



TURYSTYKA:

- 1. Zarezerwowałem wyjazd do hotelu w Polsce. Okazało się, że w terminie wyjazdu wyłączona jest możliwość korzystania z restauracji (w tym śniadań) i basenu. Czy w takiej sytuacji mogę bezkosztowo zrezygnować z wyjazdu?**

W opisaney sytuacji konsument ma prawo bezkosztowo zrezygnować z wyjazdu.

Zarezerwowany wyjazd jest z imprezą turystyczną, ponieważ stanowi połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji. Usługą turystyczną jest:

1. przewóz pasażerów,
2. zakwaterowanie w celach innych niż pobytowe, które nie jest nieodłącznym elementem przewozu pasażerów,
3. wynajem pojazdów samochodowych lub innych pojazdów silnikowych,
4. inną usługę świadczoną podróżnym, która nie stanowi integralnej części usług wskazanych w pkt. 1-3

W przypadku imprez turystycznych zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (tj. Dz.U. 2019, poz. 548 z późn. zm.).

Konsument może odstąpić od umowy z powodu wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w miejscu imprezy lub jego najbliższym sąsiedztwie, jeśli wpływa to na realizację umowy. Chodzi o takie sytuacje, jak np. pojawienie się nagłego konfliktu zbrojnego, katastrofę naturalną, epidemię czy kryzys polityczny, obniżający poziom bezpieczeństwa. W takim wypadku konsument nie ponosi opłaty za odstąpienie od umowy. Nie należy mu się jednak żadne odszkodowanie lub zadośćuczynienie od organizatora (art. 47 ust. 4). Organizator musi zwrócić konsumentowi pieniądze w ciągu 14 dni, co wynika wprost z art. 47 ust. 6 ustawy.



2. Zarezerwowałem wyjazd do hotelu w Polsce, wpłaciłem zadek. Chcę zrezygnować z wyjazdu - czy stracę wpłacony zadek?

Zadek ma wzmocnić pozycję strony, która dąży do wykonania umowy i jest pewnego rodzaju odpowiednikiem odszkodowania za niewykonanie umowy. Strona, która nie wykona umowy, ponosi skutki finansowe, jeżeli niewykonanie umowy wynika z okoliczności, za które ponosi wyłączną odpowiedzialność (art. 394§1 kodeksu cywilnego (tj. Dz.U.2019, poz. 1145 z późn. zm.).

W tym przypadku do niewykonania umowy dochodzi z przyczyn, za które żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności (mamy nadzwyczajną sytuację epidemiologiczną). Jeżeli jedno ze świadczeń wzajemnych (realizacja rezerwacji) stało się niemożliwe wskutek okoliczności, za które żadna ze stron odpowiedzialności nie ponosi (sytuacja epidemiologiczna), strona, która miała to świadczenie spełnić, nie może żądać świadczenia wzajemnego (zapłaty), a w wypadku, gdy je już otrzymała, obowiązana jest do zwrotu według przepisów o bezpodstawnym wzbogaceniu (art. 495 §1 kodeksu cywilnego).

Dlatego nie ma podstawy do tego, aby konsument tracił zadek – powinien otrzymać jego zwrot.

3. Za pośrednictwem serwisu Groupon wykupiłam wyjazd do polskiego hotelu. W związku z koronawirusem chcę odstąpić od umowy. Otrzymałam z tego serwisu informację, że oferta jest bezzwrotna i nie mogę odstąpić od umowy. Czy to prawda?

Konsument zawarł umowę dotyczącą wyjazdu z hotelem. Serwis Groupon jest jedynie pośrednikiem pomiędzy klientem a hotelem. Dlatego wszelkie roszczenia trzeba kierować do hoteli.

W opisanej sytuacji konsument ma prawo bezkosztowo zrezygnować z wyjazdu.

Zarezerwowany wyjazd jest z imprezą turystyczną, ponieważ stanowi połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji.

Usługą turystyczną jest:

1. przewóz pasażerów,



2. zakwaterowanie w celach innych niż pobytowe, które nie jest nieodłącznym elementem przewozu pasażerów,
3. wynajem pojazdów samochodowych lub innych pojazdów silnikowych,
4. inną usługę świadczoną podróżnym, która nie stanowi integralnej części usług wskazanych w pkt. 1-3

W przypadku imprez turystycznych zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (tj. Dz.U. 2019, poz. 548 z późn. zm.).

