

Komunikat UOKiK - 29.06.2012 - Przed wakacjami - Co warto wiedzieć?

Zaledwie 7 proc. konsumentów wie ile czasu ma uczestnik imprezy turystycznej na reklamację nieudanego wyjazdu, 57 proc. nie czyta umów przed decyzją o wyborze biura podróży. Za to 51 proc. wie, że kupując wycieczkę first lub last minute nie traci prawa do reklamacji - to niektóre wnioski z badań opinii przeprowadzonych dla UOKiK tuż przed wakacjami. Pliki audio z poradami oraz raport z badań dostępne na www.uokik.gov.pl

[Warszawa, 29 czerwca 2011 r.] Urząd regularnie zleca [badania](#) świadomości i postaw konsumenckich. Tym razem TNS Polska zbadał dla UOKiK zachowania konsumentów w okresie przedwakacyjnym 2012 roku.

Zanim zdecydujemy się na wybór oferty danego biura podróży warto sprawdzić czy przedsiębiorca ten działa legalnie co oznacza, że jest wpisany do [Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych](#) prowadzonej przez Ministerstwo Sportu i Turystyki i Urzędy Marszałkowskie. Wpis ten potwierdza, że dane biuro podróży ma gwarancję bakową lub ubezpieczeniową albo umowę ubezpieczenia, które w przypadku bankructwa przedsiębiorcy, umożliwiają pokrycie kosztów powrotu uczestników wycieczki do miejsca jej rozpoczęcia.

Badania pokazują, że tylko 17 proc. konsumentów prawidłowo odpowiedziało na pytanie - *gdzie można sprawdzić czy biuro podróży działa legalnie?* - wskazując Ministerstwo Sportu i Turystyki lub Urząd Marszałkowski. Niepokoi fakt, że najwięcej bo aż 41 proc. osób nie wskazało żadnej odpowiedzi. Ankietowani błędnie chcieli takiej informacji szukać w Inspekcji Handlowej, Polskiej Organizacji Turystycznej i UOKiK. Jednak, aby to zrobić, wystarczy wejść na specjalną stronę internetową i wpisać nazwę poszukiwanego biura. Wynik informuje m.in. o dacie zarejestrowania przez odpowiedniego Marszałka, czy o wysokości i ważności gwarancji finansowych lub ubezpieczeniowych.

Większość czyli 57 proc. Polaków twierdzi, że przed wyborem biura podróży nigdy nie czyta umów ani nie sprawdza czy wszystkie zawarte w niej warunki są zgodne z wcześniejszymi ustaleniami. Z praktyki UOKiK wynika, że najczęściej zwracamy uwagę na cenę wyjazdu oraz standard hotelu. Równie istotne informacje o tym, kto jest rzeczywistym organizatorem wycieczki, rodzaj ubezpieczenia, wysokość podatków i opłat niezawartych w cenie, program wycieczki, termin powiadomienia o odwołaniu itp. zawiera kontrakt zawarty z biurem podróży. Jeżeli go nie przeczytamy, a mimo to podpiszemy, możemy być niemiłe zaskoczeni. Badania wykazały, że tylko jedna czwarta konsumentów wiedziała, że [Rejestr klauzul niedozwolonych](#) to rejestr warunków, które nie powinny znaleźć się w umowie zawieranej z przedsiębiorcą. Aż 57 proc. respondentów nie wiedziało co to jest Rejestr klauzul niedozwolonych. 10 proc. uważało, że to lista biur podróży, których działalność jest niedozwolona, a 8 proc., że jest to spis zachowań turysty za które biuro podróży nie zwróci rekompensaty.

Tymczasem wiedza na temat klauzul niedozwolonych jest bardzo przydatna, ponieważ jeżeli w umowie o świadczenie usług turystycznych znajdzie się postanowienie wywołujące takie same skutki jak jedno z postanowień widniejących w rejestrze, zgodnie z prawem nie jest ono wiążące dla stron kontraktu. Obecnie w rejestrze klauzul niedozwolonych znajduje się blisko 3,3 tys. postanowień, z których blisko tysiąc (995) związanych jest z turystyką. Jest to najliczniejsza grupa pod względem podziału na branże. W analizie umowy z biurem podróży bezpłatnie pomagają rzecznicy konsumentów.

