

Akademia Wychowania Fizycznego im. Jerzego Kukuczki
w Katowicach

Regionalne i lokalne strategie rozwoju turystyki

Materiały i studia

Redakcja naukowa

Stefan Nowak

Katowice 2012

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, dr hab. Władysław Mynarski prof. nadzw.,
dr hab. Rajmund Tomik prof. nadzw., dr hab. Cezary Kucio prof. nadzw.,
dr hab. Rafał Gnat prof. nadzw., dr Piotr Halemba, dr Jacek Polechoński

Recenzja

dr hab. Beata Ślusarczyk, prof. P.Cz.

Dofinansowano ze środków
Urzędu Miasta Częstochowy

ISBN 978-83-60841-88-4

Copyright © 2012 by AWF Katowice

Wydawnictwo Akademii Wychowania Fizycznego w Katowicach, 2012
Nakład: 150 egz.

Dystrybutor: Śląska Księgarnia Kultury Fizycznej, ul. Mikołowska 72a, 40-065 Katowice,
e-mail: ksiegarniakulturyfizycznej@wp.pl, tel.: 32 207 51 96 lub 606 785 430

Druk: Gębka J.D. Poligrafia
ul. Pszczyńska 44
44-100 Gliwice

Michał Dziadkiewicz

Politechnika Częstochowska

Ochrona konsumentów usług turystycznych przed niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi

**Customers of tourism services protection
against default or negligence in performing system**

Abstract: The article explores civil-law aspects of the protection of consumers of tourist services against a failure to perform or improper performance of a service by the tour operator. Legal definitions concerning tourist services, duties of the contractors as well as the range of their responsibilities have been discussed within. The article also raises the issues of contract for the provision of tourist services, performing these services and the execution of duties of the tour operator. Consumer protection bodies in tourist services have been talked over from the point of view of the act on tourist services and from the point of view of the provisions of the Civil Code, which are applied in cases of aggrieved consumers of a tourist service at a failure to perform or offering a negligent service by the tour operator.

Key words: protection of consumers of tourist services, contract for the provision of tourist services, tour operator, chargeback.

Wstęp

Przedmiotem niniejszego artykułu jest charakterystyka zawartych w przepisach prawa polskiego oraz wspólnotowego zasad i instytucji służących ochronie konsumenta usług turystycznych przed niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi przez usługodawcę.

Prezentowane uregulowania prawne dają obraz prawnych możliwości i zasad ochrony konsumenta usług turystycznych w wypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez organizatora turystyki. Rozważania te uzupełniono o szczególną możliwość odzyskania na drodze pozasądowej kwoty transakcyjnej zapłaconej przez konsumenta dzięki prowadzonej przez banki usłudze tzw. obciążenia zwrotnego.

Ochrona konsumentów usług turystycznych w prawie Unii Europejskiej

Obowiązujące aktualnie w Polsce regulacje prawne kształtujące obszar usług turystycznych, w tym zasady ich wykonywania, związane są ściśle z członkostwem Polski w Unii Europejskiej. Konsekwencją tego stanu jest fakt, że podstawowymi aktami prawnymi, które należy brać pod uwagę, mówiąc o usługach turystycznych, jest *Dyrektywa Rady Wspólnot Europejskich z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (90/314/EWG)*¹ oraz implementująca tę dyrektywę na grunt prawa polskiego *Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych*².

Celem przyświecającym uchwaleniu *Dyrektywy Rady Wspólnot Europejskich* była potrzeba usunięcia ograniczeń swobody świadczenia usług turystycznych, wynikających z rozbieżności pomiędzy uregulowaniami prawa krajowego Państw – Członków Wspólnot Europejskich, poprzez ustanowienie wspólnych reguł dotyczących imprez turystycznych (art. 1 *Dyrektywy*).

W założeniach *Dyrektywy* szczególnie podkreślono fakt, że rozbieżności w przepisach prawa krajowego Państw Członków Wspólnot Europejskich odstrasza ją konsumentów z jednego Państwa Członkowskiego od dokonywania zakupu 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 udostępniane 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 umowy.

Prawa konsumenta powinny obejmować możliwość przeniesienia przez niego rezerwacji imprezy turystycznej na osobę trzecią, a także gwarantować mu pewną swobodę odstąpienia od umowy udziału w zorganizowanej imprezie turystycznej przed jej rozpoczęciem.

Szczególnie jasno określone powinny być uprawnienia konsumenta w przypadku, gdy organizator imprezy turystycznej odwołuje ją przed ustaloną datą rozpoczęcia.

¹ *Dyrektywa Rady Wspólnot Europejskich z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (90/314/EWG)*. Dz.Urz. WE L 158, 23/06/1990 P. 0059–0064.

² *Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych*. Tekst jednolity. Dz.U. 2004, nr 223, poz. 2268 z późn. zm.

Co do obowiązków organizatora imprezy turystycznej *Dyrektywa* zwraca szczególną uwagę na odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usług składających się na imprezę turystyczną, w tym na sytuacje, kiedy już po rozpoczęciu imprezy organizator uświadomi sobie, że nie będzie w stanie dostarczyć znaczącej części umówionych usług.

W założeniach *Dyrektywy* organizator bądź też punkt sprzedaży detalicznej usług turystycznych powinien ponosić odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną konsumentowi z tytułu niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy, chyba że wadliwe wykonanie umowy nie wynika ani z jego winy, ani z winy innego usługodawcy.

Korzystne, zdaniem *Dyrektywy*, zarówno dla konsumentów, jak i dla sektora imprez turystycznych, byłoby nałożenie na organizatorów i/lub punkty sprzedaży detalicznej obowiązku właściwego udokumentowania zabezpieczenia finansowego na wypadek swojej niewypłacalności.

Zakładane przez *Dyrektywę* ograniczenia odpowiedzialności organizatora imprez turystycznych za niewykonanie bądź niewłaściwe wykonanie usługi powinny wynikać z konwencji międzynarodowych, w szczególności Konwencji Warszawskiej z 1929 r. o międzynarodowym przewozie lotniczym, Konwencji Berneńskiej z 1961 r. o przewozie kolejowym, Konwencji Ateńskiej z 1974 r. o przewozie morskim i Konwencji Paryskiej z 1962 r. o odpowiedzialności właścicieli hoteli. Ponadto w przypadku szkody innej niż uszkodzenie ciała powinna istnieć możliwość ograniczenia odpowiedzialności z tytułu umowy udziału w imprezie pod warunkiem, że ograniczenia takie nie są bezzasadne.

