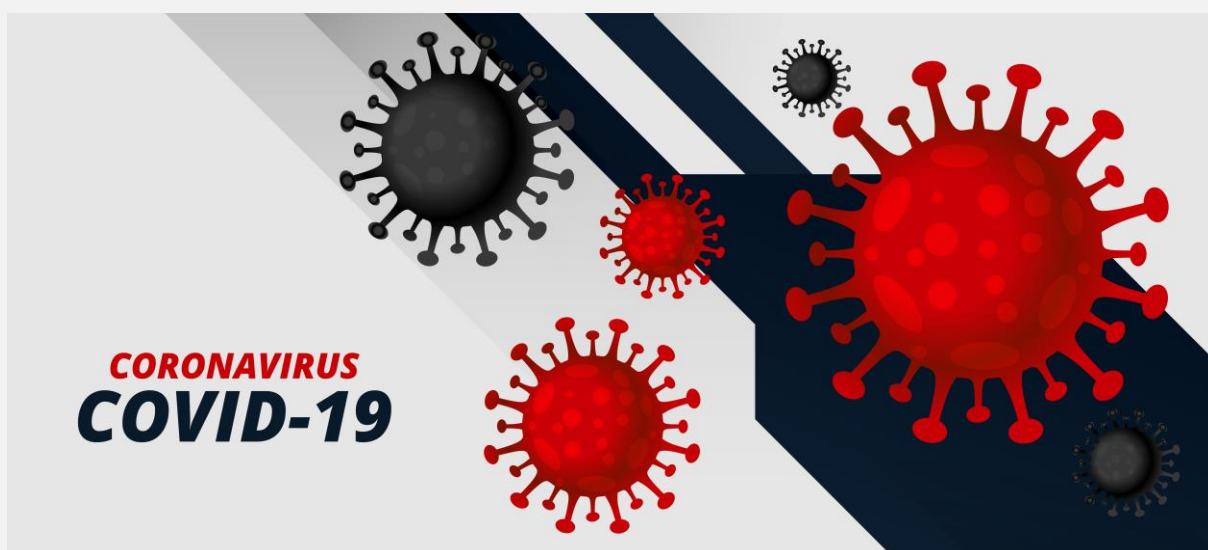


Problemy konsumenckie w dobie epidemii koronawirusa



– pytania i odpowiedzi



PORADNIK

przygotowany w ramach realizacji zadania publicznego pt.:

***"Mam prawa i nie zawaham się ich użyć. Pomoc
konsumentom na drodze sądowej."***

finansowanego przez Narodowy Instytut Wolności - Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego
w ramach Programu Rozwoju Organizacji Obywatelskich na lata 2018-
2030 PROO

Małgorzata Miś

Wrocław
wrzesień 2020

grafiki pochodzą ze strony <https://www.freepik.com/>



Epidemia koronawirusa to wyjątkowy czas, podczas którego zmieniła się niemal każda dziedzina życia. COVID – 19 wywołał wiele problemów, w tym również w sprawach konsumenckich. Nowe realia funkcjonowania, wprowadzane przez władze państwowe ograniczenia i nowe przepisy oraz sytuacja na świecie wpłynęły na sposób realizowania umów. Pandemia stworzyła różne nietypowe sytuacje, w których trzeba się odnaleźć na bazie aktualnych przepisów.

W niniejszym poradniku opisujemy sytuacje i dylematy, z którymi konsumenci faktycznie się zetknęli. Celowo w pytaniach pozostawiliśmy daty, w których rzeczywiście pojawiły się wskazywane problemy. Zależało nam na omówieniu spraw, które powstały na bazie konkretnych realiów, obowiązujących w danym czasie rekomendacji, obostrzeń, przyjętej praktyki i przepisów. Spory konsumenckie, które powstały w dobie COVID-19, będą mieć swoje reperkusje jeszcze przez wiele miesięcy, być może nawet i lat. Część spraw trafi na drogę sądową. Przy rozstrzyganiu problemów w czasie epidemii koronawirusa niezbędne jest uwzględnienie jak wyglądała rzeczywistość w chwili powstania danego sporu.

Nawet środowisko prawników nie jest jednomyślne co do sposobu interpretacji poszczególnych zagadnień. Dlatego w odpowiedziach przedstawiamy różne punkty widzenia i różne możliwości ujęcia konkretnego problemu w kontekście obowiązujących przepisów. Mamy nadzieję, że niniejsza publikacja ułatwi odnalezienie się w koronawirusowej rzeczywistości prawnej.

stan prawny na dzień 12.01.2021



SPIS TREŚCI

1. Imprezy turystyczne

1.1. Odstąpienie/rozwiązanie umowy o udział w imprezie turystycznej	5
1.2. Dodatkowe, wcześniej nieprzewidziane koszty	10
1.3. Brak zwrotu pełnych kosztów imprezy turystycznej	11
1.4. Termin na otrzymanie zwrotu pieniędzy	12
1.5. Vouchery	20
1.6. Turystyczny Fundusz Zwrotów	21

