Wakacje bez problemów – działania UOKiK

* **Rozbieżności między ofertą biur podróży a faktycznym standardem usług czy zmiana godzin lotów – takie sygnały wpływają do UOKiK.**
* **Przypominamy: w przypadku nieprawidłowości konsument ma prawo złożyć reklamację i domagać się obniżenia ceny.**
* **Urząd monitoruje sytuację na rynku – interweniuje u przedsiębiorców i rozmawia z przedstawicielami branży o samoregulacji.**

**[Warszawa, 09 sierpnia 2019 r.]** Zakwaterowanie w innym hotelu niż w umowie, brud i zniszczenia w pokojach, brak klimatyzacji, niezrealizowanie programu imprezy, zmiana godziny wylotu – takie problemy zgłaszają do UOKiK konsumenci, którzy skarżą się na wyjazd z biurem podróży. Często okazuje się, że oferta prezentowana w kolorowych folderach czy na stronie internetowej, a nawet postanowienia umowy znacząco odbiegają od rzeczywistości, którą turysta zastaje na miejscu. Bywają także problemy z reklamacjami, np. biura podróży nie udzielają na nie odpowiedzi. W tym roku do UOKiK wpłynęło już ok. 140 skarg dotyczących branży turystycznej.

**Zmiana godzin lotów**

Urząd w ciągu ostatnich miesięcy kilka razy spotykał się z przedstawicielami branży turystycznej, by rozmawiać o samoregulacji i sposobach rozwiązania największych problemów. To m.in. zmiana warunków dotyczących przejazdu. Zgodnie z [ustawą o imprezach turystycznych](http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002361/U/D20172361Lj.pdf) jest to jedna z głównych właściwości oferowanej usługi. Organizator wyjazdu musi jeszcze przed podpisaniem umowy poinformować podróżnego m.in. o rodzaju i klasie środka transportu, a także o czasie i miejscu wyjazdu oraz postojów. Tych warunków nie może potem zmieniać, chyba że poprawki są nieznaczne i zastrzegł sobie do tego prawo lub też przed rozpoczęciem imprezy turystycznej został zmuszony do wprowadzenia zmian. Zdarza się jednak, że biuro podróży nie jest w stanie w chwili rozpoczęcia sprzedaży wycieczki dokładnie ustalić godziny wylotu i powrotu.

- *Gdy ustalenie dokładnego czasu wyjazdu z dużym wyprzedzeniem jest niemożliwe, przepisy dopuszczają, aby na wstępnym etapie biuro podróży podawało przybliżone godziny. Nie może jednak tego nadużywać ani wprowadzać konsumentów w błąd. Musi jasno, zrozumiale i widocznie poinformować, że jest to czas przybliżony, a także ustalić go z należytą starannością. Nie może być sytuacji, w których firma podaje niesprawdzone godziny odlotów, żeby skusić klientów dłuższym pobytem* – mówi Marek Niechciał, prezes UOKiK. – *Gdy organizator ustali konkretne godziny, musi jak najszybciej poinformować o nich podróżnych, a przed wyjazdem przekazać im niezbędne bilety czy vouchery* – dodaje.

Podczas spotkań UOKiK dyskutował z przedstawicielami branży także o tym, jakie opłaty może sobie potrącić biuro podróży, gdy klient np. z powodów osobistych rezygnuje z wycieczki. Zgodnie z obowiązującymi od lipca 2018 r. przepisami ich wysokość może być w umowie powiązana z tym, ile czasu zostało do wyjazdu. Opłaty muszą jednak odzwierciedlać faktycznie poniesione wydatki związane z organizacją i odwołaniem wyjazdu danej osoby, których organizator nie jest już w stanie odzyskać. Firma nie może do nich zaliczać wypłat dla swoich pracowników, bo są to koszty prowadzenia działalności gospodarczej. Na żądanie podróżnego biuro podróży musi uzasadnić wysokość opłat za odstąpienie.

**Mylące słoneczka i brak atrakcji poza sezonem**

UOKiK monitoruje działania biur podróży i eliminuje nieprawidłowości. Przykładem było postępowanie wyjaśniające w sprawie biur podróży, w którym urząd sprawdzał, jak prezentują one swoje oferty w internecie. Okazało się, że 12 firm nieprawidłowo informowało np. o kategorii hotelu, całkowitej cenie czy dostępności wycieczki dla osób niepełnosprawnych.

