

PRZED WAKACJAMI - CO WARTO WIEDZIEĆ?

Większość konsumentów twierdzi, że czyta umowy przed wyborem oferty biura podróży. Jednak wciąż niewielu wie ile ma czasu na reklamację nieudanej wycieczki - wynika z badań* społecznych przeprowadzonych na zlecenie UOKiK. O czym warto pamiętać wybierając się na urlop przypomina dzisiaj 35 instytucji biorących udział we wspólnej akcji *Przed wakacjami - co warto wiedzieć?*

[Warszawa, 13 czerwca 2014 r.] Polacy coraz częściej decydują się na wykupienie wycieczki. W ubiegłym roku blisko połowa respondentów przepytanych przez UOKiK (48 proc.) deklarowała, że nie korzysta z usług biur podróży. Tegoroczne badania przeprowadzone na zlecenie UOKiK pokazują, że ten odsetek spadł do niespełna 40 proc. Wybierając się na wczasy z tourooperatorem najbardziej obawiamy się **upadłości biura podróży**, co zadeklarowała ponad jedna trzecia konsumentów (34,9 proc.). Natomiast co piąty z nas (20,9 proc.) obawia się, że warunki na miejscu wypoczynku będą się różnić od opisanych w folderze organizatora wycieczki. Z drugiej strony **wyniki ankiet pokazują, że polscy konsumenci coraz lepiej dbają o swoje prawa.**

Czytamy umowy przed podpisaniem

Blisko dwie trzecie respondentów (64 proc.) czyta umowy przed wyborem biura podróży i sprawdza, czy ich warunki są zgodne z prawem. Rok temu czytanie kontraktu przed wykupieniem wycieczki deklarowała niespełna połowa (46,1 proc.) a dwa lata temu jedna trzecia (29 proc.) badanych. Chociaż obecnie co trzeci respondent (32 proc.) przyznaje, że umów nie czyta wcale, takich osób jest znacznie mniej niż przed rokiem (50,8 proc.). Zgodnie z prawem, każda umowa o świadczenie usług turystycznych powinna określać m.in. miejsce pobytu, termin rozpoczęcia i zakończenia wycieczki, standard hotelu, posiłków oraz rodzaj środka transportu.

Reklamacja nieudanych wczasów

Poprawił się także stan naszej wiedzy na temat możliwości składania reklamacji w przypadku zastrzeżeń co do jakości usług organizatora wypoczynku. Ponad połowa badanych (52,7 proc.) wiedziała, że wycieczkę kupioną w tzw. ofercie last minute i first minute można reklamować na takich samych zasadach jak w przypadku oferty w

normalnej cenie. W poprzednim roku o prawidłową odpowiedź wskazała niespełna jedna czwarta ankietowanych (24,8 proc.).

Nadal niewielu konsumentów wie jaki jest termin na złożenie reklamacji wadliwej usługi turystycznej. Zaledwie co ósmy badany (12 proc.) był świadomy, że na reklamację nieudanej wycieczki ma 30 dni od dnia jej zakończenia. Jednak nasza wiedza w tym zakresie wygląda nieco lepiej niż przed rokiem kiedy poprawnej odpowiedzi udzielił co dziesiąty respondent (9,7 proc.). Nienależyte wykonanie umowy przez biuro podróży jest podstawą do złożenia reklamacji i żądania obniżenia ceny wycieczki. Podstawami do zgłoszenia zastrzeżeń mogą być m.in. zgubiony bagaż, brak obiecanego widoku na morze, gorszy niż w umowie standard hotelu, a nawet hałas w nocy. W oszacowaniu wysokości roszczenia konsumenta pomocna jest [tabela frankfurcka](#). Nie ma ona wprawdzie mocy wiążącej, ale jest zwyczajowo uznawana przez wielu przedsiębiorców turystycznych.