Z punktu widzenia usługobiorców szczególnie istotne jest zachowanie przez *Dyrektywę* możliwości przyjmowania lub utrzymania w mocy surowszych przepisów prawa krajowego Państw Członkowskich, dotyczących umów udziału w imprezach turystycznych, jeżeli regulacje takie mają na celu ochronę konsumentów.

Usługi turystyczne w świetle ustawy

Uchwalona w Polsce *Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych*, jak już wspomniano, stanowi implementację na grunt polski właściwego prawa wspólnotowego, zgodną z jego celem, jaki zawarto w cytowanym art. 1 *Dyrektywy* WE 90/314/EWG, i założeniami przyświecającymi uchwaleniu tej *Dyrektywy*.

Podstawowe definicje odnoszące się do działalności rozumianej jako usługi turystyczne zawarte są w art. 3 ustawy, który warto zacytować w całości:

„1) usługi turystyczne – usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym;

2) impreza turystyczna – co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu;

3) wycieczka – rodzaj imprezy turystycznej, której program obejmuje zmianę miejsca pobytu jej uczestników;

4) organizowanie imprez turystycznych – przygotowywanie lub oferowanie, a także realizacja imprez turystycznych;

5) organizator turystyki – przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną;

6) pośrednik turystyczny – przedsiębiorca, którego działalność polega na wykonywaniu, na zlecenie klienta, czynności faktycznych i prawnych związanych z zawieraniem umów o świadczenie usług turystycznych;

7) agent turystyczny – przedsiębiorca, którego działalność polega na stałym pośredniczeniu w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na rzecz organizatorów turystyki posiadających zezwolenia w kraju lub na rzecz innych usługodawców posiadających siedzibę w kraju;

7a) przewodnik turystyczny – osobę zawodowo oprowadzającą turystów lub odwiedzających po wybranych obszarach, miejscowościach i obiektach oraz udzielającą o nich informacji;

7b) pilot wycieczek – osobę towarzyszącą, w imieniu organizatora turystyki, uczestnikom imprezy turystycznej, sprawującą opiekę nad nimi i czuwającą nad sposobem wykonania na ich rzecz usług;

8) usługi hotelarskie – krótkoterwałe, ogólnie dostępne wynajmowanie domów, mieszkań, pokoi, miejsc noclegowych, a także miejsc na ustawienie namiotów lub przyczep samochodowych oraz świadczenie, w obrębie obiektu, usług z tym związanych;

9) turysta – osobę, która podróżuje do innej miejscowości poza swoim stałym miejscem pobytu na okres nieprzekraczający 12 miesięcy, dla której celem podróży nie jest podjęcie stałej pracy w odwiedzanej miejscowości i która korzysta z noclegu przynajmniej przez jedną noc;

10) odwiedzający – osobę, która podróżuje do innej miejscowości poza swoim stałym miejscem pobytu, dla której celem podróży nie jest podjęcie stałej pracy w odwiedzanej miejscowości oraz niekorzystającą z noclegu;

11) klient – osobę, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osobę, na rzecz której umowa została zawarta, a także osobę, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową;

14) przedsiębiorca – przedsiębiorcę i przedsiębiorcę zagranicznego w rozumieniu ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. nr 173, poz. 1807).

15) UIAGM – Międzynarodową Federację Stowarzyszeń Przewodników Górskich UIAGM/IVBV/IFMGA/ skupiającą i weryfikującą narodowe stowarzyszenia przewodników wysokogórskich całego świata”.

Treść tego przepisu pozwala na określenie ram merytorycznych, w jakich przychodzi się poruszać przy próbach określenia zakresu i zasad ochrony konsumentów w przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usługi turystycznej. Szczegółowe zdefiniowanie podmiotów objętych uregulowaniami ustawy o usługach turystycznych, a także zakresu przedmiotowego odnoszącego się do pojęcia „usługi turystyczne” znacząco ułatwia stosowanie ustawy.

Pozycja usługodawcy i usługobiorcy

Ustawa o usługach turystycznych zawiera wiele szczegółowych rozwiązań mających na celu ochronę interesów konsumentów tych usług oraz wskazujących na zakres odpowiedzialności organizatorów imprez turystycznych.

Rozwiązania systemowe, pośrednio wpływające na wzmocnienie pozycji konsumenta usług turystycznych, zawierają przepisy rozdziału 2 ustawy traktujące o organizatorach turystyki, pośrednikach i agentach turystycznych. Z mocy art. 4 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych **działalność gospodarcza w zakresie organizowania imprez turystycznych oraz pośredniczenia na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych jest działalnością regulowaną w rozumieniu Ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej**³.

Konsekwencją takiego rozwiązania jest, ujęty w art. 7 ust.1 ustawy o usługach turystycznych, obowiązek uzyskania przez przedsiębiorcę prowadzącego działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych oraz pośredniczenia w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych wpisu w rejestrze organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, prowadzonym przez marszałka województwa właściwego ze względu na siedzibę przedsiębiorcy.

Uregulowanie takie ma istotne znaczenie w kontekście ochrony interesów konsumentów usług turystycznych, gdyż dopuszcza do prowadzenia takiej działalności usługowej wyłącznie podmioty spełniające określone ustawą warunki.

Do warunków tych, sprecyzowanych w art. 5 ust. 1 ustawy, należy **zapewnienie klientom na wypadek niewypłacalności przedsiębiorcy:**

- **pokrycia kosztów ich powrotu z imprezy turystycznej** do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu w wypadku, gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny nie zapewnia, wbrew obowiązkowi, tego powrotu;
- **zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną** w wypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie organizatora turystyki lub pośrednika oraz osób działających w ich imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana;
- **zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty** za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika oraz osób działających w ich imieniu.

Realizacja tego warunku przez przedsiębiorcę wykonującego działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych oraz pośredniczenia w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych nastąpić może poprzez (alternatywnie):

- zawarcie umowy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej;

³ Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej. Dz.U. 2010, nr 220, poz. 1447.

