

Sprawozdanie z V Międzynarodowej Konsumenckiej Konferencji Naukowej pn. *Wpływ norm prawnych i etycznych na stosowanie prawa konsumenckiego*, Kraków 1–2 marca 2018 r. (problematyka prawa turystycznego)

W dniach 1 i 2 marca 2018 r. na Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie (UEK) odbyła się V Międzynarodowa Konsumencka Konferencja Naukowa pn. *Wpływ norm prawnych i etycznych na stosowanie prawa konsumenckiego*, zorganizowana przez Katedrę Prawa Cywilnego i Gospodarczego UEK oraz Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów.

W jej trakcie wiele uwagi poświęcono również problematyce prawa turystycznego, przede wszystkim w kontekście wejścia w życie z dniem 1 lipca 2018 r. nowej ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych¹.

W pierwszym dniu konferencji konsumencka problematyka najmu oraz turystyki stanowiła przedmiot jednego z paneli naukowych (moderator: dr Jerzy Raciborski, AWF w Krakowie), podczas którego wygłoszono cztery referaty.

Jako pierwsza głos zabrała dr Iwona Szymczak (Uniwersytet Szczeciński), która przedstawiła zagadnienie nabywcy lokalu jako słabszej strony umowy deweloperskiej. Swoje wystąpienie rozpoczęła od zwrócenia uwagi na ryzyka, jakie towarzyszą nabyciu lokalu od przedsiębiorcy zajmującego się budową i ustanawianiem praw odrębnej własności lokali oraz ich przeniesieniem na nabywcę. Ich redukcji, w zamierzeniu ustawodawcy, służy regulacja zawarta w ustawie z dnia 16 września 2011 r. o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego². Wydaje się jednak, że zakres podmiotowy ustawy deweloperskiej jest zbyt wąski, ograniczając się do umów zawartych przez dewelopera (przedsiębiorcę) z osobą fizyczną, która nabywa lokal mieszkalny. Niestety ustawa nie posługuje się pojęciem „konsumenta”, lecz „nabywcy lokalu”, które nie jest tożsame (pozostając w stosunku krzyżowania) z zakresem podmiotowym konsumenta w rozumieniu art. 22¹ k.c. W ocenie prelegentki, należy postulować rozszerzenie zakresu podmiotowego ustawy deweloperskiej, co jest uzasadnione zarówno w świetle art. 76 Konstytucji RP, jak i prawa unijnego. Występująca niespójność terminologiczna pomiędzy ustawą deweloperską a kodeksową definicją konsumenta prowadzi do tego, że osoba fizyczna, która dokonuje czynności prawnej nabycia lokalu o przeznaczeniu innym niż mieszkalny, nie może skorzystać z zabezpieczeń przewidzianych w ustawie deweloperskiej, szczególnie istotnych na etapie poprzedzającym nabycie lokalu, gdy istnieje ryzyko upadłości dewelopera. W dalszej kolejności dr I. Szymczak scharakteryzowała normatywne podstawy ochrony nabywców lokalu, zwracając uwagę na regulacje zawarte w dyrektywie 2011/83/UE³ oraz w implementującej ją ustawie z dnia

¹ Ustawa z dnia 24.11.2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. 2017, poz. 2361; dalej: uitput).

² Tj. Dz. U. 2017, poz. 1468 ze zm.

³ Dz. Urz. UE z dnia 22 listopada 2011 r., seria L 304/64.

30 maja 2014 r. o prawach konsumenta⁴, które wyłączają swoje zastosowanie m.in. w odniesieniu do umowy deweloperskiej uregulowanej w ustawie deweloperskiej.

Prelegentka zwróciła także uwagę na problem niedozwolonych klauzul umownych w umowach deweloperskich. Regulacja kodeksowa zawarta w art. 385¹ k.c. reguluje zagadnienie niedozwolonych postanowień umownych wyłącznie w odniesieniu do umów zawartych z udziałem konsumentów. Nie dotyczy natomiast analogicznych postanowień w umowach zawieranych z innymi podmiotami (niebędącymi konsumentami). W rezultacie na niedozwoloną klauzulę umowną może powołać się osoba fizyczna nabywająca lokal, niezależnie od jego przeznaczenia, jeśli dokonana czynność nie jest związana bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą, jednak już nie inne podmioty, co prowadzi do poważnych problemów. Polegają one m.in. na tym, że w sytuacji uznania za abuzywne postanowień odnoszących się do zasad sprawowania zarządu w nieruchomości budynkowej może dojść do ukształtowania się dwóch odmiennych reżimów zarządzania nieruchomością.

Z przeprowadzonych przez prelegentkę badań komparatystycznych wynika, że zagraniczne akty legislacyjne (brytyjskie, niemieckie i austriackie), odpowiadające treściowo polskiej ustawie deweloperskiej, wprowadzają rozszerzony zakres podmiotowy ochrony nabywców lokali, bez podziału na nabywców lokali mieszkalnych oraz lokali o innym przeznaczeniu. W ocenie prelegentki analogiczne rozwiązanie należałoby *de lege ferenda* wprowadzić także w prawie polskim.

W pytaniach do prelegentki zwrócono uwagę na kontrowersje towarzyszące określeniu charakteru prawnego ustawy deweloperskiej, a także postulatowi rozszerzenia zakresu podmiotowego ochrony (zwłaszcza przez rachunki powiernicze) na wszystkich nabywców lokali. W ocenie dr I. Szymczak taki postulat jest uzasadniony nie tylko wyraźną tendencją dostrzegalną w prawie europejskim, lecz także postulatem równej ochrony środków wpłacanych przez wszystkie podmioty. Nie ma bowiem racjonalnych argumentów przemawiających za tym, by nabywcy lokalu użytkowego będącemu osobą fizyczną, np. w condo hotelu odmawiać przymiotu konsumenta, jednocześnie uznając za niego osobę fizyczną kupującą bardzo drogi samochód, o wartości przenoszącej niekiedy wartość takiego lokalu użytkowego.

