

Ekonomiczno-organizacyjne problemy działalności turystycznej w regionach

Redakcja naukowa

Stefan Nowak

Katowice 2013

KOMITET WYDAWNICZY

prof. dr hab. Mirosław Ponczek (przewodniczący),
prof. dr hab. n. med. Andrzej Małecki, prof. dr hab. Sławomir Mazur,
prof. dr hab. Jan Ślężyński, prof. dr hab. Janusz Iskra,
prof. nadzw. dr hab. Władysław Mynarski,
prof. nadzw. dr hab. Rajmund Tomik, prof. nadzw. dr hab. Cezary Kucio,
prof. nadzw. dr hab. Rafał Gnat, dr Piotr Halemba,
dr Jacek Polechoński

RECENZENT

prof. PCz dr hab. inż. Sebastian Kot

ISBN 978-83-64036-24-8

Copyright © 2013 by AWF Katowice

Wydawnictwo Akademii Wychowania Fizycznego w Katowicach, 2013

Nakład 150 egz.

Dystrybutor: Śląska Księgarnia Kultury Fizycznej, ul. Mikołowska 72a, 40-065 Katowice,
e-mail: ksiegarniakulturyfizycznej@wp.pl,
tel. 32 207 51 95 lub 606 785 430

Skład tekstu, projekt okładki: Joanna Gębka, tel. 606 947 719

Druk: UKiP J&D Gębka, 44-100 Gliwice, ul. Młyńska 4, tel./fax 32 231 87 09

Obligatoryjne elementy umów o usługi turystyczne

Streszczenie

Ochrona konsumentów usług turystycznych jest jednym z kluczowych zagadnień uwzględnianych w aktach prawnych Unii Europejskiej, regulujących funkcjonowanie rynku usług turystycznych i działalność podmiotów świadczących te usługi. Wśród rozwiązań prawnych przyjmowanych dla zabezpieczenia interesu konsumentów usług turystycznych pojawił się obowiązek zamieszczenia w umowach o świadczenie usług turystycznych ustawowo wskazanych elementów, które służą wzmocnieniu pozycji konsumenta usług turystycznych w stosunku do organizatora turystyki. Obowiązek ten współistnieje z nakładanym na organizatorów turystyki przez ustawę obowiązkiem informowania konsumentów usług turystycznych przez organizatorów turystyki co do istotnych warunków imprezy turystycznej. Celem rozdziału jest prezentacja oraz analiza funkcjonowania obowiązujących przepisów prawa polskiego odnoszących się do obligatoryjnych treści umowy o usługi turystyczne z uwypukleniem ochronnej roli tych przepisów w stosunku do konsumentów usług turystycznych. Kluczowe zagadnienia prawne przedstawiono na tle odpowiednich aktów prawa wspólnotowego, które stanowiły źródło rozwiązań przyjętych w analizowanych przepisach prawa polskiego.

Słowa kluczowe: usługi turystyczne, ochrona konsumentów, treść umów o usługi turystyczne.

Mandatory elements of the agreements on tourism services

Abstract

The protection of consumers within the tourism sector constitutes one of the pivotal issues included in the European Union “acquis communautaire”,

which stipulates the operating of the tourism market as well as of the entities rendering the afore-mentioned services. Among numerous legal solutions adopted with a view to adequately safeguarding the interests of consumers within the tourism sector a statutory obligation has been imposed concerning the inclusion in all agreements on rendering tourism services, in accordance with the binding regulations, the indicated elements aimed at enhancing substantially the position of the tourism services customer in relation to the tourism organizer. The said obligation coexists hand in hand with, pursuant to the act, obligation imposed on tourism organizers of notifying the tourism services consumers by the tourism organizer about all the relevant terms and conditions as regards the tourist event. The overriding objective of the article consists in presenting and meticulously analyzing the currently binding provisions of the Polish law and their application, in reference to the mandatory content of agreements on tourism services with a special emphasis laid upon the protective function of the provisions in question in relation to the consumers of the tourism services. The key legal issues included in the article have been delineated against the background of the relevant European Union acts which constituted the primary source of the solutions adopted under the provisions of the Polish law which were subjected to thorough scrutiny.