- zawarcie umowy ubezpieczenia na rzecz klientów⁴;
- przyjmowanie wpłat klientów wyłącznie na rachunek powierniczy, jeżeli przedsiębiorca wykonuje usługi turystyczne wyłącznie na terenie kraju i złoży marszałkowi województwa oświadczenie o przyjmowaniu wpłat na rachunek powierniczy.

Przedsiębiorca zobowiązany jest składać marszałkowi województwa oryginały lub odpowiednio potwierdzone odpisy kolejnych umów wymienionych powyżej, nie później niż 14 dni przez upływem terminu obowiązywania umowy poprzedniej. Z obowiązku tego zwolnieni są przedsiębiorcy zaprzestający działalności gospodarczej, jeżeli zawiadomią marszałka województwa o zaprzestaniu działalności organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego.

Obowiązek posiadania gwarancji lub umowy ubezpieczenia ciąży na przedsiębiorcy przez cały okres prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych oraz pośredniczenia w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych.

Treść gwarancji lub umowy ubezpieczenia obejmować powinna upoważnienie dla marszałka województwa lub jednostki wskazanej przez niego do wydawania decyzji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów powrotu klienta do kraju.

Marszałek województwa uprawniony jest do występowania na rzecz klientów w sprawach wypłaty środków z tytułu umowy gwarancji bankowej, umowy gwarancji ubezpieczeniowej lub umowy ubezpieczenia, na zasadach określonych w treści tych umów (art. 5 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych).

Nie jest działalnością regulowaną działalność gospodarcza agentów turystycznych, polegająca na stałym pośredniczeniu w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na rzecz organizatorów turystyki, jednakże przedsiębiorca będący organizatorem turystyki albo pośrednikiem turystycznym, który w ramach wykonywanej działalności funkcjonuje także jako agent turystyczny, obowiązany jest wykonywać tę działalność tylko na rzecz organizatorów turystyki wpisanych do rejestru, w umowie zawieranej z klientem wskazywać w sposób jednoznaczny właściwego organizatora turystyki, którego reprezentuje, oraz działać na podstawie ważnej umowy agencyjnej (art. 5 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych).

Do określenia minimalnej wysokości sumy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej, a także do ustalenia terminów i wysokości przyjmowanych przedpłat ustawa o usługach turystycznych upoważniła ministra właściwego do spraw instytucji finansowych (art. 10 ust. 1 ustawy). Następuje to w drodze rozporządzenia, przy

⁴ Należy jednak uwzględnić, że jednym z najczęściej występujących w praktyce ograniczeń zakresu odpowiedzialności ubezpieczyciela jest wprowadzenie w umowie ubezpieczenia tzw. sumy gwarancyjnej, określającej górny pułap odpowiedzialności ubezpieczyciela. Klauzula ta pozwala na ograniczenie zakresu odpowiedzialności ubezpieczyciela do ustalonej w umowie kwoty. Por. A. Raczyński: *Sytuacja prawna poszkodowanego w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej*. Warszawa: C.H. Beck, 2010.

uwzględnieniu zakresu i rodzaju działalności wykonywanej przez organizatorów turystyki⁵.

Minister właściwy do spraw instytucji finansowych, w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw turystyki i po zasięgnięciu opinii Polskiej Izby Ubezpieczeń, określi, w drodze rozporządzenia, szczegółowy zakres ubezpieczenia obowiązkowego na rzecz klientów, termin powstania obowiązku ubezpieczenia oraz minimalną sumę gwarancyjną, przy uwzględnieniu w szczególności specyfiki wykonywanej działalności oraz jej zakresu (art. 10 ust. 2 ustawy)⁶.

Ustawa o usługach turystycznych wiele miejsca poświęca również tematyce kontroli działalności gospodarczej przedsiębiorców będących, w szerokim rozumieniu, usługodawcami z zakresu turystyki. Do kontroli tej działalności z mocy art. 9 ustawy upoważnieni są minister właściwy w sprawach turystyki i marszałek województwa.

W zakresie tej kontroli, zgodnie z art. 9 ust. 1 ustawy, mieści się:

- badanie zgodności ze stanem faktycznym danych zawartych w wymaganym ustawowo oświadczeniu przedsiębiorcy (art. 7 ust. 4 ustawy);
- badanie zgodności wykonywanej działalności z uzyskanym wpisem do rejestru;
- kontrola przestrzegania warunków wykonywania działalności gospodarczej określonych ustawą;
- kontrola zgodności wykonywanej działalności gospodarczej z zawartymi umowami agencyjnymi;
- kontrola przestrzegania przez przedsiębiorców, dających zlecenie agentom, warunków wykonywania działalności gospodarczej określonych ustawą.

Opisane regulacje obowiązujące w odniesieniu do podmiotów wykonujących usługi turystyczne w znacznym stopniu przyczyniają się do zapewnienia bezpieczeństwa usługobiorcom. Ustawa o usługach turystycznych zawiera jednak dodatkowo uregulowania poświęcone wyłącznie ochronie klienta, zawarte w rozdziale 3. Rozdział ten, mówiąc ogólnie, obejmuje założenia *Dyrektywy* 90/314/EWG, odnoszące się do problematyki ochrony konsumentów, scharakteryzowane w części wstępnej.

Odpowiedzialność organizatora turystyki

Odpowiedzialność organizatora turystyki według przepisów rozdziału 3 *Ustawy o usługach turystycznych* regulowana jest zarówno przepisami szczególnymi zawartymi w tym rozdziale, jak też ogólnie obowiązującymi przepisami z zakresu ochrony konsumentów i przepisami *Kodeksu cywilnego*. Traktuje o tym przepis art. 11 ustawy, stanowiący, że:

⁵ Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2010 r. w sprawie minimalnej wysokości sumy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej wymaganej w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Dz.U. 2010, nr 238, poz. 1584.

⁶ Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 21 grudnia 2010 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia na rzecz klientów w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Dz.U. 2010, nr 252, poz. 1690.

„W zakresie nieuregulowanym ustawą do umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta”.

Podstawowym przepisem *Ustawy o usługach turystycznych*, który nakłada na organizatora turystyki odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, jest art. 11a ust. 1.