Jako kolejny głos zabrał dr Daniel Dąbrowski (Uniwersytet Szczeciński), który przedstawił referat pt. *Ochrona konsumenta w umowie najmu samochodu osobowego*. Swoje wystąpienie rozpoczął od przedstawienia typologii okoliczności, w których dochodzi do zawarcia umowy najmu samochodu osobowego. W tym zakresie wyróżnić można najem „turystyczny” (związany na ogół z „wypożyczeniem” samochodu w obcym państwie), zastępczy (będący np. konsekwencją awarii własnego samochodu najemcy), miejski (polegający na najmie samochodu na krótkie okresy, np. na godziny czy nawet minuty) oraz długoterminowy, stanowiący niekiedy alternatywę dla zakupu samochodu. Wskazując na przyczyny uzasadniające objęcie ochroną konsumenta zawierającego umowę najmu samochodu, zaznaczył, że niektóre z nich mają charakter uniwersalny, odnosząc się w zasadzie do wszystkich umów zawieranych z udziałem konsumentów, część z kolei ma charakter specyficzny dla najmu samochodu, zwłaszcza w odniesieniu do wyróżnionego uprzednio najmu „turystycznego”. Do pierwszej kategorii należy m.in. stosowanie przez przedsiębiorców wzorców umownych, co wiąże się z adhezyjnym charakterem umów zawieranych z udziałem konsumentów. Elementem specyficznym konsumentckich umów najmu samochodu

⁴ Tj. Dz.U. 2017, poz. 683 ze zm. (dalej: upk).

jest natomiast krótki czas na podjęcie przez konsumenta decyzji o zawarciu umowy. Odnosi się to także do umów najmu zawieranych na odległość, w odniesieniu do których konsument jest również zobligowany do podpisania różnych dokumentów bezpośrednio przed wydaniem mu pojazdu. Z uwagi na okoliczności towarzyszące zawarciu umowy, w tym pośpiech, konsument z reguły nie ma możliwości dokładnego zapoznania się z jej treścią określoną na ogół we wzorcu umownym. Adhezyjny charakter omawianych umów minimalizuje przy tym możliwość wpływania przez konsumenta na ich treść. Dodatkowym zagrożeniem, w odniesieniu do umów zawieranych za granicą, są trudności językowe. Należy także zwrócić uwagę na treść tych umów. Wiąże się z tym także problem występowania umów powiązanych z umową najmu samochodu (np. ubezpieczenia), a także stosowania kart kredytowych (jak zauważył, posiadanie karty kredytowej jest warunkiem koniecznym zawarcia umowy najmu „turystycznego”).

Omawiając postanowienia charakterystyczne dla umowy najmu samochodu osobowego prelegent zwrócił uwagę m.in. na określenie w niej liczby kilometrów wliczonych w cenę; udziału własnego w szkodzie (wynoszącego z reguły co najmniej kilkaset euro bądź dolarów zabezpieczonego przy tym dodatkowo blokadą na karcie kredytowej najemcy samochodu); zasady polityki paliwowej (modele pełny-pełny oraz pełny-pusty bak), a także dodatkowe opłaty, do których uiszczenia zobowiązany będzie najemca (np. z tytułu opóźnionego zwrotu, czy też czyszczenia auta).

Charakteryzując płaszczyzny ochrony konsumenta-najemcy w odniesieniu do umowy najmu samochodu zwrócił uwagę na minimalne znaczenie regulacji kodeksu cywilnego w zakresie ochrony najemcy zawierającego umowę najmu krótkoterminowego, podkreślił natomiast znaczenie kodeksowych przepisów w zakresie niedozwolonych postanowień umownych. Z badań przeprowadzonych przez UOKiK w 2012 r. wynika, że skala naruszeń prawa na rynku wypożyczalni samochodów jest bardzo duża. W tym kontekście dr D. Dąbrowski zwrócił uwagę na problem skuteczności (w aspekcie generalnym i indywidualnym) postanowień kodeksu cywilnego o niedozwolonych postanowieniach umownych. Jak zauważył, pomimo uznania niektórych klauzul za niedozwolone postanowienia umowne przez UOKiK są one w dalszym ciągu stosowane przez przedsiębiorców (głównie mniejszych) prowadzących działalność gospodarczą w zakresie najmu samochodów. Prowadzi to do wniosku o niewystarczającej generalnej skuteczności tych przepisów. W odniesieniu do skuteczności indywidualnej, jej deficyt widać zwłaszcza w przypadku umów zawieranych za granicą. Dodatkowym czynnikiem determinującym pozycję stron (a przy tym osłabiającym pozycję konsumenta) jest depozyt (blokada) na jego karcie kredytowej.

Analizując płaszczyzny ochrony konsumenta, prelegent zwrócił uwagę na postanowienia ustawy o prawach konsumenta, która znajduje zastosowanie także do umów najmu samochodów, z wyłączeniem prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa. Uprawnienie to, w odniesieniu do umów zawartych na odległość, przyznają natomiast z reguły konsumentom sami usługodawcy. W art. 4 pkt 1 lit. c) uiszczenie wynajem pojazdów samochodowych lub innych pojazdów silnikowych został uznany za usługę turystyczną, ale ochrona konsumenta w tym zakresie ogranicza się jedynie do regulacji w ramach powiązanych usług turystycznych.

Na zakończenie dr Daniel Dąbrowski postawił pytanie o możliwość oraz celowość wydania rozporządzenia przez organy Unii Europejskiej (na podstawie art. 91 ust. 1 lit. d) TFUE) dotyczącego ochrony praw najemcy samochodu osobowego na wzór rozporządzeń o prawach pasażerów w poszczególnych gałęziach transportu. W tym kontekście przywołał stanowisko TSUE wyrażone

w sprawie C-336/03 – EasyCar, w którym Trybunał uznał umowy o wynajem samochodów, które charakteryzują się udostępnieniem konsumentowi środka transportu za umowy w dziedzinie transportu.

Odnosząc się do wystąpienia prelegenta dr J. Raciborski zwrócił uwagę na konsekwencje uznania usługi najmu samochodu za usługę składającą się na imprezę turystyczną, co może uzasadniać stosowanie w pełnym zakresie przepisów ustawy o imprezach turystycznych. Podniósł także problem zasad rozliczania mandatów za wykroczenia drogowe wystawionych najemcy podczas trwania umowy najmu samochodu.

W kolejnym referacie dr Piotr Kukuryk (Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie) przedstawił zagadnienie konsumentckiego prawa odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Z uwagi na wejście w życie w dniu 1 lipca 2018 r. ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych nowelizującej m.in. ustawę o prawach konsumenta swoje wystąpienie rozpoczął od zwięzłego omówienia zmian legislacyjnych w tym zakresie.

W aktualnym stanie prawnym brak dopuszczalności wykonania konsumentckiego prawa odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej zawartej w okolicznościach nietypowych wynika z faktu, że zarówno dyrektywa 2011/83/UE, jak i implementująca jej postanowienia ustawa o prawach konsumenta nie znajdują zastosowania do tej kategorii umów.

