

Nowelizacja ustawy o usługach turystycznych wchodzi w życie



W dniu 16 września br. odbyła się konferencja prasowa dotycząca nowelizacji ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych. W spotkaniu z mediami wzięli udział Minister Sportu i Turystyki Adam Giersz oraz Podsekretarz Stanu w Ministerstwie Sportu i Turystyki Katarzyna Sobierajska. Ustawa z dnia 29 kwietnia 2010 r. o zmianie ustawy o usługach turystycznych oraz o zmianie ustawy - Kodeks wykroczeń wchodzi w życie 17 września 2010 roku.

W dniu 16 września br. odbyła się konferencja prasowa dotycząca nowelizacji ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych. W spotkaniu z mediami wzięli udział Minister Sportu i Turystyki Adam Giersz oraz Podsekretarz Stanu w Ministerstwie Sportu i Turystyki Katarzyna Sobierajska. Ustawa z dnia 29 kwietnia 2010 r. o zmianie ustawy o usługach turystycznych oraz o zmianie ustawy - Kodeks wykroczeń wchodzi w życie 17 września 2010 roku.

Ustawa o usługach turystycznych jest ustawą konsumencką i przede wszystkim wdraża do polskiego systemu prawnego regulacje z zakresu ochrony interesów klienta, wymaganego przepisami Dyrektywy Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. WE L 158 z 23.06.1990, str.59; Dz. Urz. UE Polskie wydanie specjalne, rozdz. 13, t.10, str. 132). Określa ona warunki działalności biur podróży, świadczenia usług hotelarskich, a także pracy przewodników turystycznych i pilotów wycieczek, w sposób zapewniający ochronę interesów konsumenta.

Ustawa o usługach turystycznych funkcjonuje w systemie prawa w Polsce od dwunastu lat. Jej podstawowe regulacje są stabilne. Jednak obowiązki wynikające z członkostwa w Unii Europejskiej oraz praktyka stosowania przepisów ustawy i zmiany w otoczeniu prawnym sektora usług turystycznych ujawniły pewne problemy prawne i organizacyjne, których usunięcie wymagało nowelizacji jej przepisów.

Ustawa z dnia 29 kwietnia 2010 r. o zmianie ustawy o usługach turystycznych oraz o zmianie ustawy - Kodeks wykroczeń została ogłoszona w Dzienniku Ustaw Nr 106, poz. 672 w dniu 16 czerwca 2010 r. Zgodnie z brzmieniem art. 5 ww. ustawy wchodzi ona w życie po upływie 3 miesięcy od dnia ogłoszenia tj. 17 września 2010 roku.

Należy jednak zwrócić uwagę na przepisy przejściowe dotyczące zabezpieczeń finansowych wymaganych od organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Zgodnie z tymi przepisami umowy gwarancji bankowej i ubezpieczeniowej oraz umowy ubezpieczenia na rzecz klientów zawarte przez biura podróży zgodnie z dotychczasowymi przepisami obowiązują przez okres nie dłuższy niż 12 miesięcy od dnia wejścia w życie ustawy - czyli do 16 września 2011 roku.

Istotne jest, że dotychczasowe przepisy wykonawcze w sprawie minimalnych sum gwarancji bankowych i ubezpieczeniowych oraz w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek zachowują moc do dnia wejścia w życie nowych przepisów wykonawczych w brzmieniu nadanym niniejszą ustawą, nie dłużej jednak, niż przez 3 miesiące od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy - czyli do 16 grudnia 2010 roku.

Ww. nowelizacja ustawy o usługach turystycznych ma na celu m.in. tworzenie ram prawnych dla bardziej skutecznej ochrony interesów konsumentów oraz skutecznego ograniczania zjawiska szarej strefy w sektorze turystyki, a także dostosowanie regulacji do przepisów Unii Europejskiej i usuwanie barier w prowadzeniu działalności gospodarczej w zakresie świadczenia usług turystycznych. Należy jednak podkreślić, że ze względu na nadrzędny cel ustawy o usługach turystycznych, jakim jest ochrona konsumentów,

liberalizacja zasad prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie świadczenia usług turystycznych, jest możliwa jedynie w zakresie nienaruszającym poziomu ochrony konsumentów.