Przepis ten stanowi równocześnie, iż odpowiedzialność ta jest zniesiona w przypadkach, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych spowodowane zostało wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo siłą wyższą.

Pod pojęciem siły wyższej (nie zdefiniowanym ani w Kodeksie cywilnym, ani w ustawach względem niego szczególnych) należy, zgodnie z poglądami nauki, rozumieć zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia (przy czym chodzi tu o nikły stopień prawdopodobieństwa jego wystąpienia w danej sytuacji) i niemożliwe do zapobieżenia (nie tyle samemu zjawisku, ile szkodliwym jego następstwom)⁷. Zdarzenia uznawane za siłę wyższą grupowane są w trzy zasadnicze kategorie, tj.: katastrofalne działania przyrody, akty władzy ustawodawczej i wykonawczej oraz niektóre zaburzenia życia zbiorowego⁸.

Warto podkreślić, że takie rozumienie pojęcia siły wyższej zawęży jego zakres w stosunku do definicji zawartej w art. 4 ust. 6 *Dyrektywy 90/314*. Jak zauważa P. Cybula, zmniejsza to zakres odpowiedzialności organizatorów turystyki, a tym samym jest mniej korzystne dla klientów⁹.

Jednakże nawet w przypadku wystąpienia okoliczności wyłączających odpowiedzialność organizatora turystyki jest on zobowiązany w czasie trwania imprezy turystycznej do udzielenia pomocy klientowi.

Zgodnie z generalną zasadą wyrażoną w art. 11b *Ustawy o usługach turystycznych*, nie jest możliwe wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności organizatora turystyki w drodze postanowień umownych, poza wyjątkami zapisanymi w art. 11b ust. 2 i 3 ustawy. Wyjątki te odnoszą się do możliwości ograniczenia odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną klientowi, gdy określa to umowa międzynarodowa, której stroną jest Polska, oraz ograniczenia odpowiedzialności do dwukrotności ceny imprezy wobec każdego klienta.

Drugi z wymienionych wyjątków nie znajduje zastosowania w odniesieniu do szkód na osobie.

⁷ Z. Radwański: *Zobowiązania – część ogólna*. Warszawa: C.H. Beck, 1997, s. 77.

⁸ J. Pokrzywniak: *Klauzula siły wyższej*. „MOP” 2005, nr 6.

⁹ P. Cybula: *Jak należy rozumieć pojęcie siły wyższej w ustawie o usługach turystycznych*. „Internetowy Dwutygodnik e-Rynek Podróży” [Polska Agencja Turystyki] 2009, nr 9. Strona WWW: www.rynekpodrozy.com.pl.

Obowiązki informacyjne organizatora turystyki

Jednym z istotniejszych elementów ochrony konsumenta usług turystycznych jest zagwarantowanie mu w *Ustawie o usługach turystycznych* prawa do uzyskania od organizatora turystyki **dokładnej, rzetelnej i przekazanej w sposób zrozumiały informacji odnośnie prezentowanej oferty**¹⁰.

Informacja taka, mająca **formę pisemną**, w szczególności musi znaleźć się w udostępnianych klientom broszurach, folderach, katalogach i tym podobnych materiałach.

Zakres informacji, jakie obligatoryjnie powinny znaleźć się w broszurze lub folderze prezentowanym klientowi, został skatalogowany w przepisie art. 12 ust. 1 *Ustawy o usługach turystycznych* i obejmuje:

- 1) cenę imprezy turystycznej lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalenia;
- 2) miejsce pobytu lub trasę imprezy;
- 3) rodzaj, klasę, kategorię lub charakterystykę środka transportu;
- 4) położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu;
- 5) ilość i rodzaj posiłków;
- 6) program zwiedzania i atrakcji turystycznych;
- 7) kwotę lub procentowy udział zaliczki w cenie imprezy turystycznej lub usługi turystycznej oraz termin zapłaty całej ceny;
- 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) podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy;
- 10) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej.

Informacje te nie mogą wprowadzać klienta w błąd, a w przypadku, gdy umowa zawarta z klientem nie zawiera odmiennych postanowień, wskazania wyszczególnione w punktach 1–8 stają się częścią umowy.

Spoczywający na organizatorze turystyki obowiązek udzielenia klientowi informacji nie ogranicza się tylko do informacji, które obligatoryjnie winny znaleźć się w materiałach pisemnych, prezentujących ofertę. **Przed zawarciem umowy organizator turystyki obowiązany jest podać klientowi informacje o obowiązujących przepisach paszportowych i wizowych, zwłaszcza o terminach oczekiwania na wydanie paszportu i wize, o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej, o możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia od kosz-**

¹⁰ Informacja dostępna dla konsumentów oznacza, że konsumenci nie powinni być okłamywani przez mylącą reklamę. Por. K. Piasecki: *Konwencja o jurysdykcji i wykonywaniu orzeczeń sądowych w sprawach cywilnych i handlowych*. W: *Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz*. Red. K. Piasecki. T. 3. Wyd. 4. Warszawa: C.H. Beck, 2007.

tów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej oraz o zakresie ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia.

Organizator turystyki obowiązany jest poinformować klienta o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach i o możliwości związanego z tym ubezpieczenia.

Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator obowiązany jest podać klientom:

1) nazwisko lub nazwę lokalnego przedstawiciela organizatora turystyki (lub innej instytucji), do którego klient może zwracać się w razie trudności, a także jego adres i numer telefonu;

2) w odniesieniu do imprez turystycznych dla dzieci – informację o możliwości bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka;

3) planowany czas przejazdu, miejsca i czas trwania postojów;

4) szczegółowe informacje dotyczące połączeń komunikacyjnych oraz miejsca, jakie klient będzie zajmował w środku transportu, w szczególności kabiny na statku lub przedziału sypialnego w pociągu.

Informacje wyszczególnione w punktach 1–3 powinny być podane klientowi na piśmie. Udzielenie tych informacji nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku opieki na klientami.

Umowa o świadczenie usług turystycznych

Kolejnym elementem ochrony konsumentów usług turystycznych jest zawarty w przepisach art. 14 *Ustawy o usługach turystycznych* katalog obligatoryjnych elementów umowy o świadczenie usług turystycznych przy zachowaniu **generalnego wymogu formy pisemnej takiej umowy**. Zawarcie w ustawie takiego katalogu poprawia sytuację klienta w przypadku sporu o niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.

