



MINISTERSTWO
ROZWOJU

Departament Turystyki

Data: 29 czerwca 2020 r.
Znak sprawy: DT-IV.053.2.2020

Pan
Adam Bondar
Rzecznik Praw Obywatelskich

Dotyczy: pisma nr V.7220.146.2020.VSP w sprawie zwrotu konsumentom wpłaconych przez nich środków w razie rezygnacji, bądź odwołania imprezy turystycznej z powodu epidemii wirusa SARS-CoV-2.

Szanowny Panie,

Departament Turystyki w odpowiedzi na wiadomość z dnia 04 czerwca 2020 r., wyjaśnia kwestie interpretacji art. 15 k ustawy z dnia 31 marca 2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw.

Przepisy wyżej wymienionej ustawy, pozwalają w tym momencie na alternatywny wybór vouchera przez podróżnego. Organizator Turystyki w przypadku rozwiązania umowy lub odstąpienia umowy przez podróżnego, w związku z COVID zgodnie z art. 15k może:

- w terminie do 180 dni zaproponować podróżnemu Voucher, **który jest zabezpieczony na wypadek niewypłacalności organizatora turystyki posiadanymi przez niego gwarancjami ubezpieczeniowymi, a w przypadku gdyby gwarancję okazały się niewystarczające, także wypłatą środków z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego, lub**
- po 180 dniach od odstąpienia lub rozwiązania umowy, zwrócić 100 % opłaty za niezrealizowaną imprezę turystyczną.

Vouchery są rozwiązaniem zarówno dla turystów jak i podmiotów z branży turystycznej, z powodu odstąpienia lub rozwiązania umowy w związku z COVID-19. Voucher jest ważny przez rok od dnia, w którym miała się odbyć impreza turystyczna lub powiązana usługa turystyczna, za którą klient wniósł opłatę. Wartość vouchera, nie może być niższa niż kwota wpłacona na poczet realizacji dotychczasowej umowy o imprezę turystyczną. Klient może skorzystać z propozycji organizatora turystyki na otrzymanie vouchera lecz niezbędną przesłanką w tym zakresie jest jednak zgoda podróżnego na jego otrzymanie. Powyższe oznacza, że jeżeli klient nie wyrazi zgodę na otrzymanie wspomnianego vouchera, rozwiązanie staje się skuteczne po upływie 180 dni od dnia rozwiązania umowy lub odstąpienia od niej i termin 14-dniowy na zwrot poniesionych przez podróżnego wpłat zaczyna biec po upływie tych 180 dni.

Nie należy zapominać, że dużym udogodnieniem dla przedsiębiorców turystycznych jest odsunięcie w czasie skuteczności odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej lub jej rozwiązania o 180 dni.

Zgodnie z wprowadzonym ustawą z dnia 31 marca 2020 r., art. 15k ust. 1, odstąpienie od umowy w trybie określonym w art. 47 ust. 4 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych lub rozwiązanie przez organizatora turystyki umowy o udział w imprezie turystycznej w trybie określonym w art. 47 ust. 5 pkt 2 tej ustawy, które to odstąpienie od umowy lub rozwiązanie umowy pozostaje w bezpośrednim związku z wybuchem epidemii wirusa SARS-CoV-2, **jest skuteczne z mocy prawa po upływie 180 dni od dnia powiadomienia przez podróżnego o odstąpieniu lub powiadomienia o rozwiązaniu przez organizatora turystyki.**

W przypadku gdy organizator turystyki, o którym mowa w ustawie o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, nie dokonał zwrotu poniesionych przez podróżnego opłat lub wpłat, o których mowa w art. 47 ust. 4 lub ust. 5 ustawy, a termin na ich dokonanie nie upłynął przed dniem 13 marca 2020 r., przepisy art. 15k stosuje się odpowiednio.

Powyższe oznacza, że jeżeli odstąpienie od umowy przez podróżnego lub rozwiązanie umowy przez organizatora turystyki z powodu wybuchu epidemii wirusa SARS-CoV-2 nastąpiło na mniej niż 14 dni przed dniem 13 marca 2020 r. lub po tym dniu, rozwiązanie staje się skuteczne po upływie 180 dni od dnia tego rozwiązania i termin 14-dniowy na zwrot poniesionych przez podróżnego wpłat zaczyna biec po upływie tych 180 dni.

Aby wyjaśnić kwestię skuteczności odstąpienia od umowy przez podróżnego, czy odpowiednio rozwiązania umowy przez organizatora turystyki i bezpośredniego związku (odstąpienia/ rozwiązania) z wybuchem epidemii wirusa SARS-CoV-2, zasadnym jest przeanalizowanie art. 47 ust. 4 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych i występujących tam pojęć. Zgodnie z tym przepisem, podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

Warto zwrócić uwagę, iż stosowanie wspomnianego przepisu miało na celu wsparcie branży turystycznej do czasu uzyskania przez przedsiębiorców turystycznych możliwości skorzystania z dopłat do oprocentowania kredytów bankowych na zapewnienie płynności finansowej przedsiębiorcom dotkniętym skutkami COVID-19. Przepis stanowi kompromis między konsumentami a przedsiębiorcami turystycznymi, którzy również są obywatelami RP. We wrześniu br. zostanie zakończona możliwość odroczenia o 180 dni konieczności zwrotu klientom wpłaconych przez nich przed pandemią pieniędzy za imprezy odwołane z powodu epidemii. W związku z powyższym Ministerstwo Rozwoju pracuje nad nowymi przepisami umożliwiającymi otrzymanie pożyczek dla przedsiębiorców turystycznych na ten cel.

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
2. Ustawa z dnia 31 marca 2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw.

Z poważaniem
Rafał Szlachta

Dyrektor Departamentu
[podpisano elektronicznie]