Konsument może odstąpić od umowy z powodu wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w miejscu imprezy lub jego najbliższym sąsiedztwie, jeśli wpływa to na realizację umowy. Chodzi o takie sytuacje, jak np. pojawienie się nagłego konfliktu zbrojnego, katastrofę naturalną, epidemię czy kryzys polityczny, obniżający poziom bezpieczeństwa. W takim wypadku konsument nie ponosi opłaty za odstąpienie od umowy. Nie należy mu się jednak żadne odszkodowanie lub zadośćuczynienie od organizatora (art. 47 ust. 4). Organizator musi zwrócić konsumentowi pieniądze w ciągu 14 dni, co wynika wprost z art. 47 ust. 6 ustawy.

4. Wykupiłam nocleg w jednym z polskich hoteli. W związku z koronawirusem chcę bezkosztowo odstąpić od umowy. Czy mam taką możliwość?

Z racji na to, że mamy do czynienia z samym noclegiem, a nie imprezą turystyczną, ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (tj. Dz.U. 2019, poz. 548 z późn. zm.) nie będzie miała zastosowania.

Impreza turystyczna jest wtedy, gdy mamy połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji. Usługą turystyczną jest:

1. przewóz pasażerów,
2. zakwaterowanie w celach innych niż pobytowe, które nie jest nieodłącznym elementem przewozu pasażerów,
3. wynajem pojazdów samochodowych lub innych pojazdów silnikowych,
4. inną usługę świadczoną podróżnym, która nie stanowi integralnej części usług wskazanych w pkt. 1-3



Jednak w przypadku samego noclegu konsument ma możliwość odstąpić od umowy. Rząd i Główny Inspektor Sanitarny zalecają, aby unikać niepotrzebnego podróżowania i, na ile to możliwe, pozostać w domu. W korespondencji do przedsiębiorcy konsument powinien się powołać na te okoliczności.

Z całą pewnością nie jest dopuszczalne, aby to konsument w całości ponosił konsekwencje finansowe ew. rezygnacji z wyjazdu z uwagi na sytuację z koronawirusem. Konsument przynajmniej częściowo powinien otrzymać zwrot pieniędzy. Niestety trudno określić dokładnie jakie powinny być to proporcje. Ostatecznie mógłby zdecydować o tym sąd powszechny, który rozpoznawałby spór pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. W takim wypadku sąd uwzględniłby nadzwyczajną zmianę stosunków (tzw. klauzula *rebus sic stantibus* – art. 357 [1] kodeksu cywilnego (tj. Dz.U. 2019, poz. 1145 z późn. zm.)) i ustalając zasady wzajemnych rozliczeń rozważyłby interesy obu stron.

5. *Moja wycieczka zagraniczna została odwołana przez organizatora z powodu koronawirusa. Czy przysługuje mi pełny zwrot pieniędzy?*

Tak. Zgodnie z art. 47 ust. 5 pkt. 2 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (tj. Dz.U. 2019, poz. 548 z późn. zm.) organizator turystyki może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli organizator turystyki nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

6. *Wykupiłem wycieczkę zagraniczną. Zgodnie z umową miałem we własnym zakresie dotrzeć na zagraniczne lotnisko. Niestety obecnie nie jestem w stanie dotrzeć za granicę, a impreza nie została odwołana. Czy przysługuje mi zwrot pieniędzy, a jeśli tak, to w jakiej wysokości?*

Obecnie zostały wprowadzone restrykcje w wielu państwach i zakaz wpuszczania cudzoziemców. Z racji na obiektywne problemy z dotarciem na lotnisko, w opisanej sytuacji konsument może bezkosztowo zrezygnować z wyjazdu, gdyż fizycznie nie ma możliwości wzięcia udziału w wycieczce.



W przypadku imprez turystycznych zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (tj. Dz.U. 2019, poz. 548 z późn. zm.).

Konsument może odstąpić od umowy z powodu wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w miejscu imprezy lub jego najbliższym sąsiedztwie, jeśli wpływa to na realizację umowy. Chodzi o takie sytuacje, jak np. pojawienie się nagłego konfliktu zbrojnego, katastrofę naturalną, epidemię czy kryzys polityczny, obniżający poziom bezpieczeństwa. W takim wypadku konsument nie ponosi opłaty za odstąpienie od umowy. Nie należy mu się jednak żadne odszkodowanie lub zadośćuczynienie od organizatora (art. 47 ust. 4). Organizator musi zwrócić konsumentowi pieniądze w ciągu 14 dni, co wynika wprost z art. 47 ust. 6 ustawy.

7. Zakupiłem bilety lotnicze do Anglii, jednak lot został odwołany przez przewoźnika. Czy otrzymam zwrot całości kosztów za bilet?

Jeżeli linia lotnicza odwoła lot, wówczas pasażerowie mogą liczyć na pełen zwrot kosztów.