Wyrażone powyżej stanowisko ulegnie częściowej dezaktualizacji z dniem 1 lipca 2018 r. z uwagi na zmianę zakresu wyłączenia zawartego w art. 3 ust. 3 lit. g dyrektywy w sprawie praw konsumentów. Początkowy fragment tego przepisu w dalszym ciągu zdaje się co prawda sugerować, że dyrektywa 2011/83/UE nie ma zastosowania do umów dotyczących imprez turystycznych w rozumieniu art. 3 pkt 2 dyrektywy 2015/2302⁵, niemniej jednak jego dalsza część wyraźnie wskazuje, że do umów tych, w odniesieniu do podróży, stosuje się odpowiednio w drodze wyjątku enumeratywnie wskazane przepisy dyrektywy 2011/83/UE. Analogicznie, znowelizowany art. 3 ust. 1 pkt 8 upk wyłącza stosowanie przepisów ustawy o prawach konsumenta do umów o udział w imprezie turystycznej, w rozumieniu ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, z wyjątkiem enumeratywnie wskazanych przepisów, co mogłoby sugerować, że do umów tych stosowanie pozostałych przepisów ustawy o prawach konsumenta jest wyłączone. W ocenie prelegenta taki wniosek jest jednak błędny. Wynika to z opcji regulacyjnej zawartej w art. 12 ust. 5 dyrektywy 2015/2302 (wprowadzającego odstępstwo od maksymalnego charakteru tej dyrektywy), na podstawie którego w odniesieniu do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa państwa członkowskie mogą przewidzieć w prawie krajowym, że podróżny ma prawo odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie 14 dni bez podawania przyczyn.

Powołany przepis został implementowany w art. 47 ust. 7 uitput. Zgodnie z nim konsument, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 upk. (w ocenie prelegenta najczęściej w miejscu zamieszkania lub pracy konsumenta, na targach turystycznych), może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od

⁵ Dyrektywa 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 (Dz. Urz. UE z dnia 11 grudnia 2015 r., seria L 326/1).

niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta. Stosuje się przy tym odpowiednio przepisy art. 30, art. 31, art. 32 ust. 1 i 2, art. 35, art. 37 i art. 38 pkt 1 upk. Z uwagi na treść art. 47 ust. 7 uirput nawiązującą wprost do art. 27 upk uzasadnione wydaje się w ocenie prelegenta odwołanie do poglądów wyrażonych w doktrynie na gruncie art. 27 upk tak co do funkcji, jakie spełnia konsumentckie prawo odstąpienia od umowy, jak i co do poszczególnych zasad jego wykonywania.

Z zestawienia treści art. 12 ust. 5 dyrektywy 2015/2302 oraz art. 47 ust. 7 uirput **plynie wniosek, że ustawodawca krajowy jedynie w ograniczonym zakresie** (zarówno w aspekcie podmiotowym, jak i przedmiotowym) skorzystał z opcji regulacyjnej przewidzianej w dyrektywie. O ile bowiem państwa członkowskie zostały uprawnione do objęcia prawem odstąpienia od umowy podróŜnych, o tyle art. 47 ust. 7 uirput ogranicza dopuszczalność wykonania prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa wyłącznie do konsumenta w rozumieniu art. 22¹ k.c.

W aspekcie przedmiotowym art. 12 ust. 5 dyrektywy 2015/2302 przyznaje ustawodawcom krajowym kompetencję do objęcia prawem odstąpienia wszystkich umów o udział w imprezie turystycznej zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa. Tymczasem art. 47 ust. 7 uirput wyłącza powyŜsze uprawnienie w sytuacji, gdy negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta. Sposób, w jaki został sformułowany powyŜszy wyjątek, moŜe budzić pewne wątpliwości interpretacyjne.

Jak zauwaŜył prelegent, powaŜnym mankamentem analizowanej regulacji jest brak nałożonego na przedsiębiorcę obowiązku udzielenia konsumentowi informacji o przysługującym mu prawie odstąpienia. PowyŜszy wniosek wynika zarówno ze znowelizowanej treści art. 3 ust. 1 pkt 8 upk, w którym brak odesłania do przepisów ustawy o prawach konsumenta określających zasady realizacji obowiązku informacyjnego przez przedsiębiorcę, jak i z rozdziału 6 uirput regulującego obowiązki informacyjne wobec podróŜnych oraz umowę o udział w imprezie turystycznej. W ocenie dr. P. Kukuryka kwestia ta wymaga pilnej interwencji ustawodawcy, poniewaŜ od 1 lipca 2018 r. jedynym Źródłem informacji konsumenta zawierającego umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa o przysługującym mu uprawnieniu będzie art. 47 ust. 7 uirput.

Na zakończenie swojego wystąpienia dr P. Kukuryk przedstawił zwięzłe zarzuty pod adresem nowej regulacji formułowane w toku prac legislacyjnych przez przedstawicieli przedsiębiorców turystycznych.

W dyskusji nad referatem zwrócono uwagę na problem odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej w wypadku, gdy impreza turystyczna jest realizowana na podstawie odrębnych umów. Czy konsument musi w takiej sytuacji odstąpić od wszystkich umów obejmujących poszczególne usługi turystyczne w ramach tej samej imprezy turystycznej czy teŜ wystarczające jest odstąpienie jedynie od niektórych spośród z nich? W ocenie dr D. AmbroŜuk z zestawienia treści art. 47 ust. 7 uirput oraz art. 4 pkt 3 uirput wynika, Ŝe konieczne będzie w takim przypadku odstąpienie od wszystkich umów obejmujących poszczególne usługi turystyczne. Doktor J. Raciborski zwrócił ponadto uwagę na wzajemny stosunek pojęć „lokalu przedsiębiorstwa” oraz „punktu sprzedaŜy” w rozumieniu art. 4 pkt 11 uirput.

Jako ostatnia głoś zabrała dr Katarzyna Królikowska (Uniwersytet Warszawski), która przedstawiła referat pt. *Poziom ochrony usług timesharingowych – podejście amerykańskie i europejskie.*

Swoje wystąpienie rozpoczęła od przedstawienia uwarunkowań tworzenia regulacji problematyki funkcjonowania oraz kontraktowania z klientami przez przedsiębiorstwa timesharingowe działające w branży wypoczynkowo-turystycznej. Prelegentka wyróżniła dwa generalne podejścia do sposobu regulacji i prowadzenia tego szczególnego modelu biznesu w prawie amerykańskim i w Europie. Przedstawiła wpływ wykształconych wzorców ustaw modelowych poszczególnych stanów Ameryki Północnej na przyjęcie na poziomie federalnym Modelowego Prawa Timesharingowego (the Model Real Estate Time-share Act w wersji przyjętej w 1980 r.), a także wpływ modelu amerykańskiego na biznesowy model prowadzenia przedsiębiorstw timesharingowych w Europie, wyróżniając jednocześnie w modelu europejskim typ brytyjsko-anglosaski oraz francusko-szwajcarski. Porównując postanowienia charakterystyczne dla federalnej ustawy modelowej i przyjętych w Unii Europejskiej dwóch kolejnych dyrektyw timesharingowych (dyrektywy 1994/47/WE⁶ i dyrektywy 2008/122/WE⁷), zwróciła uwagę na różnice w podejściu do potrzeby samej regulacji oraz na głębokość normowania w modelu amerykańskim w stosunku do zakresu dyrektyw timesharingowych.