Klauzule niedozwolone w umowach

Nieco ponad jedna czwarta badanych (26,4 proc.) wiedziała, że [rejestr klauzul niedozwolonych](#) to lista postanowień, które nie powinny znaleźć się w umowie o świadczenie usług turystycznych. Rok wcześniej prawidłowej odpowiedzi udzieliła blisko jedna trzecia konsumentów (30,8 proc.). Z kontroli UOKiK wynika, że najczęściej nieprawidłowości we wzorcach umownych biur podróży wiąże się właśnie ze stosowaniem postanowień niedozwolonych. Najczęściej kwestionowane jest ograniczanie odpowiedzialności touroperatora w sytuacjach takich jak opóźnienie samolotu czy zmiana hotelu. Warto pamiętać, że klauzule niedozwolone, które są stosowane przez przedsiębiorców we wzorcach umownych nie wiążą stron kontraktu z mocy prawa.

Już po raz piąty radzimy wspólnie

W tym roku w ramach wspólnej akcji *Przed wakacjami - co warto wiedzieć?* już po raz piąty radzimy o czym pamiętać, wybierając się na urlop. W przedsięwzięciu bierze udział 35 instytucji, które na swoich stronach internetowych właśnie dziś wspólnie informują m.in. o bezpieczeństwie, prawach i obowiązkach ważnych do zapamiętania przed długim urlopem wypoczynkowym. Bez względu gdzie i jak spędzasz urlop - powinienes znać swoje prawa. Dzięki wspólnej akcji wszystkich uczestników projektu znajdziesz potrzebne informacje, o których nie można zapomnieć przed wakacjami.

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

- Czego nie wiedzą turyści? - wyniki najnowszych badań oraz [porady prawne](#) dotyczące umów o świadczenie usług turystycznych - [Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów](#).
- Bezpieczeństwo dziecka podczas wakacji - [Rzecznik Praw Dziecka](#).
- Należyte przygotowanie się do wyjazdu za granicę - [Ministerstwo Spraw Zagranicznych](#)
- Wypoczynek dziecka na koloniach lub obozie - [Ministerstwo Edukacji Narodowej](#).
- O letniej edycji akcji [Bezpieczna Woda](#) oraz o tym [Jak korzystać](#) z Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych? - Ministerstwo Sportu i Turystyki
- O kąpieliskach w Polsce - [Główny Inspektorat Sanitarny](#).
- O tym jak sprawdzić czy autobus, którym podróżujemy jest sprawny technicznie - [Komenda Główna Policji](#)
- Jak młodzi mają chronić dane osobowe w czasie wakacji - [Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych](#).
- Jak wybrać odpowiednie ubezpieczenie turystyczne - [Rzecznik Ubezpieczonych](#).
- Numery alarmowe i społeczne na terenie całej Unii Europejskiej, usługi o podwyższonej płatności i roaming - [Urząd Komunikacji Elektronicznej](#).
- O towarach spoza Unii Europejskiej zwolnionych z cła oraz o obowiązku podatkowym osób pracujących w czasie wakacji za granicą [Ministerstwo Finansów](#).
- Wakacyjne podróże samolotem - prawa przysługujące pasażerom linii lotniczych oraz co można, a czego nie można przewieźć samolotem (...)- [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](#)
- Procedury zmiany dostawcy energii i porównywania ofert - [Urząd Regulacji Energetyki](#).
- Zasady bezpiecznego obchodzenia się z ogniem - [Komenda Główna Państwowej Straży Pożarnej](#).
- O dobrych praktykach mających wpływ na środowisko, o których należy pamiętać również w wakacje - [Ministerstwo Środowiska](#).
- O Europejskiej Karcie Ubezpieczenia Zdrowotnego- [Narodowy Fundusz Zdrowia](#).
- O prawach konsumentów na terenie Unii Europejskiej - [Europejskie Centrum Konsumentów](#).

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](#)

* Badanie *Konsument na wakacjach*, Instytutu Badawczego IPC przeprowadzone na reprezentatywnej próbie 1075 Polaków, w dniach 5 - 12 maja 2014 r.

Dodatkowe informacje dla dziennikarzy:

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel. (22) 827 28 92, 55 60 314
Fax (22) 826 11 86
E-mail malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl

Przed wakacjami- co warto wiedzieć?

