

**Coraz mniej biur podróży narusza prawa konsumentów - wynika z przeprowadzonej przez UOKiK kontroli organizatorów turystyki. Zbadano 171 wzorców umownych stosowanych przez 87 przedsiębiorców z całego kraju**

[Warszawa, 18 lipca 2011 r.] Urząd regularnie monitoruje rynek usług turystycznych. Na ponad 2,4 tys. wpisanych do [rejestr](#) postanowień niedozwolonych 709 związanych jest z turystyką. To najliczniejsza grupa postanowień z jednej branży w rejestrze. W tym roku miała miejsce już piąta od 2003 roku ogólnopolska kontrola działalności organizatorów turystyki. W ramach prowadzonego od lutego do czerwca badania UOKiK sprawdził 171 wzorców umownych, regulaminów, przeanalizowano również materiały reklamowe - broszury, foldery, ulotki, a także umowy, które zostały zawarte z konsumentami.

Wśród 87 zbadanych organizatorów turystyki - 52 to przedsiębiorcy kontrolowani po raz pierwszy przez UOKiK. Wytypowani z poszczególnych województw na podstawie największej kwoty [gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej](#). Pozostałych wybrano spośród przedsiębiorców, u których wykryto najwięcej nieprawidłowości podczas wcześniejszych kontroli.

Nie zgodne z prawem praktyki stosowało 63 proc. skontrolowanych. W porównaniu z wynikami poprzedniego przeglądu z 2008 roku, kiedy nieprawidłowości stwierdzono aż u 96 proc. sprawdzonych podmiotów - **tegoroczne badanie wskazuje na poprawę**. Cieszy fakt, że aż wobec 32 przedsiębiorców nie było zastrzeżeń dotyczących wzorców umownych. W stosunku do pozostałej grupy - zarzuty UOKiK dotyczą głównie stosowania postanowień naruszających ustawę o usługach turystycznych oraz tożsamy ze znajdującymi się w rejestrze klauzul niedozwolonych.

W przebadanych dokumentach Urząd znalazł m.in. postanowienia istotne dla turystów z ekonomicznego punktu widzenia - dotyczące bezprawnego wyłączenia lub ograniczania odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej, utrudniania złożenia reklamacji, zmiany ceny wycieczki. Zastrzeżenia dotyczyły między innymi:

- **ograniczania odpowiedzialności organizatora imprezy.** Najwięcej, bo aż 42 zakwestionowane przez UOKiK postanowienia dotyczyły bezprawnego ograniczania lub wyłączenia odpowiedzialności organizatora turystyki najczęściej w takich sytuacjach, jak opóźnienie samolotu, zmiana hotelu czy zaginięcie przedmiotów wartościowych. Organizatorzy informowali turystów w umowach lub regulaminach, że - *biuro nie odpowiada za rzeczy pozostawione podczas podróży w autokarze i podczas pobytu w miejscu zakwaterowania*. Tymczasem, zgodnie z prawem, organizator imprezy turystycznej nie może wyłączyć swojej odpowiedzialności za uszkodzenia przedmiotów należących turystów, które miały miejsce podczas wycieczki. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy powodem powstania szkody jest działanie lub zaniechanie konsumenta, osób trzecich lub siły wyższej;

- **utrudnianie złożenia reklamacji.** Kolejną dużą grupę nieprawidłowości - 25 zakwestionowanych postanowień - stanowiły warunki dotyczące egzekwowania praw w przypadku nienależycie wykonanej umowy. W związku ze zmianą w ubiegłym roku przepisów dotyczących m.in. terminu i sposobu składania reklamacji usługi turystycznej, UOKiK podczas badania szczególną uwagę zwrócił na przestrzeganie prawa właśnie w tym zakresie. Wykryte nieprawidłowości polegały m.in. na **stosowaniu postanowień skracających ustawowy termin na złożenie reklamacji**. Przykładowo biura podróży informowały swoich klientów, że - *wszelkie reklamacje w sprawie usług winny być wniesione indywidualnie nie później jednak niż 7 dni od daty zakończenia imprezy*. Tymczasem, zgodnie z prawem, na złożenie reklamacji mamy 30 dni od zakończenia wycieczki. W każdej umowie o świadczenie usług turystycznych powinna znaleźć się informacja o sposobie składania reklamacji;
- **zmiana ceny przed rozpoczęciem imprezy.** Dla konsumentów cena jest jednym z najważniejszych czynników, jakimi kierują się wybierając konkretny wyjazd. Prawo dopuszcza możliwość jej zmiany jedynie w ściśle określonych przypadkach, tj. wzrostu opłat urzędowych, w tym podatków, kosztów transportu, kursów walut. Nie może się to ponadto odbyć później niż 20 dni przed rozpoczęciem wycieczki. W przypadku zmiany ceny organizator musi niezwłocznie poinformować o tym konsumenta, który ma w takim wypadku prawo odstąpienia od umowy i zwrotu wpłaconych pieniędzy. Jak wykazała, kontrola organizatorzy wyjazdów nie przestrzegali tych przepisów i zastrzegali sobie możliwość zmiany ceny z innych powodów niż ustawowe, np. opłaty klimatyczne.
- **nieprawidłowości w treści i konstrukcji umów.** Ustawa o usługach turystycznych określa dokładnie, co powinny zawierać umowy o świadczenie usług w ramach imprez turystycznych. Niestety przeprowadzona kontrola wykazała, że nie wszyscy przedsiębiorcy o tym pamiętają. Stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły **braku m.in. informacji na temat warunków wyżywienia, kontaktu do ubezpieczyciela, u którego biuro podróży wykupiło obowiązkową polisę chroniącą turystów czy też braku numeru wpisu organizatora do [rejstru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych](#)**. Warto wiedzieć, że umieszczenie w umowie danych przedsiębiorcy, w tym numeru wpisu do rejestru, umożliwi konsumentowi sprawdzenie czy biuro działa legalnie, ponadto ułatwia dochodzenie ewentualnych roszczeń.

Rezultatem kontroli jest wszczęcie 41 postępowań w sprawie naruszenia [zbiorowych interesów konsumentów](#), spośród których trzy zostały już zakończone wydaniem dwóch decyzji zobowiązujących i jednej stwierdzającej zaniechanie stosowania niedozwolonych praktyk. Ponadto trwają przygotowania do wszczęcia kolejnych siedmiu takich postępowań. Część klauzul zakwestionowano jako niezgodne z prawem postanowienia, które jednak nie znajdują się w rejestrze postanowień niedozwolonych. W stosunku do 22 przedsiębiorców UOKiK wystąpi z powództwem do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o uznanie stosowanych klauzul za niedozwolone.

Jednocześnie Urząd przypomina, że bezpłatną pomoc w dochodzeniu swoich praw turyści mogą uzyskać u [powiatowych lub miejskich rzeczników konsumentów](#) albo pod numerem telefonu 800 007 707 od pn. do pt. od 9.00 do 17.00.

Raport z kontroli ze szczegółowymi informacjami o skontrolowanych organizatorach i poradami dla turystów dostępny na [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

Małgorzata Cieloch  
Rzecznik prasowy

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej

Plac Powstańców Warszawy 1  
00-950 Warszawa  
tel: 22 55 60 106  
fax:22 826 11 86  
[malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl](mailto:malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl)  
[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