Analizując płaszczyzny regulacji problematyki zawierania umów o nabycie praw typu timeshare przez osoby fizyczne, prelegentka zwróciła uwagę na występującą od samego początku odmienność genezy norm prawnych zawartych w ustawach poszczególnych stanów USA oraz krajów członkowskich UE, a także na odmienne znaczenie samej federalnej ustawy modelowej i dyrektyw timesharingowych dla regulacji branży. Niewątpliwie jednak doświadczenia amerykańskie stanowiły inspirację dla przyjęcia dyrektywy timesharingowej z 1994 r. jako odrębnej od dyrektywy turystycznej. Dyrektywa reguluje zatem w podobny sposób podejście do najbardziej palących problemów związanych z oferowaniem i zawieraniem umów nabycia praw timeshare, tj. ochrony konsumentów przed agresywnymi technikami sprzedażowymi, związanymi z reklamą wprowadzającą w błąd, oferowaniem zawarcia umowy przez telefon, na odległość i zazwyczaj także poza lokalem przedsiębiorstwa timesharingowego. Podejście to kontynuuje dyrektywa z 2008 r.

Następnie dr K. Królikowska postawiła pytanie o podstawowe różnice w sposobie ochrony konsumentów w prawie amerykańskim i europejskim. Pierwsza z wymienionych przez nią różnic polega na znacznym stopniu złożoności relacji podmiotowych po stronie przedsiębiorcy oferującego produkty i usługi typu timeshare i wykonującej umowę zawartą z konsumentem. Zagadnienie to nie zostało niestety dostrzeżone w dyrektywach timesharingowych. Amerykański model biznesowy, kontynuowany zazwyczaj przez przedsiębiorstwa z kręgu europejskich krajów o tradycji *common law* (Wielka Brytania, Irlandia, Malta), opiera się na silnych grupach (holdingach) powiązanych ze sobą kapitałowo i finansowo spółek (podmiotów gospodarczych): deweloperskiej, hotelarskiej, zarządzającej obiektem, zajmującej się oferowaniem i sprzedażą praw typu timeshare i usług z nimi związanych, oferującej możliwość wymiany lub sprzedaży/odstąpienia posiadanego prawa timeshare, organizującej usługi powiązane, zapewniającej finansowanie na kredyt nabycia praw typu timeshare itp. Sposób organizacji wykonania umowy o nabycie praw typu timeshare w Europie nie jest zazwyczaj tak rozbudowany i większość obowiązków wynikających z umowy wykonuje ten sam podmiot.

⁶ Dyrektywa 94/47/WE Parlamentu Europejskiego i Rady 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 (Dz. Urz. WE z dnia 29 października 1994 r., seria L 280/83 - uchylona).

⁷ 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 (Dz. Urz. UE z dnia 3 lutego 2009 r., seria L 33/10).

Druga z wymienionych różnic dotyczy typowego sposobu nabycia apartamentu wakacyjnego. W Stanach Zjednoczonych dominuje finansowanie nabycia prawa na kredyt, dostarczany przez przedsiębiorcę sprzedającego produkt lub podmiot z nim współpracujący. W ten sposób nabycie praw typu timeshare i związanych z nimi usług i atrakcji traktowane jako rodzaj „inwestycji konsumentckiej” i wiąże się z ochroną konsumenta na rynku usług finansowych.

Następnie prelegentka zwróciła uwagę na trzecią różnicę, której dyrektywa timesharingowa również nie reguluje, a która znacząco wpływa na treść i sposób wykonywania praw typu timeshare. W systemach anglosaskich ochronę praw nabywców produktów i usług timesharingowych zapewnia się dzięki „otoczce korporacyjnej” funkcjonowania praw nabytych przez klientów tej branży. Nabycie praw do apartamentów wakacyjnych poprzedza nabycie praw udziałowych w korporacji lub zrzeszeniu będącej właścicielem nieruchomości i mającej prawo do jej zarządzania, a co najmniej do kontrolowania podmiotu zobowiązanego do zarządzania obiektem. Wszelkiego rodzaju kluby wakacyjne organizowane są w formach zrzeszeniowych typowych dla systemów *common law*: korporacjach typu spółki handlowej, spółkach osobowych, spółdzielniach, zrzeszeniach opartych na wzajemnej poręce czy wreszcie w szczególnej formie rozpowszechnionej dla zarządzania powierniczego nieruchomościami – w formie *trustu*, którego chronionymi beneficjentami są nabywcy praw i usług timesharingowych. Z tej struktury organizacji instytucji timeshare wynika, że każdy uprawniony do periodycznego (cyklicznego) korzystania z danego apartamentu lub jednego ze wskazanych apartamentów (niezależnie od tego czy jego tytuł opiera się na prawie zobowiązaniowym typu najem, na ograniczonym prawie rzeczowym, a nawet na udziale we współwłasności) posiada prawo współuczestniczenia w podejmowaniu najważniejszych decyzji, uczestniczenia w zebraniu członków tego zrzeszenia i akceptacji lub nie decyzji związanych ze sposobem finansowania i zarządzania nieruchomością, w której nabywają swe prawa i usługi. Niekiedy mają oni nawet prawo do akceptacji decyzji o dokonywaniu zmian w treści realizowanych umów, w tym o usługi i o zarządzanie.

Doktor K. Królikowska zwróciła uwagę, że w modelu anglosaskim sposób funkcjonowania i postępowania wobec konsumentów wyznacza w bardzo daleko idącym stopniu samozwiązanie się przedsiębiorcy kodeksami dobrych praktyk (*codes of conduct*) oraz dążenie do polubownego załatwiania sporów wynikających z wykonania kontraktu, co zapobiega na szerszą skalę prowadzeniu sporów sądowych i przyczynia się do zapewnienia ochrony interesów konsumentów.

Powyższe uwarunkowania mają wpływ na sposób wykonywania indywidualnych praw przez konsumentów, którzy nabyli poszczególne prawa typu timeshare. Dotyczy to w szczególności przewidzianego w dyrektywach timesharingowych konsumentckiego prawa odstąpienia, które – w ocenie prelegentki – nie zostało uregulowane właściwie. Nie zapewnia bowiem wysokiego poziomu ochrony nabywców praw typu timeshare. Prawo odstąpienia chroni właściwie tylko przed pochopnym nabyciem produktu timesharingowego w ogóle, a nie do wyegzekwowania oczekiwanego poziomu ochrony. Dyrektywa nie przyznaje bowiem prawa do odstąpienia od umowy, gdy na miejscu okaże się, że przedmiot umowy nie jest z nią zgodny.

