

# Turystyka - PRAWA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów przypomina, że sytuacje, których ani konsument, ani biuro podróży nie mogą przewidzieć - np. niespodziewane zdarzenia atmosferyczne, ataki terrorystyczne, zamieszki, konflikty - nie zwalniają organizatora wyjazdu z udzielenia pomocy przebywającym na urlopie turystom. Prawa wyjeżdżających oraz obowiązki organizatorów określa szczegółowo ustawa o usługach turystycznych.

## **Turysta przebywający na urlopie:**

W przypadku wystąpienia sytuacji nadzwyczajnych, m.in. zdarzeń atmosferycznych, konfliktów, sytuacji zagrożenia życia turysta zawsze powinien zachować szczególną ostrożność. Organizator turystyki ma obowiązek udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy klientowi. Przyjęło się, że w przypadkach, w których klienci biur podróży wyjechali i nie mogą powrócić do kraju w terminie przewidzianym umową, organizator wyjazdu powinien zapewnić im opiekę swojego przedstawiciela oraz zagwarantować nocleg wraz z wyżywieniem do czasu powrotu do Polski. Tylko od woli organizatora zależy, jaki standard usługi zaoferuje w sytuacji nadzwyczajnej, a ponieważ dzieje się to na jego koszt, można spodziewać się próby maksymalnego ograniczenia strat.

## **Turysta przed wyjazdem:**

Zgodnie z prawem, organizator wyjazdu powinien niezwłocznie poinformować swoich klientów o:

- konieczności zmiany istotnych warunków umowy (np. o innej dacie wyjazdu albo o jego odwołaniu)
- związanym z tym prawem klientów do uczestniczenia w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie (chyba, że konsument zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie)
- możliwości żądania natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych wpłat.

W związku z tym, że biuro podróży nie odpowiada za działania osób trzecich nieuczestniczących w wyjeździe oraz w sytuacji wystąpienia siły wyższej, konsument nie ma możliwości dochodzenia odszkodowania. Nie podlega jednak wątpliwości, że klienci, którzy przez siłę wyższą nie wyjechali na wakacje będą mogli uzyskać zwrot całości wpłaconej kwoty albo skorzystać z propozycji biura podróży i pojechać w innym terminie lub w inne miejsce.

Warto pamiętać, że o tym, czym jest siła wyższa w przypadku sporu biura podróży z turystą ostatecznie rozstrzygnąć może sąd.

Konsument powinien odstąpić od umowy pisemnie. Musi złożyć je organizatorowi wyjazdu nawet wtedy, gdy kupił wycieczkę za pośrednictwem portali internetowych lub agentów. Odstępując od umowy, powinien wskazać jako przyczynę zmianę istotnych warunków kontraktu np. odwołanie wycieczki przez organizatora w związku z zamieszkami.

Podstawa prawna: [Ustawa o usługach turystycznych](#)