Key words: travel services, consumer protection, content agreements tourist services.

Wstęp

Ochrona konsumentów usług turystycznych nie sprowadza się wyłącznie do kwestii odpowiedzialności organizatorów turystyki za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usługi. Równie istotną rolę ochronną w stosunku do konsumentów pełnią zawarte w prawodawstwie Unii Europejskiej, jak i w wywodzących się z niego regulacjach wewnętrznych Państw – Członków Unii Europejskiej obowiązki odnoszące się do treści umów o usługi turystyczne czy do zakresu i sposobu informacji udzielanych przez organizatorów turystyki,

a także akty prawa lokalnego mające na celu wspieranie rozwoju zrównoważonej turystyki¹. Jednym z ważniejszych powodów podjęcia prac zmierzających do jednolitego uregulowania sfery usług turystycznych na obszarze Unii była potrzeba wyrównania pozycji usługodawcy i usługobiorcy, uwzględniając, że konsument usług turystycznych niejednokrotnie staje w sytuacji, gdy najistotniejsze warunki imprezy turystycznej określa kontrahent ekonomicznie silniejszy, występujący niekiedy z pozycji monopolistycznej. Stąd też w regulacjach wspólnotowych obok usunięcia ograniczeń swobody świadczenia usług turystycznych silny akcent położony został na kwestie ochrony konsumentów tych usług pojmowanej w różnych aspektach. Analizując rozwiązania dotyczące funkcjonowania rynku usług turystycznych, przyjęte w polskim prawodawstwie, nie sposób pominąć wpływu, jaki wywarły na nie akty prawa wspólnotowego, które z racji przynależności Polski do Unii Europejskiej były implementowane na grunt prawa polskiego. Dlatego też analiza ta prowadzona jest na tle obowiązujących na obszarze Unii Europejskiej regulacji wspólnotowych.

Wspólnotowe źródła regulacji prawnych odnoszących się do ochrony konsumentów usług turystycznych

Obowiązujące w Polsce regulacje prawne odnoszące się do sfery usług turystycznych determinowane są członkostwem Polski w Unii Europejskiej, co powoduje przeniesienie na grunt krajowy rozwiązań prawnych obowiązujących na obszarze Unii. Podstawowym aktem prawa unijnego, na którym opierają się polskie regulacje dotyczące obszaru usług turystycznych, jest *Dyrektywa Rady Wspólnot Europejskich z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (90/314/EWG)*².

¹ S. Nowak, A. Ulfik, A. Herbuś: *Zrównoważona turystyka podstawą rozwoju regionalnego*. „Logistyka” 2012, nr 3, s. 1718.

² *Dyrektywa Rady Wspólnot Europejskich z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (90/314/EWG)*. Dz.U. WDE L 158, 23/06/1990 P. 0059–0064.

Dyrektywa ta uchwalona została w odpowiedzi na potrzebę usunięcia ograniczeń swobody świadczenia usług turystycznych, jakie wynikały z rozbieżności pomiędzy uregulowaniami prawa krajowego Państw – Członków Wspólnot Europejskich, poprzez ustanowienie wspólnych reguł dotyczących imprez turystycznych. W założeniach *Dyrektywy* podniesiono między innymi fakt, że rozbieżności pomiędzy uregulowaniami prawa krajowego Państw – Członków Wspólnot Europejskich stanowią czynnik odstrasżający konsumentów z jednego Państwa Członkowskiego od dokonywania zakupów imprez turystycznych w innym Państwie Członkowskim.

Z tego też względu *Dyrektywa* zakłada, że:

- konsument usług turystycznych powinien korzystać z ochrony niezależnie od tego, czy jest on bezpośrednią stroną umowy, cesjonariuszem czy członkiem grupy, w której imieniu inna osoba zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych,
- organizator imprezy turystycznej, jak też punkt sprzedaży detalicznej powinien być zobowiązany do zagwarantowania, że informacja podana w materiałach opisowych dotyczących imprezy nie wprowadza w błąd, a udostępnione konsumentom materiały zawierają informację wyczerpującą i rzetelną,
- konieczne jest nałożenie wymogu, aby wszystkie postanowienia umów stosowanych do imprez turystycznych były zawarte na piśmie, w formie wyczerpującej i zrozumiałej dla konsumenta oraz aby konsument otrzymywał kopię takiej umowy³.