Nieco lepiej przedstawia się nasza wiedza na temat zakresu reklamacji usług turystycznych. Ponad połowa respondentów (51 proc.) zgodnie z prawdą uważa, że kupując wycieczkę po obniżonej cenie tzw. first albo last minute ma możliwość

składania reklamacji na takich samych zasadach jak w przypadku zapłaceniu za usługę pełnej stawki. Wycieczka, mimo że kupiona z różnymi bonusami, jest pełnowartościową usługą, dlatego każdą nieprawidłowość warto reklamować. Warto pamiętać, że cena takiej korzystnej oferty może się zmienić z uzasadnionych przyczyn do 21 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

Niepokojący jest natomiast stan wiedzy konsumentów na temat terminu składania reklamacji. Tylko 7 proc. ankietowanych wiedziało, że na reklamację nieudanej wycieczki ma 30 dni od dnia jej zakończenia. Zgubiony bagaż, brak obiecanego widoku na morze, gorszy standard hotelu, a nawet hałas w nocy - takie nieprawidłowości też można reklamować. W oszacowaniu odszkodowania pomocna będzie [tabela frankfurcka](#) - jest to dokument nieoficjalny. Na jego podstawie np. za awaria klimatyzacji w hotelu może zmniejszyć cenę wycieczki nawet o 20 proc.

W tym roku w ramach wspólnej akcji *Przed wakacjami - co warto wiedzieć?* już po raz trzeci radzimy o czym pamiętać, wybierając się na urlop. 31 instytucji, urzędów i organizacji wspólnie informuje m.in. o bezpieczeństwie, prawach i obowiązkach ważnych do zapamiętania przed długim urlopem wypoczynkowym. Bez względu gdzie i jak spędzasz urlop - powinieneś znać swoje prawa. Dzięki wspólnej akcji na stronach internetowych wszystkich uczestników projektu znajdziesz potrzebne informacje, o których nie można zapomnieć przed wakacjami. Jeśli planujesz urlop. zapraszamy do odwiedzenia naszych stron internetowych, a na nich dowiesz się przede wszystkim:

Planujesz wakacyjny wypoczynek - poznaj swoje prawa. Informacji szukaj jutro po godzinie 10.00 na głównych stronach internetowych uczestników wspólnego projektu:

- Czego nie wiedzą turyści? - wyniki najnowszych badań oraz porady prawne dotyczące umów [Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów](#).
- Prawa dziecka podczas wakacji - [Rzecznik Praw Dziecka](#).
- Rady dla rodziców wysyłających swoje dziecko na kolonie czy obóz - [Ministerstwo Edukacji Narodowej](#).
- Jak bezpiecznie korzystać z bankomatu i co zrobić aby zabezpieczyć mieszkania przed złodziejami - [Komenda Główna Policji](#).
- Jak chronić swoje dane osobowe podczas wakacji - [Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych](#).
- Jak wybrać odpowiednie ubezpieczenie turystyczne - [Rzecznik Ubezpieczonych](#).
- Połączenia telefoniczne za granicą - [Urząd Komunikacji Elektronicznej](#).

- O towarach spoza Unii Europejskiej [zwolnionych z cła](#) oraz o [obowiązku podatkowym](#) osób pracujących w czasie wakacji za granicą [Ministerstwo Finansów](#).
- Prawa pasażerów poszkodowanych przez linie lotnicze - [Urząd Lotnictwa Cywilnego](#).
- Co warto wiedzieć przed i w trakcie podróży koleją, jakie prawa przysługują pasażerowi oraz czego może oczekiwać od przewoźnika - [Urząd Transportu Kolejowego](#).
- Jak sprawnie dotrzeć do celu i nie utknąć w korkach - [Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad](#).
- Rady dla odbiorców energii przed wyjazdem na wakacje - [Urząd Regulacji Energetyki](#).
- Bezpieczny wypoczynek nad wodą - [Komenda Główna Państwowej Straży Pożarnej](#).
- Jak spędzić wakacje w zgodzie ze środowiskiem - [Ministerstwo Ochrony Środowiska](#).
- O Europejskiej Karcie Ubezpieczenia Zdrowotnego - [Narodowy Fundusz Zdrowia](#).

W akcji biorą także udział Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej: [Białystok](#), [Bydgoszcz](#), [Gdańsk](#), [Gorzów Wielkopolski](#), [Katowice](#), [Kielce](#), [Kraków](#), [Lublin](#), [Łódź](#), [Olsztyn](#), [Opole](#), [Poznań](#), [Rzeszów](#), [Warszawa](#), [Wrocław](#), [Szczecin](#)

Dodatkowo 4 lipca na większości stołecznych lotnisk w całej Europie odbędzie się druga edycja akcji „Dzień Pasażera”, organizowanej przez Sieć Europejskich Centrów Konsumentckich (ECC-Net). Na lotniskach w Warszawie oraz we Wrocławiu, na specjalnych stoiskach Europejskiego Centrum Konsumentckiego, eksperci będą udzielać bezpłatnie porad prawnych. Akcję wspierają patronatem honorowym Komisja Europejska oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Małgorzata Cieloch
Rzecznik prasowy
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej

Plac Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
tel. +22 55 60 106
faks +22 826 11 86
mail: malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl