



Polski Związek Organizatorów Turystyki

Polish Tour Operators Association

Ul. Płochocińska 99 A

03-044 Warszawa

E-mail pzot@pzot.pl

Tel. 22 676 8134

www.pzot.pl, www.lece.pl

Sz. Pani Minister
Joanna Mucha
Ministerstwo Sportu i Turystyki
Ul. Senatorska 14
00-082 Warszawa

Warszawa, 11.06.2012 r.

Dot.: wniosek o dokonanie zmian w ustawie o usługach turystycznych

Szanowna Pani Minister,

Polski Związek Organizatorów Turystyki kierując się potrzebą dostosowania przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych do przepisów obowiązujących w Unii Europejskiej, a w szczególności do dyrektywy 90/314/EWG w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek, wnosi o rozważenie wprowadzenia następujących zmian w ustawie o usługach turystycznych:

1. Usunięcie z treści ustawy określenia „pośrednik turystyczny”, które w praktyce jest równoznaczne z funkcją „organizatora turystyki”,
2. Uwzględnienie w ustawie odpowiedzialności agenta turystycznego, analogicznie i równoznacznie z odpowiedzialnością organizatora turystyki i odpowiednio do zakresu jego zadań
3. Wyłączenie szczegółowego rozkładu lotów ze składników, które powinny być włączone do umowy.

Uzasadnienie:

W preambule Dyrektywy 90/314/EWG w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek, wskazuje się, że : „*przepisy prawa krajowego Państw Członkowskich dotyczące zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek, zwanych dalej „impresami turystycznymi”, wykazują wiele rozbieżności, a praktyka poszczególnych państw w tej dziedzinie znacznie się różni, co ogranicza swobodę świadczenia usług tego rodzaju oraz powoduje zniekształcenia konkurencji pomiędzy podmiotami gospodarczymi mającymi siedzibę w różnych Państwach Członkowskich;*

„ustanowienie wspólnych reguł dotyczących imprez turystycznych przyczyni się do usunięcia tych przeszkód i tym samym do powstania wspólnego rynku w sferze usług, umożliwiając w ten sposób podmiotom gospodarczym mającym siedzibę w jednym Państwie Członkowskim świadczenie usług w pozostałych Państwach Członkowskich, a konsumentom Wspólnoty czerpanie korzyści z porównywalnych warunków zakupu we wszystkich Państwach Członkowskich”

oraz dalej

“rozbieżności w przepisach chroniących konsumentów w poszczególnych Państwach Członkowskich odstraszaają konsumentów z jednego Państwa Członkowskiego od dokonywania zakupu imprez turystycznych w innym Państwie Członkowskim”

Ta argumentacja jednoznacznie przemawia za potrzebą wyeliminowania rozbieżności pomiędzy przepisami dyrektywy 90/314/EWG a ustawą o usługach turystycznych.

Ad 1. Usunięcie z treści ustawy określenia „pośrednik turystyczny”

W ustawie o usługach turystycznych wprowadzono określenie „pośrednik turystyczny”, którego sztuczny i niezrozumiały opis jest w praktyce równoznaczny z przedsiębiorcą organizującym imprezę turystyczną czyli organizatorem turystyki.

W dyrektywie jako usługodawcy występują jedynie „organizator” oraz „punkt sprzedaży detalicznej”, który w naszej ustawie bardzo trafnie określono jako „agenta turystycznego”. W świetle dyrektywy, nasz „pośrednik turystyczny” jest elementem zbędnym, który tylko zaciemnia (rozmywa) status podmiotów funkcjonujących w turystyce i z tego względu powinien zostać usunięty z tekstu ustawy.

Ad 2. Uwzględnienie w ustawie odpowiedzialności agenta turystycznego.

W polskiej praktyce i orzecznictwie przyjęto zasadę wyłącznej odpowiedzialności organizatora turystyki za świadczenie usługi turystycznej. Uważa się, że za wszystkie etapy przygotowywania, oferowania imprezy turystycznej, jej sprzedaży, rezerwacji i realizacji odpowiada wyłącznie organizator turystyki.

Zupełnie inaczej tematykę odpowiedzialności potraktowano w dyrektywie 90/314/EWG, na której powinna się przecieżyć wzorować nasza ustawa o usługach turystycznych. W wielu przepisach dyrektywy, w których jest mowa o odpowiedzialności i/lub obowiązkach usługodawcy wobec klienta, używa się zawsze łącznie określenia *”organizator imprezy turystycznej i/lub punkt sprzedaży detalicznej”*.

Kilka przykładów:

„ organizator imprezy turystycznej i/lub punkt sprzedaży detalicznej powinien być zobowiązany do zagwarantowania, że informacja podana w materiałach opisowych dotyczących imprezy nie wprowadza w błąd, a broszury udostępniane konsumentom zawierają wyczerpującą i rzetelną informację” (preambuła).

“ organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej powinien być odpowiedzialny wobec konsumenta za właściwe wykonanie zobowiązań wynikających z umowy; co więcej,

organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej powinien ponosić odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną konsumentowi z tytułu niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy, chyba że wadliwe wykonanie umowy nie wynika z jego winy ani z winy innego usługodawcy” (preambuła)

“ jeżeli organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej są odpowiedzialni za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usług składających się na imprezę turystyczną, taka odpowiedzialność powinna być ograniczona zgodnie z konwencjami międzynarodowymi ...” (preambuła)

„ Przed zawarciem umowy, organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej udziela konsumentowi, na piśmie lub w innej odpowiedniej formie, ogólnych informacji o wymogach paszportowych oraz wizowych...” (art. 4 ust. 1 a))

“ We właściwym czasie przed rozpoczęciem podróży organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej udziela konsumentowi następujących informacji ...” (art. 4 ust. 1 b)

“...W takim przypadku konsument ma prawo, stosownie do okoliczności, do odszkodowania od organizatora lub punktu sprzedaży detalicznej, ...” (art. 4 ust. 6 b)

„ Państwa Członkowskie podejmą wszelkie niezbędne kroki w celu zapewnienia odpowiedzialności organizatora i/lub punktu sprzedaży detalicznej wobec konsumenta za właściwe wykonanie zobowiązań wynikających z umowy, niezależnie od tego, czy obowiązki te mają być wykonane przez organizatora i/lub punkt sprzedaży detalicznej czy usługodawcę.” (art.5 ust.1.)

