Piotr Gryszel

Wybrane problemy ochrony praw konsumenta na europejskim rynku turystycznym

Ekonomiczne Problemy Usług nr 82, 201-212

2012

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

MUZEUM HISTORII POLSKI

ZESZYTY NAUKOWE UNIWERSYTETU SZCZECIŃSKIEGO
NR 697 EKONOMICZNE PROBLEMY USŁUG NR 82 2012

PIOTR GRYSZEL
Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

WYBRANE PROBLEMY OCHRONY PRAW KONSUMENTA NA EUROPEJSKIM RYNKU TURYSTYCZNYM

Wprowadzenie

Specyfika rynku turystycznego i świadczonych na nim usług wymagają szczególnej ochrony konsumentów. Częste przypadki *overbookingu* stosowane przez linie lotnicze i obiekty hotelarskie, zjawisko *timesharingu*[1] powodującego znaczne obciążenia finansowe konsumenta czy niedotrzymanie obiecanych warunków umownych zawartych w katalogach biur turystycznych – to tylko niektóre niebezpieczeństwa grożące klientom na rynku turystycznym. Aby przeciwdziałać tym zjawiskom, Unia Europejska, a w szczególności kraje członkowskie, próbują objąć klientów firm turystycznych szczególną ochroną, bowiem w procesie sprzedaży oferty turystycznej klient (turysta) przez wielu uważany jest za najsłabsze ogniwo całego mechanizmu. Bardzo często jest on narażony na różnego rodzaju niebezpieczeństwa przy zakupie oferty turystycznej. Niebezpieczeństwa te wynikają m.in.: z dominującej pozycji przedsiębiorcy na rynku, braku dostatecznej informacji o ofercie, stosowania nieetycznych technik reklamowych, braku możliwości przetestowania kupowanej oferty czy też z chęci kupna oferty po bardzo korzystnej cenie, która następnie okazuje się tylko ceną częściową, nieobejmującą wszystkich kosztów. Dlatego też konsu-

[1] W polskiej literaturze przedmiotu stosuje się zamiennie pojęcia *timeshare* i nieco spolszczone *timesharing*.

ment usług turystycznych wymaga odpowiedniej ochrony. Najbardziej drastycznymi przypadkami naruszania praw konsumenta zajęła się Unia Europejska, która w swym prawodawstwie wprowadziła odpowiednie regulacje mające na celu ochronę turystów przed negatywnymi skutkami *timesharingu*, opóźnień i odwołań lotów, kursów autokarów czy pociągów, niedostatecznej informacji przekazywanej w katalogach ofertowych przez biura podróży. Regulacje wprowadzone przez Unię Europejską, a dotyczące praw konsumenta na rynku turystycznym, nie są pierwszymi tego typu regulacjami. Już w prawie rzymskim odnajdujemy bowiem zapisy o wzmożonej odpowiedzialności właścicieli statków, zajazdów i stajen za rzeczy wniesione przez korzystających z tych obiektów. Zasady te znalazły swe odzwierciedlenie w konwencji paryskiej z 1962 roku o odpowiedzialności osób utrzymujących hotele za rzeczy wniesione przez gości hotelowych. Celem artykułu jest zatem ukazanie sposobów regulacji w ustawodawstwie Unii Europejskiej i wybranych krajów europejskich podstawowych problemów związanych z zakupem usług turystycznych, napotykanych przez konsumentów na rynku. Badania oparto głównie na analizie podstawowych aktów prawnych z zakresu ochrony praw konsumenta na europejskim rynku turystycznym.

1. Identyfikacja głównych źródeł zagrożeń

Analizując proces konsumpcji usług turystycznych, można wskazać główne rodzaje zagrożeń występujących na rynku turystycznym (tabela 1). Zagrożenia te wynikają przede wszystkim ze specyficznych cech usługi turystycznej, tj.:

- braku możliwości sprawdzenia jakości usługi przed jej wyświadczeniem;
- odłożenia konsumpcji w czasie – rezerwacje z wyprzedzeniem;
- znacznego oddalenia miejsca zakupu od miejsca konsumpcji;

a także z celowych działań przedsiębiorców, tj.:

- wykorzystywania różnic wynikających z norm prawnych stosowanych w różnych krajach;
- dążenia do maksymalizacji wykorzystania zdolności usługowej;
- rozmyślnego ustalania skomplikowanych i czasochłonnych procedur reklamacyjnych;
- wykorzystywania nieznajomości prawa przez konsumentów.