[Olsztyn, 13 czerwca 2014 r.] Wakacje są okresem długo wyczekiwany przez każdego z nas. Okres ten związany jest z odpoczynkiem od pracy i nauki szkolnej, zabawą oraz licznymi wyjazdami. Korzystając z uroków lata, podróżując po całej Polsce często kierujemy się do restauracji, barów szybkiej obsługi i innych placówek gastronomicznych. W takich sytuacjach bądźmy ostrożni i zwróćmy uwagę na istotne kwestie, aby nie dać się oszukać.

Należy wiedzieć, że zamawiając posiłek w restauracji, zawieramy umowę. Klient jest zobowiązany do zapłaty, natomiast restauracja do wykonania usługi zgodnie z umową. Jeśli niewłaściwie ją wykonano (np. brak deklarowanych oliwek w pizzy, nieodpowiednia temperatura posiłku, zawyżony rachunek, długie oczekiwanie) mamy prawo do reklamacji. Nieprawidłowości należy zgłaszać od razu obsłudze restauracji. Możemy żądać posiłku zgodnego z zamówieniem lub obniżenia ceny.

Warto także pamiętać, aby w każdym lokalu gastronomicznym znaleźć cennik, jadłospis wraz z informacją o masie potraw i objętości napojów oraz datą jego sporządzenia. Powinien on się znajdować w miejscu widocznym i ogólnodostępnym. Dostarcza nam to informacji dzięki którym wiemy ile mamy zapłacić za potrawę o określonej gramaturze (ilości) lub napój o określonej objętości. Takie same dane powinna zawierać karta menu. Szczegółowe informacje odnośnie uwidaczniania cen określa rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży (Dz. U. Nr. 99, poz. 894 ze zm.).

Ważną informacją jest także to, że możemy reklamować towary żywnościowe. Przepisy bardzo precyzyjnie regulują tą kwestię. Żywność traktowana jest jako towar konsumpcyjny, który podlega reklamacji z tytułu ewentualnej niezgodności z umową. Zastosowanie znajdują tutaj, odpowiednie, w przypadku reklamacji artykułów nieżywnościowych, przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego (Dz. U. z 2002, Nr 141, poz. 1176), z tą jednak różnicą, że inne będą terminy reklamacyjne, które regulowane są przepisami rozporządzenia Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki społecznej z dnia 30 stycznia 2003 r. w sprawie terminów zawiadamiania sprzedawcy o stwierdzeniu niezgodności

towaru żywnościowego z umową (Dz. U. z 2003 r., Nr 31, poz. 258). Zgodnie z ww. przepisami konsument nie będzie mógł skutecznie reklamować żywności, jeżeli o niezgodności towaru z umową nie zawiadomi sprzedawcy niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 dni od otwarcia opakowania w przypadku towaru paczkowanego oraz również w terminie 3 dni od dnia sprzedaży lub otrzymania towaru, w przypadku towaru sprzedawanego luzem, odmierzanego w miejscu zakupu lub dostarczanego do miejsca zamieszkania kupującego. W przypadku towarów, dla których ustalono datę minimalnej trwałości lub termin przydatności do spożycia, zawiadomienie o tym, że są one niewłaściwej jakości, powinno nastąpić nie później niż przed upływem owej daty lub terminu. Nie zapominajmy o zachowaniu paragonu, który ułatwi składanie reklamacji oraz będzie potwierdzał dokonanie zakupu w danym sklepie.

Nie bójmy się zadawać pytań o oferowane przez przedsiębiorców potrawy, porównywać skład z menu z rzeczywistą zawartością talerza. Uważnie czytamy cenniki. Wszelkie podejrzenia niewłaściwego zachowania restauratorów - zastrzeżenia dotyczące nierzetelnej obsługi bądź niewłaściwej jakości zamówionych potraw można zgłosić w każdym wojewódzkim inspektoracie inspekcji handlowej na terenie kraju.