„ Na wypadek swojej niewypłacalności organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej, będący stroną umowy, powinni zapewnić dostateczne zabezpieczenie umożliwiające zwrot nadpłaconych pieniędzy oraz powrót konsumenta z podróży.” (art. 7)

Logika współodpowiedzialności za „organizację podróży, wakacji i wycieczek”, którymi zajmuje się dyrektywa, wynika z oczywistego faktu uczestniczenia w tych usługach z jednej strony konsumenta a z drugiej strony organizatora turystyki i agenta turystycznego. Oba te podmioty czerpią korzyści z prowadzonej działalności gospodarczej i powinny ponosić odpowiedzialność za wykonanie swoich obowiązków wobec konsumenta.

Ta zasada określona w dyrektywie w sposób niebudzący wątpliwości, jest niedostatecznie odzwierciedlona w ustawie o usługach turystycznych, co wymaga w tym zakresie niezbędnych zmian. Zmiany te polegałyby na zastąpieniu sformułowania „organizator turystyki” rozszerzonym pojęciem „organizator turystyki i/lub agent turystyczny” np. w: art. 11a. ust 1, art. 11b. ust. 3, art. 13 ust. 2, art. 13 ust. 3, art. 13 ust. 4., art. 16b. ust 1, ust. 3.

W innych artykułach ustawy wystarczyłoby zastąpić „organizator turystyki lub pośrednik turystyczny” przez „organizator turystyki i/lub agent turystyczny” np. w: art. 12 ust. 1, art. 13. ust. 1.

Ad. 3 Wyłączenie szczegółowego rozkładu lotów ze składników (treści) umowy.

W art. 4 dyrektywy 90/314/EWG określono zakres i formę informacji jakie organizator i

agent turystyczny mają obowiązek przekazać konsumentowi przed zawarciem umowy. Osobno wymienione są informacje do przekazania „we właściwym czasie przed rozpoczęciem podróży”. Ponadto w załączniku do dyrektywy wymienione zostały precyzyjnie składniki - informacje, które powinny być włączone do umowy, o ile dotyczą danej imprezy. W zakresie transportu wymagane są: „środki, cechy i kategoria transportu; daty oraz miejsca wyjazdu i powrotu” Nie ma wymogu podawania szczegółów rozkładu.

Oczywiście informacje „o czasie i miejscu postojów oraz połączeń komunikacyjnych” muszą zostać przekazane klientowi we właściwym czasie przed rozpoczęciem podróży, w domyśle - wówczas kiedy będą dostępne. Ponadto, zgodnie z art. 3 dyrektywy „nie mogą zawierać informacji wprowadzających w błąd”.

Tymczasem na rynku usług turystycznych w Polsce, utrwaliła się sprzedaż imprez w ofercie „First Minute”, na wiele miesięcy przed terminem rozpoczęcia imprezy, wówczas kiedy jeszcze przewoźnicy nie przystąpili nawet do wstępnych uzgodnień rozkładu rejsów.

Polska ustawa o usługach turystycznych w art. 14 ust. 4 wymaga podania w pisemnej formie w treści umowy „a) rodzaj, charakter i kategorię środka transportu oraz datę, godzinę, miejsce wyjazdu i planowanego powrotu”. Obowiązek podania godziny, czyli rozkładu połączeń w przypadkach rezerwacji długoterminowych, kiedy organizatorzy i ich przewoźnicy nie dysponują szczegółami rozkładu prowadzi nieuchronnie do sytuacji, w której klienci są wprowadzani w błąd. Nie ma bowiem możliwości, aby organizator wymyślił godziny rozkładu, które faktycznie sprawdzą się w rzeczywistości po ostatecznym potwierdzeniu slotów operacji lotniczych przez zarządy portów lotniczych, władze lotnicze i koordynatorów europejskiej przestrzeni powietrznej.

Procedura uzgodnień szczegółów rozkładu połączeń, która np. dla sezonu letniego w lotnictwie cywilnym rozpoczyna się w listopadzie, a kończy późną wiosną przed rozpoczęciem sezonu letniego, sprawia że organizatorzy dysponują wiarygodnymi informacjami na temat rozkładu połączeń na około 4 – 8 tygodni przed terminem rejsu. Z tego powodu, zgodnie z wzorcem zawartym w dyrektywie 90/314/EWG, należałoby usunąć wyraz „godzinę” z art. 14 ust. 4 a) ustawy o usługach turystycznych.

Mając na względzie planowane wprowadzenia zmian do dyrektywy 90/314/EWG (dyskusja w Radzie UE powinna się wkrótce rozpocząć), a w ich konsekwencji wprowadzenie zmian w ustawie o usługach turystycznych, zwracam się z prośbą o uwzględnienie postulatów PZOT na długiej liście proponowanych i niezbędnych zmian w ustawie o usługach turystycznych oraz uwzględnienie naszego głosu w dyskusji nad projektem nowej ustawy.

Z poważaniem,

Krzysztof Piątek
Prezes
Polski Związek Organizatorów Turystyki