Z uwagi na typowy sposób oferowania i sprzedawania apartamentów wakacyjnych powstają również problemy z określeniem prawa właściwego dla umowy oraz problem z określeniem jurysdykcji sądowej. Oferowanie zawarcia umowy następuje zazwyczaj poza miejscem i krajem

siedziby przedsiębiorcy timesharingowego, natomiast oferta dotyczy miejsca znajdującego za zwyczaj w jeszcze innym kraju, a nawet poza granicami Unii Europejskiej.

Prelegentka zwróciła uwagę na wątpliwości wynikające z braku jednoznacznego określenia (i przesądzenia przez TSUE) czy dyrektywa timesharingowa wyłącza stosowanie ogólnych dyrektyw konsumenckich, czy też uzupełnia te dyrektywy i powinna być współstosowana razem nimi. Dopiero dyrektywa o ochronie praw konsumenta wyraźnie wyłącza swe stosowanie w kwestiach ochrony praw konsumenta uregulowanych w dyrektywie o timeshare (jak w przypadku dyrektywy turystycznej).

Odnosząc się do wystąpienia prelegentki, dr J. Raciborski podniósł problem czy wydłużanie okresu konsumenckiego terminu odstąpienia od umowy nabycia praw typu timeshare jest uzasadnione, skoro można ten szczególny środek zastąpić innymi instrumentami, które pozwolą wyegzekwować jakość rzeczy lub prawa, które zostało nabyte. Dokonując porównania z umowami deweloperskimi, w których klienci dewelopera często finansują inwestycję przyszłą, jeszcze nieistniejącą, stwierdził, że rozciąganie okresu odstąpienia w przypadku inwestycji w budowie lub jeszcze nieistniejących być może zaburzyłoby cały model takiego finansowania opartego na modelu finansowania rozproszonego.

W odpowiedzi na zadane pytanie dr K. Królikowska zwróciła uwagę, że polska ustawa o timeshare wprowadza ciekawe rozwiązanie dotyczące odpowiedzialności przedsiębiorcy za wady przedmiotu umowy typu timeshare. Rozwiązanie to jest analogiczne do regulacji rękojmi wad przy sprzedaży rzeczy i praw stanowiąc podstawę do odstąpienia od umowy nabycia praw typu timeshare z powołaniem się na wady i niezgodność przedmiotu umowy z treścią zawartej umowy, które zostaną dostrzeżone już podczas pierwszego lub kolejnego korzystania z nieruchomości lub innego przedmiotu umowy typu timeshare. Będzie to jednak prawo odstąpienia innego niż wynikające z dyrektywy timesharingowej.

Problematyce ochrony konsumentów (podróżnych) na rynku usług turystycznych poświęcono także jeden z paneli dyskusyjnych w drugim dniu konferencji (moderator: dr hab. Jerzy Gospodarek, prof. SGH). Szczególnie interesująca była próba oceny nowych regulacji zawartych w nowej ustawie o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych dokonana zarówno z perspektywy przedstawicieli środowisk akademickich, jak i przedsiębiorców turystycznych reprezentowanych przez Polską Izbę Turystyki.

W ocenie dr. Piotra Cybuli (Akademia Wychowania Fizycznego w Krakowie, Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach) w dyskusjach towarzyszących uchwaleniu ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych akcentowano przede wszystkim pozytywne aspekty wynikające z implementacji dyrektywy 2015/2302 polegające m.in. na tzw. unowocześnieniu, dostosowaniu do wymogów rynku rozwiązań zawartych w dotychczas obowiązującej ustawie o usługach turystycznych⁸. Zgadzając się, co do zasady z tą narracją, prelegent zwrócił jednak uwagę na kilka przypadków, w których jego zdaniem dojdzie do obniżenia poziomu ochrony praw konsumentów na rynku usług turystycznych. O ile w niektórych sytuacjach to pogorszenie poziomu ochrony należy uznać za uzasadnione i słuszne, o tyle w innych szkoda, że nowa ustawa rezygnuje z dotychczasowych rozwiązań korzystnych dla klientów. Ich zachowanie w prawie krajowym było jednak niemożliwe z uwagi na maksymalny charakter implementowanej dyrektywy

⁸ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz.U. 2017, poz. 1553 ze zm.; dalej: uut). Od dnia 1 lipca 2018 r. ustawa o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych.

2015/2302. Niestety strona polska nie akcentowała w wystarczającym stopniu niektórych problemów w trakcie prac nad ostatecznym tekstem dyrektywy.

W dalszej części swojego wystąpienia prelegent zwrócił uwagę na przykładowe sytuacje, w których na gruncie nowej ustawy dojdzie do ewidentnego obniżenia poziomu ochrony praw konsumentów. Istotna zmiana dotyczy tzw. mini pakietów – imprez turystycznych jednodniowych (czyli np. mogących mieć charakter wycieczek szkolnych, wycieczek w związku z rozgrywkami sportowymi). Nowa dyrektywa, a w ślad za nią nowa ustawa, całkowicie wyłącza swoje zastosowanie do imprez turystycznych oraz powiązanych usług turystycznych trwających krócej niż 24 godziny, chyba że obejmują one zakwaterowanie. Oznacza to m.in., że od 1 lipca 2018 r. podmiot organizujący takie imprezy turystyczne nie będzie musiał mieć statusu organizatora turystyki, a podmiot w nich uczestniczący (podróżny) zostanie pozbawiony ochrony przysługującej mu na mocy dotychczasowych przepisów. Poważne zmiany dotyczyć będą także formy umowy o udział w imprezie turystycznej. O ile w myśl dotychczasowych przepisów wymagana jest forma pisemna (*ad probationem*), o tyle nowa regulacja odchodzi od wymogu pisemności, co jest wymogiem zmian technologicznych. Prelegent przyznał, że choć praktyka masowego zawierania przez organizatorów turystyki umów w formie innej niż pisemna (np. w odniesieniu do umów zawartych na odległość) nie jest *de lege lata* kwestionowana przez organy kontrolne jako naruszająca prawa konsumenta, to jednak kwestia ta może mieć dla konsumenta potencjalnie istotne znaczenie w razie ewentualnych sporów sądowych związanych np. z niewypłacalnością biur podróży. Wiele znanych mu postępowań sądowych przebiegało znacznie dłużej niż powinno i wiązało się z koniecznością przeprowadzenia dodatkowych dowodów tylko dlatego, że powodowie nie dysponowali umową w formie pisemnej. Poważne zmiany dotkną także przesłanek odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej. W obecnym stanie prawnym podwyższenie ceny ustalonej w umowie uprawnia klienta (z zastrzeżeniem regulacji art. 17 uot) do wykonania prawa odstąpienia od umowy, natomiast w myśl nowej regulacji prawo podróżnego do odstąpienia od umowy zostanie wyłączone w przypadku podwyższenia przez organizatora turystyki całkowitej ceny imprezy turystycznej nieprzekraczającego 8% ceny imprezy turystycznej. Nowe przepisy pozbawią także podróżnego prawa odstąpienia od umowy w przypadku wprowadzenia przez organizatora turystyki nieznacznych zmian warunków umowy o udział w imprezie turystycznej. Istotne zmiany dotyczą także dopuszczalności obciążania klienta opłatami ryczałtowymi w przypadku rezygnacji z wyjazdu. Takie klauzule były *de lege lata* wpisywane do rejestru klauzul niedozwolonych jako naruszające dobre obyczaje, natomiast dopuszcza je w pewnych granicach nowa dyrektywa 2015/2302, co sprawia, że istnieją poważne racje za uznaniem, że także *de lege lata* (a więc jeszcze przed wejściem w życie nowej ustawy) takie opłaty ryczałtowe mogą być pobierane (w zakresie określonym przez nową dyrektywę), co może być dla klienta w konkretnych okolicznościach korzystne lub nie w stosunku do dotychczas przyjętych zasad. Trudno bowiem uznać, że dopuszczając pobieranie tych opłat w dyrektywie 2015/2302 Unia Europejska przyjęła rozwiązanie, które jest sprzeczne z dobrymi obyczajami. Kolejna zmiana dotyczy tzw. świadczeń zastępczych. Nowa ustawa (w ślad za dyrektywą) nakazuje podróżnemu akceptację świadczeń zastępczych, chyba że nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia. W niektórych przypadkach może to być dla podróżnego-konsumenta niekorzystne. W dotychczasowym stanie prawnym klient był

