



RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Warszawa, 30-04-2020 r.

**Adam Bodnar**

**V.7220.146.2020.VSP**

**Pani  
Jadwiga Emilewicz  
Wiceprezes Rady Ministrów  
Minister Rozwoju  
e-PUAP**

Wielce Szanowna Pani Minister,

otrzymuję wiele skarg od konsumentów, w których podnoszony jest problem zwrotu wpłaconych środków w razie rezygnacji bądź odwołania imprezy turystycznej z powodu epidemii wirusa SARS-CoV-2.

We wnioskach konsumenci wskazują, że całkowicie niezrozumiałe jest zatrzymanie przez biuro podróży ich prywatnych środków finansowych przez 6 miesięcy, w sytuacji, gdy niejednokrotnie to oni stracili z dnia na dzień pracę lub inne możliwości zarobkowe. Nadto, niejednokrotnie umowy o usługę turystyczną zostały zawarte przez osoby starsze, które ze względu na wiek czy stan zdrowia są przecież specjalnie chronione przez ustawodawcę w związku z koronawirusem.

Rozprzestrzenianie się COVID-19 spowodowało całkowitą stagnację rynku turystycznego. W celu ochrony tej branży ustawodawca zdecydował się na wprowadzenie specjalnej regulacji prawnej, w ramach pakietu osłonowego skierowanego do przedsiębiorców<sup>1</sup>.

Zgodnie z art. 15k ust. 1 ustawy 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. poz. 374 z późn. zm., dalej: ustawa COVID-19), odstąpienie od umowy lub rozwiązanie przez organizatora turystyki umowy o udział w imprezie turystycznej, które to odstąpienie od

---

<sup>1</sup> 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 (Dz.U. poz. 568), dodająca art. 15 k do ustawy z dnia 2 marca 2020 r.

umowy lub rozwiązanie umowy pozostaje w bezpośrednim związku z wybuchem epidemii, jest skuteczne z mocy prawa po upływie 180 dni od dnia powiadomienia przez podróżnego o odstąpieniu lub powiadomienia o rozwiązaniu przez organizatora turystyki. Odstąpienie od umowy bądź jej rozwiązanie, o którym mowa powyżej, nie jest skuteczne w przypadku wyrażenia przez podróżnego zgody na otrzymanie w zamian od organizatora turystyki vouchera do realizacji na poczet przyszłych imprez turystycznych w ciągu roku od dnia, w którym miała się odbyć impreza turystyczna (art. 15k ust. 2).

Wprowadzane rozwiązanie prowadzi do powstania licznej grupy poszkodowanych klientów, którzy zgodnie z dotychczasowym brzmieniem ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2019 poz. 548 z późn. zm.), powinni otrzymywać zwroty w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej (art. 47 ust. 6 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych). Tymczasem z wprowadzonego na mocy ustawy COVID-19 uregulowania wynika, że organizatorzy turystyki zyskali prawo do odroczenia o 180 dni zwrotu wpłaconych pieniędzy za usługi niewykonane z powodu epidemii oraz do zaproponowania klientowi vouchera w zamian za zwrot gotówki. Po upływie pół roku biuro podróży ma dodatkowe 14 dni na zwrot pieniędzy<sup>2</sup>.

W kontekście drugiego z terminów przypomnieć należy, że zgodnie z 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/EWG<sup>3</sup>, organizator dokonuje wszelkich zwrotów wymaganych na podstawie ust. 2 i 3 lub, w przypadku ust. 1, zwraca wszelkie płatności dokonane przez podróżnego lub w jego imieniu z tytułu danej imprezy turystycznej, pomniejszone o odpowiednią opłatę za rozwiązanie umowy. Takie zwroty na rzecz podróżnego dokonywane są bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej. W praktyce oznacza to, że ten termin może zostać skrócony, ponieważ aktualnie obowiązujący jest maksymalnym, dopuszczalnym przez prawo unijne.

Regulacja art. 15k ustawy COVID-19 budzi moje poważne wątpliwości, w szczególności z uwagi na przerzucenie ciężaru kosztów epidemii na konsumentów. Z uzasadnienia do ustawy<sup>4</sup> wynika, że wprowadzone przepisy mają uchronić rynek organizatorów turystyki przed niewypłacalnością. Należy jednak zauważyć, że w tzw.

---

<sup>2</sup> Zob. wyjaśnienia Prezesa UOKiK, zamieszczone na stronie internetowej: <https://www.uokik.gov.pl/>; link bezpośredni: [https://www.uokik.gov.pl/faq\\_koronawirus\\_imprezy\\_turystyczne\\_wycieczki.php#faq3952](https://www.uokik.gov.pl/faq_koronawirus_imprezy_turystyczne_wycieczki.php#faq3952) (dostęp: 29.04.2020 r.).

<sup>3</sup> Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej z 11 grudnia 2015, L 326/1.

<sup>4</sup> Uzasadnienie do rządowego projektu ustawy 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 (druk sejmowy nr 299).

tarczy antykryzysowej przewidziane zostały też inne formy pomocy dla przedsiębiorców, z których mogą skorzystać (m.in. zwolnienia ze składek ZUS, świadczenie postojowe, dofinansowanie wynagrodzeń pracowników).

W mojej ocenie, niedopuszczalne jest arbitralne dysponowanie środkami finansowymi konsumentów, słabszych uczestników rynku turystycznego, szczególnie, że to władze publiczne – w myśl art. 76 Konstytucji RP – powinny chronić konsumentów przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. To na władzy publicznej spoczywa obowiązek zwalczania epidemii i jej negatywnych skutków, także gospodarczych. Pomoc państwa skierowana do przedsiębiorców powinna pochodzić ze środków publicznych, a nie prywatnych zasobów obywateli.

Jestem świadomy sytuacji, w jakiej znaleźli się przedsiębiorcy świadczący usługi turystyczne, jednakże w mojej ocenie należy poszukać odmiennej możliwości zapobieżenia negatywnym skutkom epidemii. Podkreślenia wymaga, że okres dysponowania przez przedsiębiorców funduszami konsumentów jest bardzo długi, co szczególnie w obecnie trudnej sytuacji na rynku pracy, będącej konsekwencją wyhamowania gospodarki, nie jest korzystane dla konsumentów. Jak wynika z wpływających do mnie skarg, z tego też powodu rozliczenie bezgotówkowe w postaci vouchera, nie będzie cieszyło się popularnością. Obarczanie konsumentów skutkami epidemii i kryzysu gospodarczego prowadzi do skrajnego naruszenia konstytucyjnych standardów ochrony praw konsumenta.

W związku z powyższym, 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 Minister o przedstawienie stanowiska wobec podniesionych kwestii, w celu zapewnienia konsumentom należytej ochrony prawnej oraz odzyskania zamrożonych oraz nieoprocentowanych prywatnych środków finansowych.

Z wyrazami szacunku,

Adam Bodnar

Rzecznik Praw Obywatelskich

/-podpisano elektronicznie/