- *Biura stosowały własne systemy oceny hoteli np. słoneczka, kwadraty czy kolorowe gwiazdki, które nie zawsze odpowiadały faktycznej kategorii hotelu. Nie było przy nich widocznej informacji, co one naprawdę oznaczają i na jakiej podstawie powstała ocena. Mogło to sugerować wyższy standard, tym bardziej że słoneczka czy kwadraty były lepiej wyeksponowane na stronie niż kategoria hotelu według przepisów kraju pobytu. Tymczasem zgodnie z przepisami to o tej ostatniej organizator wyjazdu musi informować podróżnych* – wyjaśnia Marek Niechciał, prezes UOKiK.

Efektem kontroli stron internetowych były wystąpienia do przedsiębiorców. Po interwencji UOKiK poprawili oni mylące informacje.

Teraz urząd zwraca uwagę biurom podróży na kolejny problem – brak dostępu do niektórych atrakcji. Firmy w katalogach i na stronie internetowej szczegółowo prezentują ofertę hotelu i kurortu, a dopiero w ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych lub w załącznikach do umowy zastrzegają, że część z wymienionych barów, restauracji, basenów czy wypożyczalni sprzętu poza sezonem może być nieczynna. - *Może to wprowadzać klientów w błąd: skusili się na konkretne atrakcje, a dopiero na miejscu przekonają się, ile z nich działa. Nie podoba nam się też, że biura podróży próbują się w ten sposób uchylać od odpowiedzialności za brak obiecanych w katalogu udogodnień* – mówi prezes UOKiK Marek Niechciał.

Urząd wysłał pisma do 5 biur podróży z wezwaniem do zmiany kwestionowanych klauzul. Większość z nich już je usunęła. UOKiK przygotowuje wezwania do kolejnych firm w tej sprawie.

**Jedziesz na wakacje? Pamiętaj:**

* Sprawdź biuro podróży na stronie <https://www.turystyka.gov.pl/>
* Dokładnie przeczytaj umowę przed podpisaniem, zapoznaj się z załącznikami do niej.
* Jeśli organizator imprezy jest zmuszony w sposób zasadniczy zmienić jej główne warunki takie jak miejsce, czas trwania, rodzaj transportu, kategorię hotelu, możesz rozwiązać umowę bez ponoszenia kosztów.
* Cena może wzrosnąć najpóźniej 21 dni przed imprezą, nie więcej niż o 8 proc. i tylko w określonych przypadkach, np. gdy zdrożeje benzyna lub opłaty lotniskowe i bezpośrednio przekłada się to na koszty organizatora wyjazdu, i taka możliwość jest zapisana w umowie.
* Gdy rezygnujesz z wyjazdu, bo np. zmieniły ci się plany, biuro podróży może ci potrącić koszty, ale musi umieć je uzasadnić.
* Jeśli firma nie wywiązuje się z umowy, np. mieszkasz w hotelu niższej kategorii lub nie działa obiecana klimatyzacja, złóż reklamację. Zastrzeżenia zgłoś jak najszybciej – najlepiej jeszcze na miejscu, ułatwi to dochodzenie roszczeń. Przedawniają się one po 3 latach.
* Gdy składasz reklamację, żądaj usunięcia nieprawidłowości, a jeśli jest to niemożliwe - obniżenia ceny za wyjazd. Jeżeli nie wiesz, o ile – pomocna może być tzw. [tabela frankfurcka](https://uokik.gov.pl/download.php?plik=16896). Zgodnie z nią np. za brak balkonu możesz domagać się obniżki do 10 proc., za hałas w nocy - do 40 proc., a za brak wyżywienia - do 50 proc. Pamiętaj jednak, że tabela to tylko punkt odniesienia, nie jest prawnie wiążąca dla przedsiębiorcy.

[Obejrzyj krótki film](https://www.youtube.com/watch?v=vmuy7QLD85U) przygotowany przez [Stowarzyszenie Aquila](http://prawo-konsumenckie.pl/) i **dowiedz się, jak reklamować nieudane wczasy**.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka   
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w Twoim mieście lub powiecie  
[Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595)  
[Regionalne ośrodki konsumenckie](http://www.dlakonsumenta.pl/)