Tabela 1

Rodzaje zagrożeń występujących w poszczególnych etapach zaspokajania potrzeb turystycznych

Etap zaspokojenia potrzeb turystycznych	Rodzaje zagrożeń
Rozpoznanie potrzeby	Nierzetelna reklama
Poszukiwanie informacji	Brak pełnej i obiektywnej informacji turystycznej i informacji rynkowej o możliwościach zaspokojenia potrzeby
Ocena istniejących na rynku możliwości zaspokojenia potrzeby	Brak możliwości przetestowania. Wywieranie wpływu na konsumenta jako ostateczny cel promocji. Używanie w przekazach promocyjnych cen usług nieobejmujących wszystkich elementów oferty – tzw. ceny pozorne
Decyzja zakupu	Brak możliwości przetestowania. Wywieranie wpływu na decyzję konsumenta – techniki sprzedaży
Zawarcie umowy	Brak należytej ostrożności. Niedostateczna znajomość prawa. Narzucanie niekorzystnych warunków umowy. Stosowanie ograniczeń możliwości składania reklamacji przy zakupie oferty promocyjnej, np. oferty *last minute*. Odwoływanie się do prawa obcego kraju. Praktyka zmiany cen przed wyświadczeniem usługi. Ograniczenia w odstąpieniu od umowy
Konsumpcja	Jakość i sposób wykonania usługi nieodpowiadające oczekiwaniom. Odmowa wykonania usługi w oznaczonym terminie i miejscu – *overbooking* stosowany przez linie lotnicze i zakłady hotelarskie. Różne systemy kategoryzacji obiektów hotelarskich
Ocena stopnia zaspokojenia potrzeb	Sformalizowane, kosztowne i czasochłonne procedury dochodzenia roszczeń. Uchylanie się od rozpatrzenia zgłaszanych reklamacji, skomplikowane procedury. Uchylanie się od odpowiedzialności – powoływanie się na przepisy obcych krajów

Źródło: opracowanie na podstawie: H. Zawistowska, *Znaczenie ochrony prawnej konsumentów usług turystycznych dla rozwoju turystyki w Polsce*, Szkoła Główna Handlowa, Warszawa 1999.

Należy także zaznaczyć, że wiele zagrożeń powstałych na rynku turystycznym wynika także z winy konsumentów, którzy nie zwracają bacznej uwagi na treść podpisywanych umów, dokonują zakupów nieprzemyślanych, pod wpływem emocji, reklamy, dążą do zakupu najtańszej oferty, ignorują działania edukacyjne prowadzone przez instytucje mające na celu ochronę praw konsumenta, nie są świadomi swoich praw.

2. Regulacje prawne chroniące konsumentów na europejskim rynku turystycznym

Dostrzegając niebezpieczeństwa napotykające konsumentów na rynku turystycznym w Europie, już w latach 60. XX wieku wprowadzono pierwsze regulacje dotyczące odpowiedzialności hotelarzy za rzeczy gościa hotelowego. Regulacje te ustanowiono w formie konwencji sporządzonej w Paryżu 17.12.1962 r.[2], która następnie była dobrowolnie ratyfikowana przez rządy poszczególnych krajów. Do 2011 roku konwencję tę ratyfikowało 17 krajów europejskich[3], natomiast Austria, Grecja, Holandia i Turcja podpisały konwencję w roku 1962, jednak do 2011 roku nie była ona w tych krajach ratyfikowana.