Umowa o świadczenie usług turystycznych zawierać powinna m.in.:

- szczegółową prezentację organizatora turystyki wraz z jego danymi rejestrowymi, a także imię i nazwisko oraz funkcje osoby, która umowę w imieniu organizatora podpisała;
- szczegółowy opis imprezy (program obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług);
- cenę imprezy turystycznej;
- sposób zapłaty;
- rodzaj i zakres ubezpieczenia uczestników ze wskazaniem nazwy i adresu ubezpieczyciela;
- termin powiadomienia klienta o ewentualnym odwołaniu imprezy i termin, do którego klient może powiadomić organizatora o przeniesieniu na osobę trzecią przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia i przejęciu przez tę osobę wynikających z umowy obowiązków;

- sposób i termin zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki.

Organizator turystyki ma obowiązek niezwłocznie dostarczyć klientowi jeden egzemplarz umowy¹¹.

Wpłacenie przez klienta należności za imprezę turystyczną albo zaliczki przekraczającej 10% tej sumy rodzi po stronie przedsiębiorcy – organizatora turystyki – obowiązek wydania klientowi pisemnego potwierdzenia posiadania gwarancji bankowej na wypadek jego niewypłacalności albo potwierdzenia zawarcia stosownej umowy ubezpieczenia. W każdym przypadku przedsiębiorca obowiązany jest wskazać sposób ubiegania się o wypłatę środków – bądź to z gwarancji bankowej, bądź z umowy ubezpieczenia.

Jeżeli przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator, z przyczyn od niego niezależnych, zmuszony jest zmienić istotne warunki umowy z klientem, powinien niezwłocznie powiadomić o tym klienta, który z kolei powinien niezwłocznie poinformować organizatora o:

- przyjęciu proponowanej zmiany warunków umowy, albo:
- o odstąpieniu od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej¹².

Co do znaczenia pojęcia „istotne warunki umowy” o usługi turystyczne, w literaturze przeważa pogląd, że są to postanowienia przedmiotowo istotne umowy skatalogowane wśród postanowień przepisu art. 12 ust. 1 *Ustawy o usługach turystycznych*¹³.

W razie odstąpienia od umowy lub odwołania imprezy przez organizatora z przyczyn niezależnych od klienta ma on prawo wyboru pomiędzy:

- uczestniczeniem w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie (ewentualnie niższym, za zgodą klienta i przy zwrocie różnicy w cenie), albo:
- żądaniem natychmiastowego zwrotu wniesionych świadczeń.

W wypadku odstąpienia od umowy przez klienta lub odwołania imprezy przez organizatora z przyczyn niezależnych od klienta ma on możliwość dochodzenia odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że przyczyną niewykonania było zgłoszenie się mniejszej liczby uczestników niż minimalna ich liczba określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta pisemnie we właściwym terminie, albo niewykonanie umowy było skutkiem siły wyższej.

¹¹ Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskazuje nadto, iż organizator turystyki nie może powoływać się na obowiązywanie konkretnego wzorca umowy, jeżeli nie doręczy go konsumentowi. Źródło: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów: *Raport z kontroli działalności organizatorów turystyki*. Oprac. Delegatura UOKiK w Katowicach. Warszawa–Katowice 2011, s. 9.

¹² Por. E. Dębska: *Klauzule abuzywne w umowach o świadczenie usług turystycznych*. „Edukacja Prawnicza” 2012, nr 6, s. 35.

¹³ Stanowisko takie prezentuje J. Gospodarek, dodatkowo mówiąc o ustaleniu programu imprezy turystycznej, tj. rodzaju, jakości i terminów usług turystycznych stanowiących zintegrowany pakiet, mimo że art. 12 ust. 1 *Ustawy o usługach turystycznych* nie obejmuje terminu „impreza turystyczna”. Zob. J. Gospodarek: *Prawo turystyczne w zarysie*. Bydgoszcz–Warszawa: Oficyna Wydawnicza Branta, 2003, s. 163.

Wadliwe wykonanie umowy

Jeżeli klient w trakcie imprezy turystycznej stwierdza wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie, a więc jeszcze w czasie trwania imprezy, zawiadomić o tym organizatora imprezy i – jeśli to możliwe – zażądać od organizatora naprawienia uchybień lub świadczeń zastępczych, do których organizator zobowiązany jest przepisem art. 16a *Ustawy o usługach turystycznych*. Obowiązek klienta w zakresie zawiadomienia organizatora turystyki o stwierdzonych uchybieniach powinien być jednoznacznie określony w umowie.

Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych jest niemożliwe albo klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, organizator turystyki obowiązany jest zapewnić klientowi powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca, w warunkach nie gorszych niż określone w umowie i bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu.

W razie odstąpienia od umowy klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, organizator zaś nie może z tytułu odstąpienia od umowy obciążać klienta żadnymi dodatkowymi świadczeniami, w szczególności karą umowną. Podobnie klient może żądać naprawienia szkody w przypadku niemożności wykonania przez organizatora świadczenia zastępczego, chyba że jest to spowodowane działaniem lub zaniechaniem osób trzecich nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

Niezależnie od zawiadomienia klient może, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy, złożyć organizatorowi turystyki reklamację wskazującą na uchybienia w sposobie wykonania umowy wraz z określeniem swojego żądania.

Obowiązkiem organizatora turystyki, w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, jest szczegółowe pisemne wyjaśnienie przyczyn odmowy, natomiast jeżeli organizator nie ustosunkuje się do złożonej reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia lub jeśli reklamację złożono w czasie trwania imprezy w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy, należy uważać, że uznał on reklamację za uzasadnioną.

Umówiona cena usługi turystycznej, zgodnie z zasadą generalną, nie może być podwyższona. Wyjątkiem od tej zasady jest udokumentowane zaistnienie takich okoliczności, jak wzrost kosztów transportu, wzrost opłat urzędowych, wzrost kursów walut, jednakże nawet wystąpienie tych okoliczności nie pozwala na podwyższenie ustalonej w umowie ceny usługi w okresie 20 dni przed datą wyjazdu (art. 17 *Ustawy o usługach turystycznych*).