W konsekwencji takich założeń wstępnych, *Dyrektywa* wiele miejsca poświęca ochronie konsumentów usług turystycznych, włączając w to ich prawo do rzetelnej i wyczerpującej informacji oraz prawo do przedstawienia im wszystkich postanowień umów stosowanych do imprez turystycznych na piśmie w sposób wyczerpujący i zrozumiały. Dla wzmocnienia ochrony konsumenta *Dyrektywa* przyjęła, że Państwa Członkowskie zagwarantują w odniesieniu do

³ M. Dziadkiewicz: *Ochrona konsumentów usług turystycznych przed niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi*. W: *Regionalne i lokalne strategie rozwoju turystyki*. Wydawnictwo Akademii Wychowania Fizycznego, Katowice 2012, s. 100.

zawieranych umów o usługi turystyczne stosowanie skatalogowanych w jej przepisach szczególnych zasad, wśród których znalazł się obowiązek zawarcia w umowie określonych warunków (art. 4, ust. 2, pkt a *Dyrektywy*). Warunki te, określane w przytoczonym przepisie *Dyrektywy* jako obowiązujące minimum, sformułowane zostały szczegółowo w *Załączniku do Dyrektywy*.

Załącznik ten brzmi następująco:

„Składniki, które powinny być włączone do umowy, o ile dotyczą danej imprezy:

- a) cel podróży i, jeżeli przewidziane są terminy pobytu, właściwe terminy wraz z datami pobytu;
- b) środki, cechy i kategorie transportu; daty oraz miejsca wyjazdu i powrotu;
- c) w przypadku gdy impreza zawiera zakwaterowanie – jego lokalizacja, kategoria turystyczna lub poziom komfortu, najważniejsze cechy, zgodność z zasadami danego Państwa Członkowskiego oraz rozkład posiłków;
- d) jeżeli do odbycia imprezy wymagana jest minimalna liczba uczestników – nieprzekraczalny termin, w jakim konsument powinien zostać poinformowany o odwołaniu podróży;
- e) trasa podróży;
- f) zwiedzanie, wycieczki lub inne usługi, które są włączone w ogólną, uzgodnioną cenę imprezy;
- g) nazwa i adres organizatora, punktu sprzedaży detalicznej oraz w razie potrzeby ubezpieczyciela;
- h) cena imprezy, wskazanie możliwości zmiany ceny na podstawie art. 4 ust. 4 i określenie opłat, podatków i narzutów obciążających usługi (opłaty lotniskowe, opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach, opłaty turystyczne), jeżeli takie koszty nie są uwzględnione w cenie imprezy;
- i) harmonogram i sposób płatności;
- j) szczególne wymagania, o których konsument poinformował organizatora i/lub punkt sprzedaży detalicznej podczas dokonywania rezerwacji, a które zostały zaakceptowane przez obie strony;

k) terminy składania przez konsumenta skarg dotyczących niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy”⁴.

Mając na względzie, iż *Dyrektywa* stała się podstawą rozwiązań, jakie w krajowych aktach prawnych dotyczących usług turystycznych wdrażały Państwa – Członkowie Wspólnot Europejskich, przyjęcie przez *Dyrektywę* szeroko zakrojonej ochrony konsumentów usług turystycznych, łącznie ze wskazaniem warunków, które (co najmniej) winny znajdować się w treści umów o usługi turystyczne, spowodowało, że zapisy dotyczące tych warunków stawały się obligatoryjnymi elementami umowy o usługi turystyczne według uregulowań prawa wewnętrznego Państw – Członków Wspólnot Europejskich.

Obowiązkowe elementy umowy o usługi turystyczne według ustawodawstwa polskiego

Implementacji *Dyrektywy Rady Wspólnot Europejskich z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek* na grunt prawa polskiego dokonała *Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych*⁵.