Zgodnie z postanowieniami konwencji osoby utrzymujące hotele są odpowiedzialne za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę rzeczy wniesionych do hotelu przez gościa hotelowego, który zatrzymuje się w hotelu i dysponuje w nim pomieszczeniem. Za rzeczy wniesione do hotelu uważa się:

a) rzeczy znajdujące się w hotelu w czasie, gdy gość hotelowy dysponuje pomieszczeniem;
b) rzeczy znajdujące się poza hotelem, nad którymi osoba utrzymująca hotel lub osoba, za którą jest ona odpowiedzialna, zapewnia nadzór w czasie, gdy gość hotelowy dysponuje pomieszczeniem;
c) rzeczy, nad którymi osoba utrzymująca hotel lub osoba, za którą jest ona odpowiedzialna, zapewnia nadzór w hotelu lub poza hotelem w rozsądnym okresie poprzedzającym i następującym po czasie, gdy gość dysponował pomieszczeniem, np. gdy gość przybył do hotelu i jeszcze nie został w nim zameldowany lub gdy po zakończeniu doby hotelowej pozostawił w hotelu swój bagaż, np. oczekując na samolot.

---

[2] *Konwencja Rady Europy o odpowiedzialności osób utrzymujących hotele za rzeczy wniesione przez gości hotelowych*, sporządzona w Paryżu dnia 17 grudnia 1962 r. W Polsce postanowienia konwencji wdrożono do systemy prawnego za pomocą odpowiednich zapisów kodeksu cywilnego w art. art. 846–852.

[3] Czarnogóra, Belgia, Bośnia i Hercegowina, Chorwacja, Cypr, Francja, Niemcy, Irlandia, Włochy, Litwa, Luksemburg, Malta, Polska, Serbia, Słowenia, Macedonia i Wielka Brytania.

Odpowiedzialność hotelarza jest ograniczona do równowartości 3 tys. franków w złocie[4] lub do równowartości stukrotnej ceny noclegu dla jednej osoby. Odpowiedzialność osoby utrzymującej hotel nie podlega jednak ograniczeniu:

a) jeśli rzeczy zostały jej oddane na przechowanie;
b) jeśli odmówiła ona przyjęcia na przechowanie rzeczy, które zobowiązana jest przyjąć.

Osoba utrzymująca hotel zobowiązana jest przyjąć na przechowanie papiery wartościowe, gotówkę i cenne przedmioty. Może ona odmówić przyjęcia tych rzeczy tylko wówczas, gdy zagrażają bezpieczeństwu albo gdy w stosunku do wielkości lub standardu hotelu mają zbyt dużą wartość lub zajmują zbyt dużo miejsca. Osoba utrzymująca hotel może wymagać, aby rzecz znajdowała się w zamkniętym lub zapieczętowanym pojemniku.

Osoba utrzymująca hotel nie jest odpowiedzialna za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę rzeczy, które spowodowane zostały:

a) przez gościa hotelowego lub osoby, które mu towarzyszyły, były u niego zatrudnione albo go odwiedzały;
b) wskutek siły wyższej;
c) ze względu na właściwości rzeczy.

Osoba utrzymująca hotel jest odpowiedzialna bez ograniczenia, jeśli uszkodzenie, zniszczenie lub utrata rzeczy nastąpiły z jej winy umyślnej lub nieumyślnej albo z winy osób, za które jest ona odpowiedzialna.

W konwencji stwierdzono także, że wszelkie ogłoszenia lub umowy wyłączające lub ograniczające z góry odpowiedzialność osoby utrzymującej hotel są nieważne i nie wywołują skutków prawnych. Zatem hotelarz nie może ograniczyć swej odpowiedzialności, np. wywieszając wewnętrzny regulamin hotelowy.

Należy także zaznaczyć, że postanowień konwencji nie stosuje się do pojazdów i pozostawionych w nich rzeczy ani do żywych zwierząt.

Kolejnym problemem napotykanym przez konsumentów na rynku turystycznym jest niewywiązywanie się z umów zawieranych z turystami przez biura podróży. Rada Wspólnot Europejskich w dniu 13 czerwca 1990 roku wy-

[4] Frank w złocie FP (frank Poincaré) zawiera 65,5 mg złota próby 900, czyli 1 USD = ok. 12,5 FP.

dała dyrektywę w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek[5]. Dyrektywa ta ma na celu ochronę klientów biur podróży, którzy nabyli imprezę turystyczną, czyli wcześniej ustaloną kombinację nie mniej niż dwóch usług sprzedawanych lub oferowanych do sprzedaży w łącznej cenie, o okresie ich świadczenia dłuższym niż 24 godziny lub obejmującym nocleg.