Na równi z organizatorem turystyki odpowiedzialność wobec klienta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych ponosi przedsiębiorca działający jako agent turystyczny, jeżeli:

- w umowach, które zawiera z klientami, nie wskazuje jednoznacznie reprezentowanego przez siebie organizatora turystyki,
- zawiera umowy na rzecz przedsiębiorcy zagranicznego nieposiadającego siedziby w państwie członkowskim Unii Europejskiej, państwa członkowskiego Euro-

pejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – strony umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym lub Konfederacji Szwajcarskiej, który nie prowadzi w tym zakresie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej działalności gospodarczej w formie oddziału, lub:

- działa bez ważnej umowy agencyjnej lub przekracza jej zakres (art. 19a *Ustawy o usługach turystycznych*).

Gwarancją zachowania standardów umów o świadczenie usług, określonych przepisami szczególnymi *Ustawy o usługach turystycznych*, jest przepis art. 19 stanowiący, że:

„1. Postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami mniej korzystne dla klientów niż postanowienia niniejszej ustawy są nieważne.

2. W miejsce postanowień umowy mniej korzystnych dla klienta obowiązują przepisy ustawy”.

Odpowiedzialność organizatora turystyki według przepisów *Kodeksu cywilnego*

Jak już wspomniano, do przepisów prawa funkcjonujących w zakresie ochrony konsumenta usług turystycznych zalicza się nie tylko przepisy *Ustawy o usługach turystycznych*, ale również w zakresie nieuregulowanym ustawą przepisy *Kodeksu cywilnego* oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.

Zakres odniesienia ogólnie obowiązujących przepisów prawa cywilnego do kwestii usług turystycznych jest rozległy, a pełna jego charakterystyka przekraczałaby ramy niniejszego artykułu. Z punktu widzenia ochrony konsumenta usług turystycznych przed niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi istotne jest jednak ogólne wskazanie na charakter umowy o świadczenie usługi turystycznej w jej aspekcie cywilnoprawnym. Ponieważ do umów o usługi turystyczne stosuje się przepisy *Kodeksu cywilnego*, należy zauważyć, że **odnosi się do nich, aczkolwiek z ograniczeniami, generalna zasada swobodnego kształtowania umów, wyrażona w przepisie art. 353¹, stanowiącym, że: „Strony zawierające umowę mogą ułożyć stosunek prawny według swojego uznania, byleby jego treść lub cel nie sprzeciwiały się właściwości (naturze) stosunku, ustawie ani zasadom współżycia społecznego”.**

Ograniczenia niniejszej zasady w odniesieniu do umów o usługi turystyczne wynikają w szczególności z omawianych wcześniej uregulowań ustawy o usługach turystycznych, kształtujących treść umowy. **Jeżeli jednak w konkretnych przypadkach umów zaistnieją elementy sprzeciwiające się właściwości ukształtowanego nimi stosunku prawnego albo zasadom współżycia społecznego, to oczywiście ograniczenia takie również wymagają uwzględnienia.**

Zgodnie z systematyką umów przyjętą w prawie cywilnym, **umowa o świadczenie usługi turystycznej jest umową konsensualną, dwustronnie zobowiązującą, wzajemną i odpłatną.** Stanowisko takie można przyjąć na podstawie przepisu art. 487 § 2 *Kodeksu cywilnego*, stanowiącego, iż: „[...] obie strony zobowiązują się w taki sposób, że świadczenie jednej z nich ma być odpowiednikiem świadczenia

drugiej”. Sformułowanie to nawiązuje do cechy ekwiwalentności świadczeń, która rozumiana jest w znaczeniu subiektywnym. Innymi słowy, strony umowy ustalają, że świadczenie jednej z nich ma być odpowiednikiem świadczenia drugiej, przy czym świadczenia te niekoniecznie muszą mieć obiektywnie ten sam walor ekonomiczny. Czynnikiem decydującym o ekwiwalentności świadczeń wzajemnych jest wola stron¹⁴.

Wobec ukształtowanej praktyki organizatorów turystyki, polegającej na wychodzeniu do potencjalnych konsumentów ze szczegółowo wyartykułowaną ofertą, umowa o usługi turystyczne ma charakter umowy adhezyjnej, tj. zawieranej przez przystąpienie. W praktyce oznacza to, że klient, zawierając umowę, akceptuje warunki i ustalenia proponowane przez organizatora turystyki, ewentualnie w bardzo niewielkim stopniu ma wpływ na kształtowanie tych warunków, z reguły w takim zakresie, w jakim dopuszcza to organizator turystyki kształtujący proponowany klientowi wzór umowy. Próbą zrównoważenia sytuacji organizatora turystyki i klienta, jako stron umowy o usługi turystyczne, i przeciwdziałaniem nadużywaniu przez organizatorów turystyki stosowanych przez nich wzorców umów jest wprowadzenie przez ustawodawcę norm semiimperatywnych do *Ustawy o usługach turystycznych*, wyrażonych w cytowanym wcześniej art. 19 tejże ustawy.

W odniesieniu do umów o usługi turystyczne w pełni stosuje się zasadę jednoczesności spełnienia świadczeń z umów wzajemnych, wyrażoną w art. 488 *Kodeksu cywilnego*. Nie oznacza to oczywiście, że świadczenia stron umowy następują jednocześnie, gdyż charakter stosunku prawnego ukształtowanego umową o usługi turystyczne taką możliwość wyklucza, ponadto, jak wskazuje praktyka, jednym z podstawowych elementów umowy jest zobowiązanie organizatora turystyki co do terminu wykonania umówionej usługi, który nie jest tożsamy z terminem zapłaty za tę usługę, do której zobowiązuje się usługobiorca. Istotę jednoczesności spełnienia świadczeń trafnie charakteryzuje przywołany T. Wiśniewski, twierdząc, że: „Pojęcia jednoczesności oczywiście nie można rozumieć dosłownie, chodzi tutaj jedynie o zaakcentowanie, że świadczenia stron jako swoje odpowiedniki pozostają w nader bliskim związku czasowym. W rzeczywistości wystarczająca będzie gotowość świadczenia przez każdą ze stron”¹⁵.

Niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez organizatora turystyki umowy o usługi turystyczne skutkuje jego odpowiedzialnością, która, z punktu widzenia przepisów *Kodeksu cywilnego*, może przyjmować charakter zarówno odpowiedzialności *ex delictu* (z racji czynu niedozwolonego), jak też *ex contractu* (z umowy).

Przesłanką odpowiedzialności *ex delictu* będzie wyrządzenie klientowi szkody z winy organizatora turystyki. Podstawą takiej odpowiedzialności jest przepis art. 415 *Kodeksu cywilnego* o treści: „Kto z winy swej wyrządził drugiemu szkodę, obowiązany jest do jej naprawienia”.

¹⁴ Por. T. Wiśniewski: [komentarz do art. 487 *Kodeksu cywilnego*]. W: G. Bieniek, H. Ciepla, S. Dmowski, J. Gudowski, K. Kołakowski, M. Sychowicz, T. Wiśniewski, C. Żuławska: *Komentarz do Kodeksu cywilnego. Księga II: Zobowiązania*. T. 1. Red. G. Bieniek. Warszawa: Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis, 2003, s. 552.

¹⁵ Ibidem.

Wina organizatora turystyki sprowadzać się będzie do zaistnienia po jego stronie czynu niedozwolonego w rozumieniu prawa cywilnego. Uzasadnieniem faktycznym takiej odpowiedzialności może być np. szkoda na osobie klienta będąca wynikiem wypadku komunikacyjnego, zaistniałego w trakcie przewozu środkiem lokomocji organizatora turystyki. Przypadki odpowiedzialności organizatorów turystyki wyłącznie z czynów niedozwolonych należą jednak do rzadkości. Wystąpienie po stronie organizatora turystyki czynu niedozwolonego jest bowiem z reguły równoznaczne z nienależytym wykonaniem umowy, co prowadzi do zbiegu obydwu rodzajów odpowiedzialności.

Odpowiedzialność *ex contractu*, występująca samoistnie, jest natomiast najczęściej występującym przykładem odpowiedzialności organizatora turystyki. Wiąże się ona z reguły z postępowaniem organizatora w sposób niezgodny z treścią przyjętych na siebie zobowiązań, niedochowaniem przez organizatora turystyki należytej staranności przy wykonywaniu zobowiązań umownych, w następstwie czego interes klienta nie zostaje zaspokojony w wyniku niezgodnego z umową, a zatem bezprawnego zachowania organizatora. Sytuacja taka zaistnieje zarówno w przypadku niewykonania umowy, jak i nienależytego jej wykonania.

Odpowiedzialność organizatora turystyki, a inaczej: powstanie po jego stronie obowiązku odszkodowawczego obwarowane jest zaistnieniem trzech przesłanek:

- faktu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez dłużnika;
- powstania szkody po stronie wierzyciela;
- związku przyczynowego pomiędzy niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązania a szkodą.

Odpowiedzialność odszkodowawcza *ex contractu*, scharakteryzowana tu według ogólnie obowiązujących zasad prawa cywilnego w odniesieniu do umów o usługi turystyczne, ulega zniesieniu w przypadkach określonych przepisem art. 11a ust. 1 pkt 1–3 ustawy o usługach turystycznych oraz ograniczeniom, o których traktuje art. 11b ust. 2–3 tej ustawy.

Szkodą stanowiącą przesłankę odpowiedzialności *ex contractu* organizatora turystyki, będzie bez wątpienia uszczerbek majątkowy zaistniały po stronie klienta z winy organizatora turystyki. Charakter zobowiązań obejmowanych umową o usługę uzasadnia jednakże stanowisko, iż przesłanką odpowiedzialności organizatora turystyki może być również szkoda niemajątkowa klienta. Jednoznaczne stanowisko w tej kwestii zajął Sąd Najwyższy, rozstrzygając, że: „**Przepis art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (jedn. tekst: Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu**”¹⁶.

Jak wspomniano wcześniej, **duże znaczenie w kwestii ochrony konsumentów usług turystycznych mają przepisy Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie**

¹⁶ Uchwała Sądu Najwyższego – Izby Cywilnej z 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10. „Orzecznictwo Sądu Najwyższego Izba Cywilna” 2011, nr 4, poz. 41, s. 39.

*konkurencji i konsumentów*¹⁷. Funkcjonowanie w odniesieniu do konsumentów usług turystycznych przepisów o ochronie konsumentów znajduje swoje źródło w art. 31. Stanowi on, że **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawuje kontrolę nad przestrzeganiem przez przedsiębiorców przepisów ustawy, a także występuje do nich w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. W związku z takim zakresem obowiązków Prezes UOKiK prowadzi ogólnopolskie kontrole działalności przedsiębiorców z wybranych branż**¹⁸. Przykładem takiej działalności kontrolnej, jej kierunków i zakresu jest kontrola przedsiębiorców z branży turystycznej szczegółowo opisana w cytowanym *Raporcie z kontroli działalności organizatorów turystyki*.

Egzekwowanie odpowiedzialności organizatora turystyki

W świetle tak uregulowanych zasad odpowiedzialności organizatora turystyki w sytuacji niewykonania lub nienależytego wykonania przez niego zobowiązań z umowy o usługę turystyczną **egzekwowanie przez poszkodowanych klientów odpowiedzialności odszkodowawczej w przypadkach niewykonania bądź nienależytego wykonania umowy o usługę turystyczną możliwe jest w drodze postępowania cywilnego przed sądem powszechnym**. Wkroczenie na drogę postępowania przed sądem poprzedzają standardowe działania przedsądowe, podejmowane w przypadkach niewywiązania się strony z obowiązków umownych.

Postępowanie sądowe, a nierzadko konieczność podjęcia postępowania egzekucyjnego, wobec niewykonania przez dłużnika prawomocnego wyroku, powoduje, że realizacja tą drogą ochrony konsumenta usług turystycznych jest żmudna i czasochłonna. Ponadto w wielu przypadkach nie przynosi stronie pokrzywdzonej oczekiwanej rekompensaty, zwłaszcza w sytuacji upadłości organizatora turystyki.