Ustawa ta, uwzględniając cel omawianego prawa wspólnotowego i założenia, jakie przyświecały uchwaleniu *Dyrektywy*, przeniosła na grunt prawa krajowego wszystkie istotne rozwiązania zawarte w *Dyrektywie*, w tym także w jej *Załączniku*, ustanawiając minimalny zakres postanowień umowy o świadczenie usług turystycznych.

Katalog przewidzianych prawem obligatoryjnych elementów umowy o świadczenie usług turystycznych zawarty został w art. 14 ust. 2 *Ustawy o usługach turystycznych*. Przy zachowaniu generalnego wymogu formy pisem-

⁴ *Załącznik do Dyrektywy Rady Wspólnot Europejskich z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (90/314/EWG)*. Dz. U. WE L 158, 23/06/1990 P. 0059–0064.

⁵ *Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych*. Tekst jednolity: Dz.U. 2004, Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.

nej umowa o świadczenie usługi turystycznej zawierać powinna takie elementy, jak:

- 1) szczegółowa informacja o organizatorze turystyki, w tym numer jego wpisu do rejestru oraz numer identyfikacji podatkowej, a także imię i nazwisko oraz pełniona funkcja osoby, która w jego imieniu umowę podpisała;
- 2) miejsce pobytu lub trasę wycieczki;
- 3) czas trwania imprezy turystycznej;
- 4) program imprezy turystycznej obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług, w tym:
 - rodzaj, charakter i kategorię środka transportu oraz datę, godzinę, miejsce wyjazdu i planowanego powrotu,
 - położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu lub opis wyposażenia obiektów niezaliczanych do rodzajów i kategorii,
 - ilość i rodzaj posiłków,
 - program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę imprezy turystycznej;
- 5) cenę imprezy turystycznej, wraz z wyszczególnieniem wszelkich koniecznych należności, podatków i opłat, jeżeli nie są one zawarte w cenie, oraz wyraźne sformułowanie okoliczności, które mogą spowodować podwyższenie ceny;
- 6) sposób zapłaty;
- 7) rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów oraz nazwę i adres ubezpieczyciela;
- 8) termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja usług jest uzależniona od liczby zgłoszeń;
- 9) termin, w jakim konsument może zawiadomić organizatora turystyki o przeniesieniu przysługujących mu z tytułu umowy uprawnień na inną osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej i przejęciu przez tę osobę wszystkich obowiązków wynikających z tej umowy;

- 10) sposób zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą wraz z podaniem terminu zgłaszania takich reklamacji;
- 11) wymagania specjalne, o których klient powiadomił organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego i na które strony umowy wyraziły zgodę;
- 12) podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy.

Wymóg zawarcia w umowie o usługę turystyczną szczegółowych informacji o organizatorze turystyki wskazuje jednoznacznie, iż świadczeniodawcą może być wyłącznie organizator turystyki w rozumieniu *Ustawy o usługach turystycznych*.

Obligatoryjne elementy umów a obowiązki informacyjne organizatora turystyki

Organizatorem turystyki wskazanym w umowie będzie więc w każdym przypadku podmiot organizujący imprezę turystyczną, a więc, zgodnie z terminologią *Ustawy o usługach turystycznych*, przedsiębiorca⁶ wykonujący działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych. Działalność taka, w myśl *Ustawy o usługach turystycznych*, jest działalnością regulowaną w rozumieniu przepisów *Ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej*⁷ i wymaga uzyskania wpisu w rejestrze organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Dla porządku należy dodać, że przepisy *Ustawy o usługach turystycznych* traktują równorzędnie podmioty

⁶ Pod pojęciem przedsiębiorcy rozumieć należy osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną nie będącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Za przedsiębiorcę uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej. Przedsiębiorcą zagranicznym jest natomiast osoba zagraniczna, wykonująca działalność gospodarczą za granicą, oraz obywatel polski wykonujący działalność gospodarczą za granicą (art. 4 ust. 1 i art. 5 pkt 3 *Ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej*).