Materiały opisowe dotyczące usług składających się na imprezę turystyczną i dostarczone konsumentowi przez organizatora lub punkt sprzedaży detalicznej, cena imprezy i pozostałe warunki umowy nie mogą zawierać informacji wprowadzających w błąd. Jeżeli konsumentowi udostępnia się broszurę, to powinna ona w sposób czytelny, wyczerpujący i rzetelny określać cenę, jak również zawierać odpowiednie informacje. Dyrektywa określa także szczegółowo, jakie informacje powinien otrzymać klient biura podróży przed podpisaniem umowy oraz przed samym wyjazdem. Określa także to, jakie elementy powinna zawierać podpisywana umowa, a także procedury rezygnacji z udziału w imprezie. Niezmiernie istotnym postanowieniem dyrektywy jest zapis mówiący o tym, że ceny ustalone w umowie nie podlegają zmianie, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia lub obniżenia ceny i precyzyjnie określa sposób jej kalkulacji, dopuszczając zmiany w wysokości kosztów transportu, w tym kosztów paliwa, wysokości opłat, kursów wymiany walut, podatków i narzutów obciążających pewne usługi, takie jak: opłaty lotniskowe lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd, które dotyczą danej imprezy turystycznej. Cena nie może być podwyższona w okresie dwudziestu dni poprzedzających rozpoczęcie podróży.

Dyrektywa określa także, że biuro podróży odpowiada wobec konsumenta za właściwe wykonanie zobowiązań wynikających z umowy – niezależnie od tego, czy obowiązki te mają być wykonane przez organizatora czy innego usługodawcę, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nie wynika ani z ich winy, ani z winy innego usługodawcy, a jest wynikiem:

– zaniedbań, które ujawnią się w trakcie wykonywania umowy, spowodowanych przez konsumenta;

[5] *Dyrektywa Rady z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek*, 90/314/EWG. Zapisy dyrektywy wprowadzono do polskiego systemu prawnego w *Ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych* (DzU z 2004 r. nr 223, poz. 2268 z późn. zm.).

- takich zaniedbań, które spowodowane są przez stronę trzecią, niezwiązaną ze świadczeniem usług objętych umową i których nie można było przewidzieć lub uniknąć;
- braków spowodowanych siłą wyższą lub zdarzeniem, którego organizator, nawet zachowując należytą staranność, nie mógł przewidzieć lub im zapobiec.

W przypadku reklamacji organizator musi podjąć natychmiastowe starania w celu znalezienia właściwych rozwiązań. Na wypadek swojej niewypłacalności powinien zapewnić dostateczne zabezpieczenie umożliwiające zwrot nadpłaconych pieniędzy oraz powrót konsumenta z podróży.

Należy jednak zaznaczyć, że rynek biur podróży ewoluuje. Coraz większego znaczenia nabierają internetowe biura podróży i tzw. pakiety dynamiczne. Wydana ponad 20 lat temu dyrektywa nie uwzględnia zatem nowej specyfiki rynku. Podjęto więc prace mające na celu uzupełnienie dyrektywy o nowe zjawiska występujące na rynku turystycznym.

Wzrost zamożności europejskiego społeczeństwa skutkuje m.in. chęcią posiadania własnego domu czy apartamentu w atrakcyjnym turystycznie miejscu. Wiele osób, chcąc zrealizować marzenia, decydowało się na zakup apartamentu w systemie *timesharingowym*. Taka forma skutkuje jednak pewnymi ograniczeniami w wykorzystywaniu nieruchomości i znacznymi obciążeniami finansowymi. Aby chronić prawa nabywców tego typu nieruchomości, Parlament Europejski i Rada Wspólnot Europejskich uregulowały problematykę *timesharingu* dyrektywą 94/47/EWG z dnia 26 października 1994 r. w sprawie ochrony nabywców w odniesieniu do niektórych aspektów umów odnoszących się do nabywania praw do korzystania z nieruchomości w oznaczonym czasie. Zjawisko to rozwija się jednak bardzo dynamicznie i pojawiają się różne jego formy. Dlatego też w 2009 roku Parlament Europejski wydał nową dyrektywę dotyczącą *timesharingu*[6].