8. Mam wykupione bilety lotnicze do Włoch. Czy mogę zrezygnować z lotu i czy dostanę pełny zwrot pieniędzy?

Nie istnieją przepisy regulujące rezygnację z lotu przez pasażera z powodu siły wyższej (epidemii). Oznacza to, że zasady, na podstawie których konsument może odstąpić od umowy, uregulowane są przez Ogólne Warunki Przewozu danej linii lotniczej lub przepisy ogólne prawa cywilnego danego kraju. Może to się wiązać z potrąceniem opłaty za rezygnację.

ZAKUPY:

1. Czy jest dopuszczalne, aby w ciągu kilku dni nastąpiła podwyżka cen produktów, niekiedy nawet o ponad 100%? W związku z sytuacją epidemiologiczną takie sytuacje zdarzają się coraz częściej.

Taka postawa i działanie ze strony przedsiębiorców jest skrajnie nieetyczne. Jest to żerowanie na nadzwyczajnej sytuacji, z którą mamy aktualnie do czynienia.

Niestety nie ma przepisów, na podstawie których można by żądać od sprzedawcy sprzedaży towaru po niższej cenie.

INNE:



1. Mam zarezerwowaną salę na wesele, które ma się odbyć za miesiąc. Czy w związku z koronawirusem mogę bezkosztowo zrezygnować z tej rezerwacji?

Na obecnym etapie jest za wcześnie, aby jednoznacznie ocenić czy w pełni zasadne jest odwołanie rezerwacji, która ma miejsce za miesiąc.

W chwili obecnej rząd i Główny Inspektor Sanitarny zalecają, aby unikać kontaktu z innymi osobami i w miarę możliwości pozostawać w domu. Zakazane są zgromadzenia publiczne powyżej 50 osób. Choć wesele takim zgromadzeniem nie jest, to warto jednak uwzględnić tę rekomendację w odniesieniu do innych wydarzeń, w których ma uczestniczyć większa ilość osób.

Konsument może odstąpić od umowy już teraz, jednak trudno stwierdzić, jak takie odstąpienie zostanie ocenione w ew. sporze sądowym przez sąd. Dlatego na tym etapie warto spróbować porozumieć się z przedsiębiorcą nt. przeniesienia terminu rezerwacji.

Zasadą jest, że jeżeli jedno ze świadczeń wzajemnych (realizacja rezerwacji) stało się niemożliwe wskutek okoliczności, za które żadna ze stron odpowiedzialności nie ponosi (sytuacja epidemiologiczna), strona, która miała to świadczenie spełnić, nie może żądać świadczenia wzajemnego (zapłaty za odwołaną rezerwację), a w wypadku, gdy je już otrzymała, obowiązana jest do zwrotu według przepisów o bezpodstawnym wzbogaceniu (art. 495 §1 kodeksu cywilnego (tj. Dz.U. 2019. Poz. 1145 z późn. zm.)).

Z całą pewnością nie jest dopuszczalne, aby to konsument w całości ponosił konsekwencje finansowe ew. rezygnacji z rezerwacji z uwagi na sytuację z koronawirusem. Konsument przynajmniej częściowo powinien otrzymać zwrot pieniędzy. Niestety trudno określić dokładnie jakie powinny być to proporcje. Ostatecznie mógłby zdecydować o tym sąd powszechny, który rozpoznawałby spór pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. W takim wypadku sąd uwzględniłby nadzwyczajną zmianę stosunków (tzw. klauzula *rebus sic stantibus* – art. 357 [1] kodeksu cywilnego (tj. Dz.U. 2019, poz. 1145 z późn. zm.)) i ustalając zasady wzajemnych rozliczeń rozważyłby interesy obu stron.

2. Czy w związku z zamknięciem żłobków przez epidemię koronawirusa mogę się domagać od prywatnego żłobka zwrotu pieniędzy lub wyrównania za ten czas?

Zamknięcie placówek opiekuńczych i szkolnych wynika z decyzji rządu, a nie z przyczyn leżących po stronie placówki. Jest to z całą pewnością sytuacja nadzwyczajna.



Stowarzyszenie AQUILA

W tym przypadku do niewykonania umowy dochodzi z przyczyn, za które żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności (mamy nadzwyczajną sytuację epidemiologiczną). Jeżeli jedno ze świadczeń wzajemnych (prowadzenie żłobka) stało się niemożliwe wskutek okoliczności, za które żadna ze stron odpowiedzialności nie ponosi (sytuacja epidemiologiczna), strona, która miała to świadczenie spełnić, nie może żądać świadczenia wzajemnego (zapłaty za usługi na rzecz dziecka), a w wypadku, gdy je już otrzymała, obowiązana jest do zwrotu według przepisów o bezpodstawnym wzbogaceniu (art. 495 §1 kodeksu cywilnego).

Stowarzyszenie Aquila