natomiast uprawniony w takiej sytuacji do odstąpienia od umowy, gdy wystąpiły ważne powody. W nowej regulacji dopuszczono także możliwość powołania się przez organizatora turystyki na przepisy szczególne, które ograniczają zakres albo warunki, na jakich jest wypłacane odszkodowanie lub zadośćuczynienie, co stanowi już naruszenie unijnej dyrektywy, która nie przewiduje tak szerokiego ograniczenia odpowiedzialności i wymaga pilnej ingerencji ustawodawcy. Ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych rezygnuje także z określenia terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację podróżnego. Odchodzi zatem od dotychczas obowiązującego sztywnego, trzydziestodniowego terminu, w ciągu którego organizator turystyki powinien ustosunkować się do złożonej reklamacji na piśmie pod rygorem uznania jej za uzasadnioną. Na marginesie dr P. Cybula zwrócił uwagę na występujące w tym względzie w judykaturze rozbieżności interpretacyjne sprowadzające się m.in. do tego, że w ocenie niektórych sądów do zachowania terminu przez organizatora turystyki konieczne jest otrzymanie przed jego upływem odpowiedzi przez klienta, natomiast w ocenie innych wystarczy samo jej nadanie. Nowa ustawa wprowadza także termin przedawnienia roszczeń przeciwko organizatorowi turystyki, co także może być w konkretnych okolicznościach niekorzystne dla klienta.

Podsumowując swoje wystąpienie, dr P. Cybula wyraził przekonanie, że trzeba uczciwie powiedzieć konsumentom (podróżnym), że w niektórych obszarach ich sytuacja ulegnie znacznemu pogorszeniu.

W kolejnym wystąpieniu dr Dorota Ambrożuk (Uniwersytet Szczeciński) odniosła się do kwestii sposobu realizacji funkcji ochronnej przez przepisy ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych w odniesieniu do zasad realizacji umowy o udział w imprezie turystycznej. W ocenie prelegentki uzasadnione jest zestawienie tych przepisów i pełnionej przez nie funkcji ochronnej z zasadami ochrony podróżnego (pasażera) na tynku usług przewozowych, czemu sprzyja m.in. zbliżenie siatki pojęciowej, polegające na odstąpieniu w nowej ustawie od posługiwania się pojęciem „klienta” na rzecz „podróżnego”, który to termin jest powszechnie używany w prawie przewozowym. Dodatkowo nowa ustawa zawiera odesłania do przepisów regulujących umowę przewozu. Prelegentka podkreśliła, że obie wskazane materie pozostają w kręgu zainteresowania prawodawcy unijnego. W odniesieniu jednak do przepisów prawa przewozowego rola prawodawcy unijnego sprowadza się głównie do wzmocnienia (w drodze wydawanych rozporządzeń) ochrony pasażera w stosunku do wzorca wynikającego z konwencji międzynarodowych regulujących tę problematykę. W ocenie dr D. Ambrożuk funkcja ochronna przepisów nowej ustawy o imprezach turystycznych wyraża się głównie w ich imperatywnym charakterze. Analogiczny (o ile nie wyższy) poziom ochrony interesów podróżnego mógłby bowiem zostać osiągnięty poprzez stosowanie w odniesieniu do umowy o udział w imprezie turystycznej ogólnej regulacji kodeksu cywilnego dotyczącej wykonania i skutków niewykonania zobowiązań wynikających z umów wzajemnych, która ma jednak charakter dyspozytywny. Nawiązując do wcześniejszej wypowiedzi dr P. Cybuli prelegentka zwróciła uwagę, że przepisy nowej ustawy pełnią także funkcję ochronną z punktu widzenia interesów organizatora turystyki, pozwalając mu na wprowadzenie do zawartej umowy zmian nieistotnych, na które podróżny musi się zgodzić bez ryzyka narażenia się na zarzut uznania tych postanowień umowy za niedozwolone. Za szczególnie niebezpieczną z punktu widzenia poziomu ochrony podróżnego należy uznać regulację art. 50 uItput dotyczącą zasad ustalania odszkodowania lub zadośćuczynienia za poniesione przez podróżnego szkody lub

krzywdy. W dotychczasowym stanie prawnym odpowiedzialność organizatora turystyki wyłączała m.in. siła wyższa. Z nowej ustawy wynika natomiast, że podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy organizator turystyki udowodni, że niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami, którego to wyrażenia nie należy utożsamiać z siłą wyższą. Z orzecznictwa sądowego odnoszącego się do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF), która posługuje się (w załączniku A) zbliżonym zwrotem wynika dopuszczalność uwolnienia się od odpowiedzialności, mimo niewystąpienia okoliczności siły wyższej. Oznacza to istotne pogorszenie poziomu ochrony praw podróżnego. Prelegentka zwróciła także uwagę, że w niektórych przypadkach termin przedawnienia roszczeń odszkodowawczych będzie terminem rocznym, co wynika z krótszych terminów przedawnienia ustanowionych w prawie przewozowym.