1. Zwiększenie poziomu ochrony konsumentów usług turystycznych

Zwiększeniu poziomu ochrony interesów konsumentów usług turystycznych służy doprecyzowanie przepisów dotyczących składania reklamacji przez klientów wykupujących imprezy turystyczne. Wprowadzono przepis, iż niezależnie od zawiadomienia o wadliwym wykonywaniu umowy klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Utrzymano w mocy przepis, iż jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

W ramach Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych wprowadza się dodatkowy wykaz przedsiębiorców, w stosunku do których wszczęto postępowanie w sprawie wykreślenia z rejestru. Podstawą umieszczenia w tym wykazie będzie pisemne zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie wykreślenia z rejestru. Celem wprowadzenia tego zapisu jest jak najszybsze informowanie konsumentów o sytuacji na rynku turystycznym. Przepisy te przyczynią się do większej pewności potencjalnych klientów co do danych na temat organizatorów turystyki i pośredników turystycznych zawartych w tym rejestrze, w szczególności w odniesieniu do uzyskiwania informacji o przedsiębiorcach, którzy są objęci zakazem prowadzenia działalności lub w stosunku do których takie postępowanie zostało już wszczęte, a nie zakończyło się wydaniem ostatecznej decyzji. Postępowania administracyjne w sprawach wykreślenia z rejestru działalności regulowanej trwają nawet kilka miesięcy, w trakcie których klienci nieposiadający informacji o toczącym się postępowaniu, mogą być wprowadzeni w błąd.

W ramach wzmocnienia systemu kontroli biur podróży ustawa umożliwi objęcie kontrolą także podmiotów nie wpisanych do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych w celu ustalenia, czy prowadzona działalność jest działalnością regulowaną. Zmiana ta ma stanowić podstawowy instrument ograniczenia "szarej strefy" i związanej z nią nieuczciwej konkurencji, która jest poważnym zagrożeniem dla interesów klientów w przypadku upadłości takiego podmiotu. Ponadto nowelizacja jasno określa prawo do objęcia kontrolą agentów turystycznych i innych osób, zawierających z klientami umowy o imprezy turystyczne w imieniu organizatorów turystyki, w zakresie spełnienia przy zawieraniu tych umów obowiązków określonych ustawą.

Nowelizacja wprowadza do Kodeksu wykroczeń karę ograniczenia wolności albo grzywny w stosunku do osób, które wprowadzają klientów w błąd co do posiadania uprawnień pilota wycieczek lub przewodnika turystycznego. Oznacza to, że osoba, która wprowadziła klientów w błąd, że posiada uprawnienia pilota wycieczek lub przewodnika turystycznego podlega sankcji.

Na mocy tej nowelizacji wprowadza się również rozszerzenie zadań przewodnika turystycznego o sprawowanie opieki nad turystami lub odwiedzającymi w zakresie wynikającym z umowy, przy czym sprawowanie tej opieki nie zastępuje obowiązku wykonywania opieki przez osoby do tego zobowiązane z innego tytułu. Ponadto nowelizacja ta wprowadza rozszerzenie zadań pilota wycieczek o wskazywanie lokalnych atrakcji oraz przekazywanie podstawowych informacji dotyczących odwiedzanego kraju i miejsca.

2. Dostosowanie regulacji do przepisów Unii Europejskiej

Dostosowanie do przepisów Unii Europejskiej to przede wszystkim pełne zharmonizowanie przepisów ustawy z art. 7 dyrektywy 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek.

Zharmonizowanie to polega na:

1. wykreśleniu przepisu stanowiącego o proporcjonalnym obniżaniu wypłat ze środków zabezpieczenia finansowego w przypadku, gdy są one niewystarczające

2. określeniu, iż zabezpieczenie finansowe organizatora turystyki i pośrednika turystycznego ma zapewnić klientom na wypadek jego niewypłacalności:

- pokrycie kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu;
- zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana;
- zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich

imieniu.

Tym samym ustawodawca, zgodnie ze stanowiskiem Komisji Europejskiej, wykluczył możliwość, aby takie zabezpieczenia finansowe były niewystarczające dla pokrycia roszczeń klientów.

Dostosowanie do przepisów Unii Europejskiej to także wdrożenie do polskiego prawa postanowień dyrektywy 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 grudnia 2006 r. dotyczącej usług na rynku wewnętrznym w odniesieniu do świadczenia usług turystycznych. W tym zakresie ustawa znosi obowiązek tworzenia oddziałów na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przez przedsiębiorców zagranicznych prowadzących działalność w zakresie organizowania imprez turystycznych lub pośrednictwa turystycznego posiadających siedziby w państwach członkowskich Unii Europejskiej lub krajach z nią stowarzyszonych.