Możliwość uniknięcia uciążliwej dla konsumenta usługi turystycznej drogi sądowej stwarza okoliczność zapłaty za usługę turystyczną dokonanej przy użyciu karty płatniczej. Wiąże się ona z prowadzeniem przez banki, dla posiadaczy wystawionych przez nie kart płatniczych usługi *chargeback* – obciążenia zwrotnego. Usługa ta, zwiększająca bezpieczeństwo płatności kartami, w uzasadnionych przypadkach pozwala łatwo otrzymać zwrot kwoty transakcyjnej w przypadku niewykonania usługi turystycznej przez usługodawcę. Efektem obciążenia zwrotnego jest zwrot pieniędzy z konta sprzedawcy (towaru czy usług) na konto posiadacza karty.

Obciążenie zwrotne (zwane także cofnięciem transakcji) występuje wtedy, gdy kupujący składa u wystawcy karty płatniczej wniosek o cofnięcie transakcji, która została już rozliczona. Wniosek ten, składany jako forma reklamacji transakcji, powoduje z reguły uznanie przez agenta rozliczeniowego konta poszkodowanego kwo-

¹⁷ Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Dz.U. 2007, nr 50, poz. 31, z późn. zm.

¹⁸ Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów: *Raport z kontroli działalności organizatorów turystyki...*, s. 5.

tą reklamowanej transakcji, a jednocześnie przenosi na instytucje agenta rozliczeniowego, banku i organizacji płatniczych ciężar działań na rzecz odzyskania tej kwoty od usługodawcy. Kwota transakcji, zablokowana na koncie poszkodowanego do czasu wyjaśnienia przyczyn nieprawidłowości, zostaje oddana do dyspozycji poszkodowanego z chwilą potwierdzenia niewykonania umowy przez usługodawcę¹⁹. Zgłoszenie przez poszkodowanego reklamacji w ramach usługi *chargeback* nie przesądza jednak o odzyskaniu kwoty zapłaconej za niewykonaną usługę turystyczną, jeżeli usługodawca udowodni, że usługa, której wykonanie jest kwestionowane, została jednak wykonana.

Wnioski

Ochrona konsumenta przed niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi turystycznej kształtowana jest przepisami *Ustawy o usługach turystycznych* oraz ogólnie obowiązującymi przepisami *Kodeksu cywilnego*. O ile *Ustawa o usługach turystycznych*, stanowiąca implementację prawa wspólnotowego, kreuje zasady ochrony przed niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi turystycznej w sposób szczególny, właściwy dla wspólnotowego rynku usług turystycznych, o tyle przepisy *Kodeksu cywilnego*, znajdujące zastosowanie w tej ochronie, są przepisami właściwymi nie tylko dla rynku turystyki, ale także dla wszelkich cywilnoprawnych stosunków o charakterze zobowiązaniowym.

W ochronie usługobiorcy usług turystycznych zastosowanie znajdują również ogólnie obowiązujące przepisy dotyczące ochrony konsumenta.

Analiza zaprezentowanych regulacji prawnych wskazuje na wielopłaszczyznowość i wielokierunkowość rozwiązań w zakresie ochrony osób poszkodowanych wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o usługę turystyczną przez organizatora turystyki.

Na szczególną uwagę zasługuje wzmocnienie pozycji usługobiorcy poprzez skatalogowanie w *Ustawie o usługach turystycznych* obligatoryjnych elementów umowy o tę usługę, a także nałożenie na organizatorów turystyki istotnych z punktu widzenia klienta obowiązków informacyjnych.

W założeniach *Ustawy o usługach turystycznych* znaczącą rolę w kwestii ochrony usługobiorcy miały odgrywać nałożone na organizatorów turystyki obowiązki: wykonania świadczeń zastępczych, zapewnienia klientowi powrotu, udzielenia pomocy klientowi nawet w przypadku wystąpienia okoliczności wyłączających odpowiedzialność organizatora turystyki, a wreszcie obowiązek gwarancji finansowych na wypadek niewypłacalności. Mimo niewątpliwej słuszności tych założeń, jak wykazuje praktyka, realizacja tych obowiązków przez organizatorów turystyki nie spełnia oczekiwań usługobiorców i, jak się wydaje, także ustawodawcy, zwłaszcza w przypadkach upadłości przedsiębiorcy – organizatora turystyki.

¹⁹ Strona WWW: transakcje.pl/.

Obserwacja praktyki wskazuje na konieczność dokonania analizy funkcjonowania właściwych przepisów *Ustawy o usługach turystycznych* i uzupełniających ją przepisów niższej rangi pod kątem potrzeb legislacyjnych.

Bibliografia

- Bieniek G., Ciepła H., Dmowski S., Gudowski J., Kołakowski K., Sychowicz M., Wiśniewski T., Żuławska C.: *Komentarz do Kodeksu cywilnego. Księga II: Zobowiązania*. T. 1. Red. G. Bieniek. Warszawa: Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis, 2003.
- Cybula P.: *Jak należy rozumieć pojęcie siły wyższej w ustawie o usługach turystycznych*. „Internetowy Dwutygodnik e-Rynek Podróży” [Polska Agencja Turystyki] 2009, nr 9. Strona WWW: www.rynekpodrozy.com.pl.
- Dębska E.: *Klauzule abuzywne w umowach o świadczenie usług turystycznych*. „Edukacja Prawnicza” 2012, nr 6.
- Gospodarek J.: *Prawo turystyczne w zarysie*. Bydgoszcz–Warszawa: Oficyna Wydawnicza Branta, 2003.
- Piasecki K.: *Konwencja o jurysdykcji i wykonywaniu orzeczeń sądowych w sprawach cywilnych i handlowych*. W: *Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz*. Red. K. Piasecki. T. 3. Wyd. 4. Warszawa: C.H. Beck, 2007.
- Pokrzywniak J.: *Klauzula siły wyższej*. „MOP” 2005, nr 6.
- Raczyński A.: *Sytuacja prawna poszkodowanego w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej*. Warszawa: C.H. Beck, 2010.
- Radwański Z.: *Zobowiązania – część ogólna*. Warszawa: C.H. Beck, 1997.
- Uchwała Sądu Najwyższego – Izby Cywilnej z 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10*. „Orzecznictwo Sądu Najwyższego Izba Cywilna” 2011, nr 4, poz. 41, s. 39.
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów: *Raport z kontroli działalności organizatorów turystyki*. Oprac. Delegatura UOKiK w Katowicach. Warszawa–Katowice 2011.