

RAPORT
Z KONTROLI WZORCÓW UMÓW
STOSOWANYCH PRZEZ
ORGANIZATORÓW TURYSTYKI

Warszawa, czerwiec 2008 rok



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Opracowanie:

Delegatura UOKiK w Katowicach



Spis treści

I. WSTĘP	5
1. Wprowadzenie	5
2. Podstawa prawna działania	5
3. Zakres podmiotowy	6
4. Zakres przedmiotowy	6
II. OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG TURYSTYCZNYCH	8
III. ANALIZA KLAUZUL UMOWNYCH STOSOWANYCH PRZEZ ORGANIZATORÓW TURYSTYCZNYCH	11
1. Postanowienia wyłączające lub ograniczające odpowiedzialność organizatorów turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy	11
A. Wyznaczenie górnej granicy odpowiedzialności	12
B. Określenie okoliczności, za które przedsiębiorca nie odpowiada	13
C. Określenie podmiotów, które nie ponoszą odpowiedzialności	19
D. Wyłączenie odpowiedzialności za usługi świadczone na podstawie umów zawartych w oparciu o oferty specjalne	21
2. Postanowienia uprawniające do zmiany warunków umowy	22
A. Zmiana ceny w sposób sprzeczny z prawem	22
B. Klauzule określające sposób dokonywania zmian warunków umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej	28
3. Postanowienia uprawniające do zmiany świadczeń w trakcie imprezy turystycznej	30
4. Postanowienia wyłączające obowiązek zwrotu konsumentowi części ceny stanowiącej ekwiwalent za niewykorzystane świadczenie	32
5. Postanowienia nakładające na konsumentów odstępujących od umowy obowiązek zapłaty rażąco wygórowanych świadczeń pieniężnych oraz uprawniające przedsiębiorców do dokonywania potrąceń	34
6. Klauzule przewidujące prawo przedsiębiorcy do zatrzymania zaliczki	38
7. Klauzule regulujące tryb reklamacyjny	39
A. Klauzule określające obowiązek spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności	39



B. Klauzule określające prawo do złożenia reklamacji w rażąco krótkim terminie	40
C. Klauzule przyznające przedsiębiorcom prawo do wydłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji	41
8. Klauzule określające właściwość sądu	42
9. Klauzule wyłączające obowiązek udzielenia pomocy poszkodowanemu klientowi	43
10. Klauzule nakładające na konsumenta obowiązek naprawienia wyrządzonej przez niego szkody w miejscu i czasie jej powstania	44
IV. BRAKI W INFORMACJACH ZAMIESZCZANYCH W UMOWACH	45
V. WNIOSKI	49
1. Branża turystyczna na tle innych sektorów rynku	49
2. Postulaty zmian w obowiązujących przepisach prawa	49
3. Praktyczne wskazówki dla konsumentów korzystających z usług biur podróży	50
VI. PODJĘTE I PLANOWANE DZIAŁANIA PREZESA URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW	51



turystycznych, przez które rozumie się co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu. Przedmiotem zainteresowania Urzędu w ramach przeprowadzonej kontroli były umowy o świadczenie usług w ramach imprez turystycznych.

Umowy tego typu są umowami złożonymi. Oznacza to, że na ich mocy organizatorzy zobowiązują się do świadczenia usług o różnorodnym charakterze. Do najbardziej typowych należy zaliczyć usługi przewozowe, hotelarskie, gastronomiczne, przewodnickie. Zakres świadczeń objętych umową zależy od profilu konkretnej imprezy. W obrocie prawnym funkcjonuje wiele umów, które kwalifikuje się jako umowy o świadczenie usług turystycznych w ramach imprezy turystycznej. Są to umowy dotyczące udziału we wczasach, wczasach leczniczych, objazdowych wycieczkach krajoznawczych, polowaniach, trekkingach, rejsach, koloniach, obozach narciarskich, językowych, wędrownych. Wszystkie mogą być organizowane jako imprezy krajowe albo zagraniczne, co także ma wpływ na zakres wykonywanych świadczeń i obowiązków organizatorów.

Ilość przeanalizowanych wzorców przewyższa ilość skontrolowanych przedsiębiorców. Zazwyczaj organizatorzy stosują bowiem wzór umowy i oddzielnie ogólne warunki uczestnictwa lub inny dokument tego typu. Część z nich posługuje się również więcej niż jednym wzorem umowy, których wybór zależy np. od tego, czy umowa jest zawierana z pojedynczym konsumentem, czy z grupą konsumentów.

Zwrócenia uwagi wymaga okoliczność, że przedsiębiorcy działający jako organizatorzy turystyki faktycznie rzadko we własnym zakresie wykonują wszystkie przewidziane umową świadczenia. Zawierają oni umowy z innymi podmiotami o wykonanie ich na rzecz klientów. Nie zmienia to jednak faktu, że stronami umów z konsumentami są przedsiębiorcy o statusie organizatorów, nawet jeśli umowy te są zawierane przez agentów lub pośredników. Powszechną praktyką jest bowiem korzystanie przez organizatorów także z usług pośredników lub agentów turystyki przy zawieraniu umów z klientami.



- przyznające przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnego kształtowania praw i obowiązków stron,
- ograniczające prawa konsumenta lub zwiększające jego obowiązki bez zachowania symetrii w stosunku do praw i obowiązków przedsiębiorcy,
- ograniczające odpowiedzialność przedsiębiorcy,
- wyłączające lub ograniczające znaczenie rzeczywistej woli konsumenta.

Postanowienia wymienione w art. 385³ kc nie są z mocy prawa zakazane. W razie wątpliwości mogą one jednak zostać uznane za abuzywne. W każdym przypadku rozstrzygnięcie jest podejmowane w kontekście wszystkich regulacji danej umowy. Niedozwolonego charakteru w rozumieniu art. 385¹ i 385³ kc nie mają postanowienia, które strony indywidualnie uzgodniły, przy czym chodzi o faktyczne, zgodne ustalenie treści umowy, a nie fikcyjne zastrzeżenie np. we wzorcu opracowanym przez przedsiębiorcę, że dana umowa została z kontrahentem indywidualnie uzgodniona.



rzetelne i prawdziwe, tak by nie wprowadzały konsumentów w błąd i pozwalały na podjęcie rozsądnej decyzji w kwestii wyboru konkretnej oferty.

ZAŁĄCZNIK NR 1

WYCIĄG Z REJESTRU POSTANOWIEŃ WZORCÓW UMOWY UZNANYCH ZA NIEDOZWOLONE

(stan na 13 czerwca 2008 roku)

Warszawa, czerwiec 2008 rok