Niezależnie od powyższego prelegentka podkreśliła, że przepisy dyrektywy 2015/2302 zostały implementowane w sposób wadliwy. Dokonując implementacji dyrektywy do ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, ustawodawca nie zadał sobie niekiedy trudu dostosowania stosowanej w niej siatki terminologicznej do pojęć używanych w prawie krajowym (stąd m.in. mowa o realizacji umowy o udział w imprezie turystycznej zamiast stosowanych powszechnie na gruncie prawa cywilnego pojęć „wykonania” i „skutków niewykonania zobowiązania”). Z kolei w innych wypadkach, zamiast transponować przepisy dyrektywy dosłownie, dokonał implementacji w taki sposób, że z ustawy krajowej wynika coś innego niż z dyrektywy. Przykładowo, zgodnie z art. 50 ust. 3 pkt 1 ułtput podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy organizator turystyki udowodni, że winę za niezgodność ponosi podróżny, tymczasem w myśl art. 14 ust. 3 lit a) dyrektywy podróżny nie jest uprawniony do rekompensaty za szkody, jeżeli organizator udowodni, że niezgodność może zostać przypisana podróżnemu. Użyty w tekście dyrektywy zwrot ma szerszy zakres znaczeniowy, odnosząc się do przyczyn niezgodności tak zawnionych, jak i niezawnionych przez podróżnego. W ocenie prelegentki błędów w implementacji nie można przy tym tłumaczyć presją czasu.

Odpowiadając na pytanie, w jakim stopniu oczekiwania i sugestie ze strony przedsiębiorców turystycznych reprezentowanych przez Polską Izbę Turystyki (PIT) zostały uwzględnione w toku prac nad nową ustawą o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, Paweł Niewiadomski (Prezes PIT) w pierwszej kolejności odniósł się do wystąpień przedmówców, zwracając uwagę na to, że dotychczasowa dyrektywa 90/314/EWG⁹ nie była dyrektywą maksymalnej harmonizacji, co pozwalało poszczególnym państwom członkowskim implementującym jej postanowienia na przyjmowanie w ustawodawstwach wewnętrznych rozwiązań bardziej restrykcyjnych. W rezultacie w Polsce oraz w niektórych innych państwach (np. skandynawskich) poziom ochrony konsumentów był wyższy w stosunku do minimalnego standardu wyznaczonego dyrektywą, co prowadziło do daleko idących różnic w poziomie konkurencji pomiędzy przedsiębiorcami działającymi na rynku usług turystycznych. Jak podkreślił, niektóre kwestie poruszone w wystąpieniu dr. P. Cybuli świadczą z perspektywy PIT nie tyle o zmniejszeniu poziomu ochrony konsumenta, ile raczej właśnie o wyrównaniu szans konkurencyjnych. Rynek usług turystycznych uległ w okresie obowiązywania dyrektywy 90/314/EWG daleko idącym zmianom. Obecnie każdy przedsiębiorca

⁹ Dyrektywa Rady z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. WE z dnia 26 czerwca 1990 r., seria L 158/59 - uchylona).

na jednolitym rynku unijnym konkuruje z przedsiębiorcami z innych państw członkowskich UE. Dobrze się zatem stało, że dyrektywa 2015/2302 jest dyrektywą maksymalnej harmonizacji. W ocenie P. Niewiadomskiego niektóre zmiany, które przez dyskutantów zostały określone jako niekorzystne dla konsumenta są przez PIT oceniane w sposób pozytywny. Przykładem mogą być zryczałtowane potrącenia stosowane w razie rezygnacji przez klienta z wyjazdu, które *de lege lata* są przez UOKiK kwalifikowane jako niedozwolone postanowienia umowne, podczas gdy w innych państwach członkowskich tego typu rozwiązania nie są kwestionowane. Przyjęcie, że organizator turystyki może potrącić w razie rezygnacji z wyjazdu przez klienta jedynie faktycznie poniesione koszty, utrudnia udzielenie klientowi informacji w tym zakresie przy zawieraniu umowy. W jego ocenie pozytywnie należy ocenić także skrócenie terminu przedawnienia roszczeń do 3 lat. Prelegent zgodził się natomiast z niektórymi тезami przedmówców odnośnie do niejasnych przepisów zawartych w dyrektywie 2015/2302, jak również błędów w implementacji. Jak podkreślił, w toku procesu legislacyjnego PIT wielokrotnie przedstawiała swoje stanowisko i uwagi, które częściowo nie zostały uwzględnione (np. w odniesieniu do tzw. mini pakietów). Zgodził się także z dr D. Ambrożuk, że w nowej ustawie wprowadzono cały szereg pojęć niespotykanych dotychczas w prawie polskim. Ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych zawiera jednak także liczne postanowienia, które zwiększają poziom ochrony konsumentów. Przykładem może być prawo odstąpienia umowy w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy. Wprowadzone rozwiązanie (np. w przypadku wybuchu wulkanu na Islandii) będzie korzystne dla podróżnego, natomiast stworzy poważny problem dla przedsiębiorców turystycznych ze względu na trudności z właściwym oszacowaniem ryzyka przez aktuariuszów towarzystw ubezpieczeniowych. Kolejną kwestią jest doprecyzowanie terminów, w których organizator turystyki jest uprawniony do odwołania wycieczki (np. z powodu niezabrnięcia się wystarczającej liczby uczestników). Ustawa przyznaje ponadto konsumentowi prawo odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. W odniesieniu do tego uprawnienia na finiszu prac parlamentarnych wprowadzono rozwiązanie kompromisowe, z którego PIT jest zadowolona. Postanowieniami korzystnymi dla konsumenta jest także jednoznaczne określenie terminu, w którym organizator turystyki jest zobowiązany do dokonania zwrotu wpłat, a także podwyższenie wysokości odszkodowania do trzykrotności ceny imprezy turystycznej, a nie jak w dotychczasowym stanie prawnym dwukrotności.

Dyskutant zwrócił także uwagę na problemy praktyczne, które mogą powstać na tle stosowania przepisów nowej ustawy związane m.in. z realizacją obowiązków informacyjnych, w tym poprzez formularze informacyjne, co sprawi, że przy każdej umowie podróży będzie poinformowany o poziomie jego ochrony. Podkreślił także, że sumarycznie liczba podmiotów objętych nowymi regulacjami będzie znacząco większa niż w aktualnym stanie prawnym z uwagi na objęcie mechanizmami ochronnymi nie tylko konsumentów, lecz także w odniesieniu do podróży służbowych również relacji B2B (*business-to-business*).

