametrów imprezy ułatwia klientowi porównanie konkurencyjnych ofert i dokonanie najbardziej korzystnego dla siebie wyboru. Informacje obowiązkowo zamieszczone w treści umowy stanowią opis oczekiwanego świadczenia, a zatem mogą być niezmiernie przydatne, jeżeli biuro podróży nie wywiązuje się z umowy.

Polskie prawo turystyczne i regulacje konsumenckie zapewniają realizację interesów klienta biura podróży według wysokiego standardu. Jednak rozproszenie przepisów, zawierających uprawnienia konsumenta w różnych regulacjach prawnych stanowi istotne utrudnienie w odchodzeniu roszczeń przez konsumentów. Można zaproponować dwa alternatywne rozwiązania powyższego problemu. Pierwsze z nich przewiduje utworzenie jednolitego Kodeksu turystyki. Umieszczenie wszystkich uprawnień konsumenta umowy o imprezę turystyczną w jednej regulacji ułatwiłoby klientowi zorientowanie się w przysługujących mu prawach oraz obowiązkach organizatora turystyki i zakresie jego odpowiedzialności. Drugim rozwiązaniem byłoby uregulowanie umowy o podróż w k. c. Ustawa o usługach turystycznych w art. 11 odsyła do k. c. jako uzupełnienia swoich regulacji. Obowiązujące przepisy pozwalają na wskazanie cech wyróżniających umowę o imprezę turystyczną na tle umów nazwanych¹¹³. Projekt nowelizacji k. c. w tym zakresie

¹¹³ Tak też *Adamus, Umowa o podróż w prawie polskim*, Warszawa 2012, s. 38 oraz *J. Gospodarek, Prawo turystyczne*, Warszawa 1994, s. 89.

zarzucono jednak już w 1998 r., dążąc do odpowiedniego uregulowania umowy o imprezę turystyczną poprzez konsekwentne nowelizacje u. u. t.

Streszczenie

Artykuł poświęcony jest ochronie praw konsumenta po zawarciu umowy o imprezę turystyczną. Głównym celem opracowania jest ukazanie uprawnień konsumenta i obowiązków organizatora turystyki wynikających z obowiązującego prawa.

Organizator turystyki jest zobowiązany spełnić niektóre obowiązki względem wszystkich konsumentów niezależnie od tego, czy w przyszłości zostaną klientami biura podróży. Taki przykład stanowią obowiązki informacyjne. Szeroki zakres ustawowo wymaganych danych pozwala klientowi uniknąć ponoszenia kosztów, o których nie został poinformowany. Dokładny opis świadczenia jest niezwykle pomocny w egzekwowaniu prawidłowego wykonania umowy przez organizatora turystyki.

W kolejnym podtytule omówiono obowiązki organizatora turystyki w zakresie zapewnienia klientowi bezpieczeństwa. Zwrócono uwagę na różnice w tym zakresie pomiędzy polską i europejską regulacją. Polski ustawodawca poszerza zakres ochrony konsumentów poprzez stosowanie szerszej definicji siły wyższej oraz obowiązek uzyskania określonych kwalifikacji przez osoby sprawujące opiekę nad klientami.

W dalszej części artykułu starano się ukazać zasady odpowiedzialności organizatora turystyki w zakresie ochrony interesów ekonomicznych klienta. W podtytule znalazły się rozważania na temat zakresu i zasad odpowiedzialności za bagaż, zabezpieczenia przed podwyższeniem ceny na krótko przed wyjazdem, uprawnienia związane z odwołaniem imprezy lub niezrealizowaniem jej programu przez organizatora oraz z możliwością cesji uprawnień i obowiązków klienta. Przedstawiono także zalety postępowania reklamacyjnego oraz zasady przedawnienia roszczeń wynikających z zawartej umowy.

Słowa kluczowe: dyrektywa 90/314, konsument, impreza turystyczna, odpowiedzialność, organizator turystyki.

Summary

This article is dedicated to the protection of consumers' rights after the signing of a package travel contract. The main purpose of my work was to show the consumer's rights and liability of tourism under existing law.

Tour operator is obliged to fulfill certain obligations with respect to all consumers, regardless of whether the customer in the future will be a client in the future. Such an example is the disclosure obligations. A wide range of data required by statute allows the customer to avoid incurring costs that have not been told. A detailed description of the benefit is extremely helpful in enforcing the proper performance of the contract by the tour.

The next subtitle describes the duties of the tour in ensuring customer safety. Attention is paid to the differences in this respect between the Polish and European regulation. Polish legislator broadens the scope of consumer protection through the use of a broader definition of force majeure and the obligation to obtain certain qualifications by people who care for clients.

Later in this article I have tried to show the liability of the tour operator for the protection of the economic interests of the client. In the subtitle I have included discussion on the scope and principles of liability for luggage, protection against price increase shortly before departure, the permissions connected associated with the cancellation of the event or the failure to achieve its program by the organiser and the possibility to transfer rights and obligations of the customer. It also presents the advantages of the complaint procedure and rules expiration claims arising from the contract.

Key words: Directive 90/314, consumer, package travel, liability, tour operator.