Dyrektywa ta wprowadza nową definicję umowy *timeshare*, definiując ją jako umowę zawartą na ponad rok, na podstawie której konsument odpłatnie nabywa prawo do korzystania z co najmniej jednego noclegowego miejsca za-

[6] Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/122/WE z dnia 14 stycznia 2009 r. w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do niektórych aspektów umów timeshare, umów o długoterminowe produkty wakacyjne, umów odsprzedaży oraz wymiany do polskiego systemu prawnego implementowana na podstawie Ustawy z dnia 16 września 2011 r. o timeshare (DzU z 2011 r. nr 230, poz. 1370).

kwaterowania przez ponad jeden okres korzystania. Pojawiają się też definicje umowy o długoterminowy produkt wakacyjny, umowy odsprzedaży i umowy wymiany. Umowa o długoterminowy produkt wakacyjny oznacza umowę zawartą na ponad rok, na podstawie której konsument za opłatą nabywa prawo głównie do otrzymywania zniżek lub innych korzyści związanych z zakwaterowaniem wraz z usługami związanymi z podróżą lub innymi usługami lub bez takich usług. Dla osób chcących udostępniać innym turystom swoje prawo do korzystania z nieruchomości istotną sprawą jest uregulowanie pojęcia umowy odsprzedaży oznaczające umowę, na podstawie której przedsiębiorca za opłatą udziela konsumentowi pomocy w sprzedaży lub kupnie prawa z umowy *timeshare* lub długoterminowego produktu wakacyjnego. Podobnie umowa wymiany oznacza umowę, na podstawie której konsument za opłatą przystępuje do systemu wymiany, który umożliwia temu konsumentowi dostęp do noclegowego miejsca zakwaterowania lub innych usług w zamian za udzielenie innym osobom czasowego dostępu do korzyści dotyczących praw wynikających z jego umowy *timeshare*.

Te specyficzne formy uprawiania turystyki i wynajmu obiektów hotelowo-wypoczynkowych były dotąd mało znane potencjalnym turystom. Prowadziło to do sytuacji, w której bardzo często konsumenci – bez świadomości ponoszenia znacznych kosztów związanych z budową i utrzymaniem apartamentu czy domu letniskowego – wiązali się długoterminowymi umowami, od których nie mogli odstąpić lub odstąpienie od nich było bardzo kosztowne. Stąd też dyrektywa określa szczegółowo informacje, jakie powinny być zawarte w prospekcie reklamowym, dotyczące m.in.: lokalizacji budynku, stanu zaawansowania budowy, kosztów utrzymania, jakie będzie ponosił klient, dodatkowych opłat. Konsument powinien być także poinformowany o zasadach funkcjonowania systemu *timesharingowego*, jak również o tym, że może odstąpić od podpisanej umowy w ciągu 14 dni. Dyrektywa reguluje także sposób ustalania opłaty za odstąpienie od umowy w terminie jej obowiązywania.

Znaczącym sektorem europejskiego rynku turystycznego są usługi transportowe. Należy zauważyć, że podstawowe typy usług transportu turystycznego, tj. transport lotniczy, kolejowy, autokarowy oraz morski i śródlądowy, zostały już uregulowane odpowiednimi rozporządzeniami Parlamentu Europejskiego. Stworzyło to kompleksowy system regulujący prawa pasażerów podróżujących po Unii Europejskiej.

Dnia 17 lutego 2005 roku zaczęło obowiązywać rozporządzenie UE nr 261/2004 określające prawa pasażera w ruchu lotniczym w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lotu lub jego znacznego opóźnienia[7]. Rozporządzenie określa odpowiedzialność sprzedawcy biletu bez względu na to, czy lot jest lotem rejsowym, czy czarterowym, czy bilet sprzedały bezpośrednio linie lotnicze, czy też biuro podróży lub inna instytucja. Linie lotnicze reprezentują względem pasażera sprzedawcę biletu.