Jako kolejny głos zabral Karol Muż – Koordynator Europejskiego Centrum Konsumentckiego (ECK) Polska – który przedstawił zwięźle dotychczasowe działania ECK Polska służące ochronie konsumentów na rynku usług turystycznych, a także zadania stojące przed Centrum w związku z wejściem w życie ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

W pierwszej kolejności podkreślił, że do zadań ECK Polska należy informowanie konsumentów o ich prawach w Unii Europejskiej, bezpłatnie udzielanie porad i pomocy w polubownym rozwiązywaniu sporów transgranicznych. Centrum prowadzi zatem sprawy polskich konsumentów przeciwko zagranicznym przedsiębiorcom, jak również skargi zagranicznych konsumentów przeciwko polskim przedsiębiorcom. W skali roku w całej sieci ECC-Net, do której należy ECK Polska wpływa ok. 1200 skarg związanych z podróżami, z czego ok. 150 spraw jest prowadzonych przez ECK Polska. Dotyczą one głównie błędów w rezerwacjach oraz problemów, na jakie napotyka konsument wykonujący prawo odstąpienia od umowy, co wynika często z ich niewiedzy, co do zasad skorzystania z tego uprawnienia (wśród konsumentów panuje np. błędne przekonanie o możliwości odstąpienia od umowy w terminie 3 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej). Pojawiają się także skargi na jakość imprezy turystycznej. W roku 2016 sieć ECC-Net przeprowadziła analizę cen podawanych na portalach podróżniczych mającą na celu ustalenie czy odpowiadają one cenie finalnej, którą powinien uiścić konsument. Z analizy tej wynika, że cena początkowa nie uwzględnia z reguły opłat manipulacyjnych, reklamowych, czy też opłat za płatności kartą kredytową. Ponowne badania w tym zakresie zostaną przeprowadzone po wejściu w życie nowej ustawy.

Podsumowując plany ECK Polska na przyszłość, K. Muż zwrócił uwagę na trzy obszary aktywności centrum: prowadzenie poradnictwa, edukacji konsumentckiej oraz skarg indywidualnych konsumentów. Jak wskazał, Polacy skarżą się najczęściej na przedsiębiorców z Niemiec, natomiast na polskich przedsiębiorców turystycznych skarżą się głównie obywatele Litwy. Przed wejściem w życie nowej ustawy ECK Polska planuje przeprowadzenie debaty eksperckiej na temat nowych przepisów i ich interpretacji. Na marginesie zauważył, że żadna z uwag zgłoszonych przez centrum do Ministerstwa Sportu na etapie kształtowania ostatecznego tekstu projektu ustawy nie została uwzględniona.

Jako ostatni głos zabrał Maciej Wojnar – Kierownik działu reklamacji P4 sp. z o.o. – który przedstawił aktualne problemy powstałe w związku z korzystaniem z roamingu podczas podróży zagranicznych. Przedstawił działania instytucji UE, których efektem było przyjęcie w listopadzie 2015 r. rozporządzenia 2015/2120¹⁰ zakładającego zniesienie dodatkowych opłat roamingowych od dnia 15 czerwca 2017 r. w państwach członkowskich UE oraz w Liechtensteinie, Norwegii i na Islandii. Jak zauważył, zrównanie stawek zostało wprowadzone z myślą o osobach, które sporadycznie korzystają z usług telekomunikacyjnych w trakcie wyjazdów służbowych bądź podróży. Nie jest to natomiast rozwiązanie dla osób, które na stałe przebywają w innym państwie. Przedstawił także mechanizm naliczania przez operatorów dodatkowych opłat z tytułu korzystania z roamingu zagranicznego. W tym kontekście zwrócił uwagę na błędne przekonanie części konsumentów, którzy odnoszą wprowadzony rozporządzeniem mechanizm *roam like at home* do połączeń inicjowanych w dowolnym państwie europejskim. Podkreślił także, że nowe regulacje nie odnoszą się do połączeń międzynarodowych wykonywanych z Polski na numer zagraniczny. W dalszej kolejności opisał stosowane przez P4 sp. z o.o. mechanizmy informowania konsumentów o nowych zasadach wykonywania połączeń w roamingu międzynarodowym (np. poprzez wiadomości

¹⁰ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiające środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniające dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (Dz. Urz. UE z dnia 26 listopada 2015 r., seria L 310/1).

SMS otrzymywane bezpośrednio po zalogowaniu do sieci zagranicznego partnera roamingowego) oraz wprowadzenie limitu finansowego transmisji danych, po wykorzystaniu którego następuje zaprzestanie świadczenia usług dostępu do Internetu. Zwrócił także uwagę na praktyczne problemy abonentów powstałe na tle nowej regulacji (podróże na promach, zalogowanie się podczas podróży zagranicznej do sieci telekomunikacyjnej operatora spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego skutkujące naliczaniem opłat na zasadach ogólnych, zasady rozliczania wideo połączeń). Na zakończenie podkreślił, że opłaty za roaming mogą być naliczane z opóźnieniem, nawet do 3 miesięcy.

Po wystąpieniach prowadzący panel dr hab. J. Gospodarek, prof. SGH otworzył dyskusję, podczas której padły pytania adresowane do dr D. Ambrożuk oraz P. Niewiadomskiego. Odpowiadając na pytanie, jak kształtować się będzie termin przedawnienia roszczeń powstałych na gruncie obecnie obowiązującej ustawy o usługach turystycznych, dr D. Ambrożuk wskazała, że termin ten wynosi 10 lat. Zwróciła jednocześnie uwagę na brak przepisów przejściowych w nowej ustawie o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. W kwestii pominięcia w nowej ustawie tzw. milczącego uznania reklamacji klienta zauważyła, że utrzymanie tej konstrukcji było niemożliwe z uwagi na maksymalny charakter dyrektywy 2015/2302.

Odpowiadając na pytanie o procent umów o udział w imprezie turystycznej zawieranych za pośrednictwem agentów, P. Niewiadomski wskazał, że jest to ok. 72%. Dalsze pytania odnosiły się do sposobu interpretacji art. 47 ust. 7 uittput wyłączającego konsumentckie prawo odstąpienia od umowy w przypadku, gdy negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta. W ocenie panelisty zastrzeżenie to odnosi się do sytuacji, gdy kontakt z konsumentem został nawiązany wcześniej, zanim sprzedawca pojawił się u konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa (w domu, miejscu pracy) w celu zawarcia umowy, wychodząc w ten sposób naprzeciw potrzebom klienta. P. Niewiadomski zwrócił uwagę, że z opcji harmonizacyjnej przewidzianej w art. 12 ust. 5 dyrektywy 2015/2302 skorzystały, poza Polską, jedynie Niemcy i Grecja. Praktyczną konsekwencją przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa będzie wyeliminowanie przez przedsiębiorców turystycznych możliwości zawierania takich umów na targach turystycznych. Wynika to z realiów, w jakich funkcjonuje przedsiębiorca turystyczny. Trudno przypuszczać by przedsiębiorca działał na swoją niekorzyść.

Dr Piotr Kukuryk

Katedra Prawa Cywilnego i Gospodarczego UEK w Krakowie

e-mail: piotr.kukuryk@uek.krakow.pl