Wdrożenie dyrektywy 2006/123/WE polega także na określeniu, iż zabezpieczenie finansowe przedsiębiorcy zagranicznego posiadającego siedzibę w państwie członkowskim Unii Europejskiej lub w państwie z nią stowarzyszonym jest uznawane na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w tej formie, która jest uznawana w państwie, w którym przedsiębiorca posiada siedzibę, z zastrzeżeniem obowiązku przedstawienia dodatkowej gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej wyrównującej wysokość posiadanego zabezpieczenia finansowego do minimalnej wysokości zabezpieczenia wymaganego w Polsce, jeśli równoważność zabezpieczenia finansowego przedsiębiorcy zagranicznego jest niższa niż minimalna wysokość zabezpieczenia wymaganego w Polsce.

3. Liberalizacja zasad prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie świadczenia usług turystycznych

Liberalizacji zasad prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie świadczenia usług turystycznych służy m.in. rezygnacja z ustawowo określonych wymagań w zakresie kwalifikacji osób kierujących działalnością biura podróży, która jest zgodna z rządową reformą regulacji zakładającą zmniejszenie obciążeń administracyjnych i obowiązków informacyjnych nakładanych na przedsiębiorców. Rezygnacja z administracyjnego sprawdzania i weryfikowania wymagań kwalifikacyjnych stanowi rezygnację z regulacji prawnej, która nie jest konieczna, daje przedsiębiorcom możliwość samoregulacji w tym

zakresie, a także eliminuje niepotrzebną biurokrację, związaną z kontrolowaniem spełniania tych wymogów oraz legitymowaniem się przez przedsiębiorców, w przypadku kontroli, szeregiem dokumentów dotyczących zatrudnianych osób. Dbałość o to, aby kadra zatrudniana w biurach podróży posiadała jak najwyższe kwalifikacje i kompetencje, leży przede wszystkim w interesie właścicieli tych biur. Nie powinno to być natomiast narzucane i egzekwowane drogą administracyjną. Należy przy tym podkreślić, że dotychczasowy wymóg ustawy dotyczący posiadania odpowiednich kwalifikacji nie dotyczył samych przedsiębiorców, a jedynie osób wyznaczonych do kierowania działalnością biura podróży.

Dla ułatwienia prowadzenia działalności biur podróży proponuje się rozszerzenie możliwych form zabezpieczeń finansowych wymaganych od organizatorów turystyki i pośredników turystycznych o dodatkową formę tj. przyjmowanie wpłat klientów wyłącznie na rachunek powierniczy, jeżeli wykonuje usługi turystyczne wyłącznie na terenie kraju i złoży marszałkowi województwa oświadczenie o przyjmowaniu wpłat wyłącznie na rachunek powierniczy.

Zastąpienie upoważnienia do prowadzenia szkoleń dla kandydatów na przewodników turystycznych i pilotów wycieczek mniej restrykcyjną formą tj. obowiązkiem uzyskania wpisu do rejestru organizatorów tych szkoleń, prowadzonego przez marszałka województwa. Wydanie upoważnienia, w dotychczas obowiązującym stanie prawnym, musiało być poprzedzone przedłożeniem wielu dokumentów, stanowiących udokumentowanie spełnienia warunków do prowadzenia tych szkoleń. Zastępujący upoważnienie wpis do rejestru organizatorów szkoleń będzie dokonywany przez marszałka województwa wyłącznie na podstawie wniosku o wpis i oświadczenia o spełnieniu warunków prowadzenia szkoleń.

Dla uproszczenia procedury dokumentowania znajomości języków obcych przez pilotów wycieczek i przewodników turystycznych wprowadza się możliwość przedstawiania dokumentu poświadczającego znajomość języka obcego na poziomie biegłości B2, zgodnie z Europejskim Systemem Opisu Kształcenia Językowego Rady Europy.

W zakresie dotyczącym usług hotelarskich złagodzone minimalne wymagania dla motelu poprzez rezygnację z odwoływania się do definicji hotelu, a także rezygnację z wymogu świadczenia usług motoryzacyjnych przez te obiekty. Z tego wymogu zrezygnowano w związku z trudnością precyzyjnego określenia zakresu usług motoryzacyjnych w motelach. Wzięto także pod uwagę powszechną dostępność usług ubezpieczeniowych - assistance, która gwarantuje wszechstronną pomoc kierowcy. Oczekuje się, że zmiana ta spowoduje zwiększenie liczby tego rodzaju obiektów hotelarskich, które będą posługiwać się powszechnie w skali międzynarodowej rozpoznawalną nazwą rodzajową - motel, co z kolei powinno skutkować większą liczbą gości korzystających z usług hotelarskich w tych obiektach