Linie lotnicze, chcąc zwiększyć wykorzystanie miejsc w samolotach, stosowały często praktykę sprzedaży większej liczby biletów niż posiadały miejsc w danym samolocie (*overbooking*), licząc, że część pasażerów zrezygnuje w ostatniej chwili z przelotu. Zdarza się jednak często, że pasażerowie nie rezygnują z przelotu, co powoduje, że nie wszyscy mogą być przyjęci na pokład lub podróżują inną klasą niż ta, za którą zapłacili. W takich okolicznościach ustawodawca przewidział odpowiednie odszkodowania. Jeżeli mimo przesunięć między klasami pasażer nadal nie może być zabrany na pokład samolotu, linie lotnicze mogą zaproponować pasażerom–ochotnikom inne połączenie lub zwrot ceny biletu, a także dodatkowe korzyści, np. wypłatę kieszonkowego i nocleg w hotelu do dnia następnego. Jeżeli z propozycji przewoźnika skorzysta zbyt mała liczba pasażerów, może on odmówić przyjęcia na pokład pozostałych. W takim jednak przypadku pasażerowi przysługuje wyżywienie i nocleg w hotelu odpowiednio do czasu oczekiwania na następny lot wraz z darmowym transportem między hotelem a lotniskiem. Ponadto pasażer ma prawo do dwóch bezpłatnych połączeń telefonicznych, teleksów, faksów lub maili. Pasażerom tym przysługują również wszystkie prawa, które mają dobrowolnie rezygnujący z przelotu (prócz korzyści, które przewoźnik proponuje dobrowolnie ochotnikom). Dodatkowo przewoźnik musi wypłacić odszkodowanie w wysokości:

- 250 euro w przypadku rejsów do 1 500 km;
- 400 euro w przypadku rejsów wewnątrz Unii Europejskiej powyżej 1500 km i między 1 500 a 3 500 km w przypadku rejsów poza Unię Europejską;
- 600 euro dla pozostałych rejsów.

[7] *Rozporządzenie WE nr 261/2004; DzU L 46 z 17 lutego 2004 r. w sprawie odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów.*

W 2007 roku wydano rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym[8]. Na jego podstawie w sytuacji, gdy np. przed rozpoczęciem podróży przewidywane jest opóźnienie pociągu większe niż 60 minut, pasażer może:

- zwrócić bilet na warunkach, na jakich został opłacony;
- kontynuować podróż w najbliższym możliwym terminie inną trasą i w porównywalnych warunkach;
- kontynuować podróż w dogodnym dla siebie terminie tą samą trasą lub trasą zmienioną.

Nie tracąc prawa do przewozu, podróżny może zażądać następującego odszkodowania:

- 25% ceny biletu, gdy opóźnienie wynosi od 60 minut do 119 minut;
- 50% ceny biletu, gdy opóźnienie wynosi co najmniej 120 minut.

Odszkodowania nie trzeba wypłacać, gdy będzie ono niższe niż 4 euro. Dodatkowo w przypadku znacznego opóźnienia lub odwołania połączenia pasażerowi przysługuje szeroko rozumiane prawo do opieki.

W podobny sposób uregulowano także prawa pasażerów podróżujących drogą morską lub drogą wodną śródlądową[9].

Najnowszym rozporządzeniem dotyczącym praw pasażerów jest wydane 11 lutego 2011 roku rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym[10]. Rozporządzenie to zacznie obowiązywać od 1 marca 2013 roku i będzie dotyczyło przewozów regularnych oraz częściowo okazjonalnych, jeżeli długość przejazdu przekroczy 250 km. Będzie ono regulowało głównie prawa do:

- niedyskryminacji pasażerów w zakresie warunków transportu oferowanych przez przewoźników;

---

[8] *Rozporządzenie (WE) NR 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym*. Do polskiego systemu prawnego postanowienia rozporządzenia wprowadzono Ustawą z dnia 25 czerwca 2009 r. o zmianie ustawy o transporcie kolejowym (DzU z 2009 r. nr 214, poz. 1658) i nie dotyczą one przewoźników regionalnych, podmiejskich i miejskich.

[9] *Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004*.

[10] *Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004*.

- praw pasażerów w przypadku wypadków związanych ze skorzystaniem z autobusu lub autokaru, których skutkiem jest śmierć lub odniesienie obrażeń (odszkodowanie do 220 tys. euro na pasażera), lub utrata albo uszkodzenie bagażu (odszkodowanie do 1200 euro na sztukę bagażu);
- niedyskryminacji osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz obowiązkowej pomocy dla nich;
- praw pasażerów w przypadkach odwołania lub opóźnienia (gdy opóźnienie przekroczy 120 minut – prawo do rezygnacji z przejazdu i zwrotu opłaty za przejazd lub prawo do przejazdu inną trasą);
- minimalnych informacji przekazywanych pasażerom;
- rozpatrywania skarg.

Uwagi końcowe

W artykule zasygnalizowano, że konsument usług turystycznych może być narażony na wiele niedogodności i niebezpieczeństw. Powodują one często znaczne straty finansowe czy moralne, obniżają komfort wypoczynku, powodują niezadowolenie ze spędzonego urlopu, a w przyszłości mogą zniechęcić do dalszego podróżowania.

Jak poważnie instytucje unijne traktują problematykę ochrony praw konsumenta na rynku turystycznym, może świadczyć ranga aktów prawnych je regulujących. W większości są to rozporządzenia mające bezpośredni charakter obowiązywania we wszystkich państwach członkowskich i niewymagające implementacji do systemów prawodawstwa krajowego. Redukują one głównie zagrożenia wynikające z niepełnej lub nierzetelnej informacji przekazywanej konsumentom, nienależytej jakości wyświadczonych usług wynikającej z niepełnej realizacji zawartych umów. Dają także konsumentom możliwość odstąpienia od zawartej umowy. Rozwiązania te mają także na celu obniżenie dominującej pozycji przedsiębiorcy w stosunku do konsumenta.

Mimo wielu starań podjętych w Unii Europejskiej w celu niwelowania wspomnianych zagrożeń, można wskazać jeszcze liczne luki w prawodawstwie europejskim. Należy do nich zaliczyć np.: brak jednolitego systemu kategoryzacji obiektów hotelarskich, co powoduje częste wprowadzanie w błąd gości hote-

lowych[11], brak regulacji dotyczących *overbookingu* stosowanego przez obiekty hotelarskie, brak jednoznacznych przepisów regulujących usługi przewodników i instruktorów dyscyplin sportowo-rekreacyjnych. Unia Europejska powinna także podjąć bardziej intensywne działania w celu edukacji konsumentów usług turystycznych, ponieważ nawet najlepsze regulacje prawne nie będą mogły skutecznie chronić turystów, jeżeli ci nie będą znać swoich praw.

SELECTED PROBLEMS OF CONSUMER RIGHTS PROTECTION AT THE EUROPEAN TOURIST MARKET

Summary

In the process of selling a tourist offer a client (tourist) is considered by many as the weakest element of an overall mechanism. Very often he/she is prone to many threats while purchasing a tourist offer. These threats result, among others, from the dominating position of a tourist company owner at the market, lack of sufficient information about an offer, applying unethical advertising techniques, lack of opportunities for testing the offer at purchase or due to the desire of buying an offer at a very attractive price, which later turns out to be only a partial price and does not comprise all elements of the offer. Therefore the consumer of tourist services requires certain protection. The European Union deals in the most drastic cases of violating consumer rights, by means of introducing into its legislation due regulations directed towards the protection of tourists against negative effects of timesharing, overbooking applied mainly by airlines, but also by hoteliers themselves due to insufficient information presented in catalogues offered by travel agencies.

Translated by Piotr Gryszel

[11] Standard hotelu trzygwiazdkowego zlokalizowanego w Niemczech bardzo często nie może być porównywalny ze standardem analogicznego hotelu w Grecji.