



RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Warszawa, 09-07-2020 r.

Adam Bodnar

V.7220.146.2020.BA

**Pani
Jadwiga Emilewicz
Wiceprezes Rady Ministrów
Minister Rozwoju**

ePUAP

Wielce Szanowna Pani Premier,

pragnę uprzejmie podziękować za informacje przekazane przez Pana Rafała Szlachtę – Dyrektora Departamentu Turystyki w Ministerstwie Rozwoju¹, będące reakcją na moje wystąpienie² w sprawie zwrotu konsumentom wpłaconych środków w razie rezygnacji bądź odwołania imprezy turystycznej z powodu epidemii Covid-19, wywołanej wirusem SARS-CoV-2.

W treści otrzymanej odpowiedzi nie znalazłem jednakże odniesienia się do mojego stanowiska w przedmiocie rażącego naruszenia praw konsumentów, w tym polskiej Konstytucji (art. 76), w kontekście uchwalonej regulacji, pozwalającej przedsiębiorcom na przedłużenie okresu na zwrot środków finansowych, zaangażowanych w imprezę turystyczną, która się nie odbyła, tym samym przerzucenie na konsumentów ciężaru kryzysu w branży turystycznej w okresie epidemii. Nie mogę także zgodzić się ze stanowiskiem, że państwo słusznie postąpiło, gdyż nie narzuciło konsumentom prawa wyłącznie do rekompensaty w postaci vouchera. Przede wszystkim mój sprzeciw budzi jednakże stanowisko resortu rozwoju, że termin 180 dni wkrótce upłynie: „we wrześniu br. zostanie zakończona możliwość odroczenia o 180 dni konieczności zwrócenia klientom wpłaconych przez nich przed pandemią pieniędzy za imprezy odwołane z powodu epidemii”.

W wystąpieniu z dnia 30 kwietnia 2020 r. zwróciłem uwagę, że postanowienia art. 15k ust. 1 ustawy COVID-19³ narusza przepisy art. 47 ust. 6 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r.

¹ Odpowiedź z dnia 29 czerwca 2020 r., znak sprawy: DT-IV.053.2.2020.

² Wystąpienie z dnia 30 kwietnia 2020 r., nr sprawy: V.7220.146.2020.

³ Ustawa z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. z 2020 r. poz. 374 z późn. zm., dalej: ustawa COVID-19).

o imprezach turystycznych i powiązanych usług turystycznych⁴ oraz art. 12 ust. 4 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG⁵. Przepisy obu aktów prawnych przewidują, że konsument powinien otrzymywać zwrot poniesionych opłat i wpłat w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej, przy czym termin ten jest terminem maksymalnym dopuszczalnym przez prawo unijne.

Wyrażam głębokie ubolewanie, że moje zastrzeżenie w przedmiocie naruszenia prawa unijnego w chwili obecnej znalazło potwierdzenie w działaniach Komisji Europejskiej⁶. Należy w tym miejscu wskazać, że w dniu 2 lipca 2020 r. Komisja podjęła decyzję o wszczęciu postępowania w sprawie uchybienia zobowiązaniom państwa członkowskiego, kierując do 10 państw, w tym Polski, wezwanie do usunięcia uchybienia polegającego na tym, że przepisy krajowe naruszają prawo Unii w zakresie praw konsumentów i podróżnych (art. 12 ust. 4 dyrektywy w sprawie imprez turystycznych). Komisja Europejska podkreśla, że „prawa konsumentów zachowują ważność w obecnym bezprecedensowym kontekście, a krajowe środki wspierające przemysł nie mogą ich ograniczać”⁷.

Z powyższego wypływa jednoznaczny wniosek, że prawa konsumentów wskutek pandemii nie mogą zostać ograniczone. Państwa członkowskie powinny przestrzegać praw konsumentów w przypadku korzystania przez nich z usług turystycznych, a nie wprowadzać regulacje sprzeczne z prawem konsumenckim i naruszające minimalne standardy ochrony praw konsumenta. Ochrona zaś przedsiębiorców z branży turystycznej nie może odbywać się kosztem konsumentów. Komisja Europejska dopuszcza specjalne formy pomocy przedsiębiorcom z branży turystycznej⁸. Komisja przypominała, że w dniu 13 maja 2020 r. „przyjęła specjalne zalecenie w sprawie bonów, aby w obecnym kontekście wesprzeć państwa członkowskie w tworzeniu atrakcyjnych, niezawodnych i elastycznych systemów bonów”. Przy czym, oparta na solidarności możliwość skorzystania przez konsumenta

⁴ Dz.U. z 2019 r. poz. 548 z późn. zm.

⁵ Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej z 11 grudnia 2015 r., L 326/1; dalej: dyrektywa w sprawie imprez turystycznych.

⁶ GazetaPrawna.pl; KE wszczyna procedurę przeciw Polsce za przepisy w sprawie biur turystycznych; https://prawo.gazetaprawna.pl/artykuly/1485122,komisja-europejska-postepowanie-przeciw-polsce-biura-turystyczne.html?fbclid=IwAR3Bcmx5KX-R_5q2h-o7UHt3rVBu1_64GGiUNqk2R9bPB3jSJ5GiRycWYj4 (dostęp: 6 lipca 2020 r.).

⁷ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pl/INF_20_1212

⁸ Zob. art. 15 i n. Zalecenia Komisji (UE) 2020/648 z dnia 13 maja 2020 r. w sprawie bonów oferowanych pasażerom i podróżnym jako alternatywa dla zwrotu pieniędzy za odwołane imprezy turystyczne i usługi transportowe w kontekście pandemii COVID-19; Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej z 14 maja 2020 r., L 151/10.

z bonu⁹ jest wyłącznie dobrowolna, bony zaś powinna cechować pewna opłacalność i atrakcyjność¹⁰, a państwo członkowskie może wyłącznie zachęcać do skorzystania z tej formy zwrotu wpłaconej kwoty za odwołaną imprezę turystyczną.

Mając na uwadze powyższe, w oparciu o art. 16 ust. 1 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz. U. z 2020 r. poz. 627), uprzejmie proszę Panią Premier o podjęcie niezwłocznych działań legislacyjnych, zapewniających przywrócenie należnej konsumentom minimalnej ochrony prawnej, a tym samym zgodność prawa krajowego z prawem unijnym.

Z wyrazami szacunku,

Adam Bodnar

Rzecznik Praw Obywatelskich

/-podpisano elektronicznie/

⁹ Zob. też Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów. Turystyka i transport w roku 2020 i w dalszej przyszłości; z dnia 13.5.2020 r., COM(2020) 550; <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?qid=1591191111789&uri=CELEX%3A52020DC0550>; dalej: komunikat KE: COM(2020) 550.

¹⁰ „Aby zachęcić pasażerów i podróżnych do przyjmowania bonów zamiast zwrotu pieniędzy, bony powinny być chronione przed niewypłacalnością emitenta i podlegać zwrotowi po upływie najwyżej jednego roku, jeśli nie zostaną wykorzystane. Operatorzy powinni również połączyć niektóre cechy, aby bony były atrakcyjne dla pasażerów lub podróżnych. Na przykład bony powinny zapewniać elastyczność w zakresie usług, w odniesieniu do których mogą być wykorzystane, oraz ich przenoszenia”. Komunikat KE: COM(2020) 550.