



## BIULETYN INFORMACJI PUBLICZNEJ WOJEWÓDZKIEGO INSPEKTORATU INSPEKCJI HANDLOWEJ W OPOLU

[Start](#) > [Aktualności](#) > [Porady UOKiK](#) > **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

[Warszawa, 29 czerwca 2011 r.] Urząd regularnie zleca badania świadomości i postaw konsumenckich. Tym razem TNS POLSKA zbadała 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 niemile 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 zapłacenia 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 obiecanej 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.

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 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 Konsumentkich (ECC-Net). Na lotniskach w Warszawie oraz we Wrocławiu, na specjalnych stoiskach Europejskiego Centrum Konsumentkiego, eksperci będą udzielać bezpłatnie porad prawnych. Akcję wspierają patronatem honorowym Komisja Europejska oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

*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\[dot\]cieloch\[at\]uokik\[dot\]gov\[dot\]pl](mailto:malgorzata[dot]cieloch[at]uokik[dot]gov[dot]pl)

---

Wytworzył(a): Czech Rafal  
Wprowadził(a): Czech Rafal  
Opublikował(a): Czech Rafal

Data wytworzenia: 2014-11-13 12:39:22  
Data publikacji: 2014-11-13 12:39:29  
Ostatnio aktualizował(a): Kubiński Dariusz  
Data ostatniej zmiany: 2016-09-27 12:10:36

Historia zmian artykułu:

2016-09-27 12:10:36 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .  
2016-04-07 12:06:33 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .  
2015-10-05 11:40:07 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, .  
2015-09-24 11:24:36 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, korekta  
2015-09-24 10:31:50 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, korekta  
2015-09-15 13:22:42 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał,  
Przeniesienie z sekcji "Przed wakacjami - co  
warto wiedzieć" do sekcji "Porady UOKiK"  
2014-12-09 11:04:32 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Czech Rafal, poprawiono linki