⁷ *Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej*. Tekst jednolity: Dz.U. 2010, Nr 220, poz.1447 z późn. zm.

działające *stricte* jako organizatorzy turystyki oraz podmioty prowadzące działalność gospodarczą pośredniczenia na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych. Ponadto przedsiębiorca będący organizatorem turystyki lub pośrednikiem turystycznym, który w ramach wykonywanej działalności jednocześnie działa jako agent turystyczny, jest obowiązany:

- 1) wykonywać działalność tylko na rzecz organizatorów turystyki wpisanych do rejestru;
- 2) w umowie zawieranej z klientem wskazywać jednoznacznie właściwego organizatora turystyki, którego reprezentuje;
- 3) działać na podstawie ważnej umowy agencyjnej.

Obowiązki agenta turystycznego wskazane w punktach 1 i 2 pozostają niewątpliwie w bezpośrednim związku z generalną zasadą częściowego kształtowania treści umowy o usługi turystyczne poprzez przepisy obowiązujące w tym zakresie ustawy.

Omawiając obligatoryjne postanowienia umów o usługi turystyczne warto zwrócić uwagę na przepis art. 12 ust. 1 *Ustawy o usługach turystycznych*. Przepis ten, statujący obowiązki informacyjne organizatora turystyki, zawiera katalog informacji, które winny być podane do wiadomości konsumentów usług turystycznych, w przypadkach gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny, proponując klientom imprezy turystyczne lub usługi turystyczne, udostępnia im odpowiednie informacje pisemne w formie broszur, folderów czy katalogów.

Zgodnie z tym przepisem, do obowiązku organizatora turystyki bądź pośrednika turystycznego należy wskazanie w tych materiałach w sposób dokładny i zrozumiały:

- 1) ceny imprezy turystycznej lub usługi turystycznej albo sposobu jej ustalenia;
- 2) miejsca pobytu lub trasy imprezy;
- 3) rodzaju, klasy, kategorii lub charakterystyki środka transportu;
- 4) położenia, rodzaju i kategorii obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu;
- 5) ilości i rodzaj posiłków;

- 6) programu zwiedzania i atrakcji turystycznych;
- 7) kwoty lub procentowego udziału zaliczki w cenie imprezy turystycznej lub usługi turystycznej oraz terminu zapłaty całej ceny;
- 8) terminu powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja usług jest uzależniona od liczby zgłoszeń;
- 9) podstaw prawnych umowy i konsekwencji prawnych wynikających z umowy;
- 10) ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej.

Łatwo zauważyć, że katalog informacji objętych obowiązkiem uwidocznienia ich w folderach, broszurach, katalogach czy innych informacjach pisemnych w dużej mierze pokrywa się z treścią obligatoryjnych elementów umowy wyszczególnionych w art. 14 ust. 2 *Ustawy o usługach turystycznych*. Sytuacja taka powoduje pewne problemy interpretacyjne w stosunku do udostępnianych przez organizatorów turystyki informacji pisemnych. Materiały takie, w powszechnym odbiorze przyjmowane jako forma reklamy działalności organizatora turystyki, zawierają jednak konkretne informacje co do „produktu” proponowanego przez organizatora potencjalnym klientom.

Wobec takiego ukształtowania obowiązku informacyjnego organizatora turystyki rodzi się wątpliwość co do prawnej kwalifikacji takich materiałów, jak foldery, broszury czy katalogi, która sprowadza się do pytania, czy materiały te, udostępnione klientom, uznać można za złożoną im ofertę czy też nie. W literaturze przedmiotu ścierają się w tej kwestii dwa przeciwstawne stanowiska, z których jedno opiera się na poglądzie, iż *Ustawa o usługach turystycznych* traktuje foldery, broszury i katalogi – będące formą zaproponowania klientom imprez turystycznych lub usług turystycznych – jako oferty, drugie zaś, kwestionując (moim zdaniem słusznie) to założenie, traktuje foldery, katalogi i inne materiały pisemne, które udostępnia się klientom, proponując im imprezy

turystyczne jedynie jako zaproszenie do zawarcia umowy⁸. Analiza stosownych przepisów Kodeksu cywilnego i przepisów *Ustawy o usługach turystycznych* wskazuje jednak trafność drugiego z prezentowanych stanowisk⁹. Przyjęcie, iż udostępniane klientom materiały informacyjne w postaci folderów, broszur, katalogów czy innych materiałów pisemnych stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy, nie wyklucza jednak, iż w niektórych wypadkach mogą one stanowić ofertę, a zawarte w nich informacje staną się obligatoryjnymi elementami umowy o imprezę turystyczną lub usługi turystyczne.

Podsumowanie

Praktyka zawierania umów o imprezę turystyczną lub usługi turystyczne pokazuje, że najczęściej umowy opierają się na przedstawionych klientowi przez organizatora turystyki katalogach lub innych informacjach pisemnych zawierających opis imprez turystycznych, a następnie, na podstawie uzyskanych w ten sposób informacji klient dokonuje wyboru określonej imprezy turystycznej, potwierdzając ten wybór stosownym oświadczeniem woli uzewnętrznionym w dokumencie różnie w praktyce nazywanym (na przykład umowa – zgłoszenie, formularz rezerwacji czy formularz umowy)¹⁰.

Praktyka ta prowadzi do akceptacji przez klienta rozwiązań umownych, na których treść nie miał on wpływu, jako że zostały one ustalone przez organizatora turystyki i doręczone klientowi przed zawarciem umowy. Rozwiązania te, stanowiąc tzw. wzorzec umowy w opisanych wyżej warunkach, wiążą klienta. Funkcjonowanie wzorca umowy w obrocie gospodarczym usankcjonowane zostało przepisem art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego. Przepis ten wychodzi naprzeciw dążeniu do standaryzacji umów, wobec nacechowania współczesnego

⁸ J. Gospodarek: *Prawo turystyczne w zarysie*. Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz–Warszawa 2003, s. 63.

⁹ P. Cybula: *Procedura zawierania umowy o imprezę turystyczną w świetle przepisów Kodeksu cywilnego i Ustawy o usługach turystycznych (zagadnienia wybrane)*. „Folia Turistica” 2009, nr 20, s. 26–28.

¹⁰ Ibidem, s. 25.

obrotu gospodarczego masowością, seryjnością, typowością produkcji, handlu i usług. Uogólniając – mianem wzorców umownych można zatem określić wszelkiego rodzaju ogólne warunki umów, wzory umów czy regulaminy ustalone przez jedną ze stron umowy przed jej zawarciem¹¹.

Operowanie wzorcami umownymi w procesie zawierania umów o usługi turystyczne w sposób znaczący upraszcza procedurę zawierania umowy. W literaturze podkreśla się, że masowość umów – zwłaszcza jednorodzących – jakie zawiera przedsiębiorca spełniający określony rodzaj świadczeń oraz związane z tym względy prakseologiczne, uniemożliwia indywidualne negocjowanie umów i czyni koniecznym ich zawieranie na podstawie wzorców (szablonów, formularzy), jakie stosuje profesjonalista przy zawieraniu umów, których drugą stroną może być dowolna osoba¹². Zawarcie umowy następuje wówczas „na warunkach” proponowanych przez przedsiębiorcę, co w konsekwencji nadaje umowie o usługi turystyczne charakter umowy adhezyjnej – zawieranej przez przystąpienie do umowy, oznaczające akceptację warunków określonych przez organizatora turystyki¹³. Alternatywnie, konsument może nie akceptować warunków organizatora turystyki i zrezygnować z zawarcia umowy. Adhezyjny na ogół charakter umowy o usługi turystyczne i typowy przebieg procesu zawierania tej umowy oraz fakt, że podmioty działające w sektorze usług turystycznych to przedsiębiorstwa średnie i małe, powoduje, że treść umów o usługi turystyczne kształtowana jest często poprzez korzystanie z wzorów stosowanych wcześniej przez innych przedsiębiorców, co skutkuje niedostosowaniem do aktualnych rozwiązań prawnych. Wobec wzrostu jakości usług, bezpieczeństwo konsumentów nie jest jednak już szczególnie zagrożone, istnieje

¹¹ K. Gajda-Rozczynialska: *Sprawy o ochronę indywidualnych interesów konsumentów w postępowaniu cywilnym*. Wolters Kluwer Polska 2012, s. 325.

¹² G. Bieniek, H. Ciepła, S. Dmowski et al.: *Komentarz do Kodeksu cywilnego, księga trzecia. Zobowiązania*. T. 1. Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis, Warszawa 2003, s. 122.

¹³ H. Zawistowska: *Znaczenie ochrony prawnej konsumentów usług turystycznych dla rozwoju turystyki w Polsce*. Oficyna Wydawnicza Szkoły Głównej Handlowej, Warszawa 1999, s. 9.

je natomiast zagrożenie w sferze kontraktowej, wynikające z niejasnych i naruszających interesy konsumentów postanowień umownych¹⁴. Nie bez znaczenia jest też fakt, że małe i średnie przedsiębiorstwa wykonujące usługi turystyczne, dążąc do obniżenia kosztów działalności, często rezygnują z profesjonalnego doradztwa prawnego, co również znajduje odbicie w „jakości” stosowanych przez nie wzorców umownych, a w następstwie postanowień zawieranych umów konsumenckich.

Literatura

Bednarek M.: *Wzorce umów w prawie polskim*. Wyd. C.H.Beck 2005.

Bieniek G., Ciepła H., Dmowski S. i in.: *Komentarz do Kodeksu cywilnego, księga trzecia. Zobowiązania. T. 1*. Wyd. Prawnicze LexisNexis, Warszawa 2003.

Cybula P.: *Czy uchwała SN stanie się skuteczną bronią przed stowarzyszeniami zaskarżającymi „klauzule niedozwolone”?*. „Rynek Podróży” 2011, nr 6.

Cybula P.: *Procedura zawierania umowy o imprezę turystyczną w świetle przepisów Kodeksu cywilnego i Ustawy o usługach turystycznych (zagadnienia wybrane)*. „Folia Turistica” 2009, nr 20.

Dziadkiewicz M.: *Ochrona konsumentów usług turystycznych przed niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi*. W: *Regionalne i lokalne strategie rozwoju turystyki*. Wydawnictwo Akademii Wychowania Fizycznego, Katowice 2012.

Gajda-Rozczynalska K.: *Sprawy o ochronę indywidualnych interesów konsumentów w postępowaniu cywilnym*. Wolters Kluwer Polska 2012.

Gospodarek J.: *Prawo turystyczne w zarysie*. Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz–Warszawa 2003.

Grzesiek A.: *Niedozwolone klauzule w umowach o imprezę turystyczną we wspólnotowym i polskim prawie ochrony konsumenta*. Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2008.

Kohutek K., Sieradzka M.: *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów*.

¹⁴ Ibidem, s. 10.

komentarz. Wolters Kluwer Polska 2008.

Nowak S., Ulfik A., Herbuś A.: *Zrównoważona turystyka podstawą rozwoju regionalnego*. „Logistyka” 2012, nr 3.

Kodeks cywilny. Komentarz. Red. K. Pietrzykowski. Publ. Legalis, Warszawa 2003.

Kodeks cywilny. Komentarz. Red. K. Pietrzykowski. Wyd. C.H.Beck, Warszawa 2008.

Zawistowska H.: *Znaczenie ochrony prawnej konsumentów usług turystycznych dla rozwoju turystyki w Polsce*. Oficyna Wydawnicza Szkoły Głównej Handlowej, Warszawa 1999.

Ustawodawstwo

Dyrektywa Rady Wspólnot Europejskich z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (90/314/EWG). Dz.U. WE L 158, 23/06/1990 P. 0059–0064.

Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz.U. 2010, nr 220, poz.1447 z późn. zm.).

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity: Dz.U. 2004, nNr 223, poz. 2268 z późn. zm.).

Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 21 lipca 2005 r. (XVII AMA 89/03). „Wokanda” 2006, nr 4.