2. Sprzedaż

2.1. Właściwości produktów	23
2.2. Forma płatności	24
2.3. Ważność kart podarunkowych/voucherów	24

3. Usługi

3.1. Zmiana sposobu świadczenia usług	26
3.2. Zaprzestanie świadczenia usługi/rozwiązanie umowy	27
3.3. Zmiana terminu wykonania umowy	30

4. Usługi edukacyjne

4.1. Zawieszenie świadczenia usługi w wyniku lockdownu	31
4.2. Otwarcie placówek w ramach „odmrożenia gospodarki”	33
4.3. Zmiana sposobu świadczenia usługi	33

5. Wydarzenia kulturalne, rozrywkowe, rekreacyjne i sportowe, wystawy tematyczne i imprezy plenerowe

5.1. Zwrot pieniędzy za odwołane wydarzenie	35
5.2. Obiektywna niemożność wzięcia udziału w wydarzeniu	36

6. Zagadnienia wspólne

6.1. Bieg terminów w trakcie pandemii	37
6.2. Forma złożenia reklamacji w trakcie pandemii	39

7. Zagadnienia różne

41



1.

IMPREZY TURYSTYCZNE**1.1. Odstąpienie/rozwiązanie umowy o udział w imprezie turystycznej**

1. *Wykupiłam wycieczkę do Sardynii, która zaplanowana była na okres od 31 maja 2020 do 08 czerwca 2020. Wpłaciłam zaliczkę, resztę zgodnie z umową powinnam zapłacić do dnia 19 kwietnia 2020 roku. Pomimo rozwoju epidemii biuro podróży wycieczki nie odwołuje, a wręcz odwrotnie – zapewnia mnie, że wszystko przebiegnie zgodnie z umową. Z uwagi na koronawirusa chcę całkowicie zrezygnować z wyjazdu. Jednak biuro twierdzi, że nie mogę ubiegać się o zwrot wszystkich kosztów, ponieważ to ja rezygnuję z wyjazdu, a nie oni ją odwołują. Czy faktycznie nie mam możliwości zrezygnować z wycieczki?*

Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych zawiera przepisy, które dają możliwość bezkosztowego rozwiązania umowy w przypadku pojawienia się nadzwyczajnych okoliczności i siły wyższej.

Prawo takie jest zastrzeżone zarówno na rzecz podróżnych, jak i organizatorów turystyki:

- 1) zgodnie z art. 47 ust. 4 ustawy *Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie,*
- 2) zgodnie z art. 47 ust. 5 pkt. 2 ustawy *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.

2. *Miałem wykupioną wycieczkę na Cypr. Wylot miał się odbyć 1 lipca 2020 roku. Okazało się jednak, że zgodnie z decyzjami rządu cypryjskiego wpuszczeni będą wyłącznie turyści, którzy dysponować będą zaświadczeniem, wydanym przez prywatną lub państwową instytucję w ciągu 72 godzin przed wylotem, że poddali się testowi na koronawirusa i jego wynik jest negatywny. Biorąc pod uwagę fakt, że miałem spędzić wakacje z rodziną (łącznie 4 osoby), zrobienie testu jest dla mnie dużym obciążeniem finansowym. Ponadto nikt nie jest w stanie mi dać gwarancji, że będę w stanie w ciągu 72 godzin przed wylotem otrzymać wyniki testu oraz zaświadczenie. Czy mogę zrezygnować bezkosztowo z wyjazdu?*

Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych zawiera przepisy, które dają konsumentowi możliwość bezkosztowego rozwiązania umowy w przypadku pojawienia się nadzwyczajnych okoliczności i siły wyższej. Konieczność zrobienia na własny koszt drogich badań (przy 4 osobach jest to koszt ok. 2000 zł) oraz duże prawdopodobieństwo nieotrzymania wyników tych badań i zaświadczenia w ciągu 72 godzin zalicza się do tych sytuacji.

Zgodnie z art. 47 ust. 4 ustawy *Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.*

Zanim zdecydujemy się na wyjazd, sprawdźmy ewentualne ostrzeżenia wydane przez Ministerstwo Spraw Zagranicznych. Szczegóły dostępne są na stronie internetowej <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych>.

Zweryfikujmy też jakie restrykcje obowiązują aktualnie w kraju naszej destynacji. Podstawowe informacje znajdują się na platformie internetowej przygotowanej przez Komisję Europejską pod adresem



<https://reopen.europa.eu/pl/?fbclid=IwAR0omGTgRf1bjEXPOaMDOZ6Q7AlO4l41EKIJJ102XAf423oVgr-6rggWjyU>

Z kolei informacja o obowiązujących zasadach bezpieczeństwa, jakie panują na lotniskach i w samolocie przygotował Urząd Lotnictwa Cywilnego na stronie <https://ulc.gov.pl/pl/aktualnosci/5066-nowe-zasady-bezpieczenstwa-w-podrozy-samolotem>.

3. *Pod koniec 2019 roku zarezerwowałem wyjazd zagraniczny. Niestety jak się okazuje, na miejscu czeka mnie wiele ograniczeń – pozamykane atrakcje, ograniczona możliwość skorzystania z plaży, konieczność chodzenia w maseczkach i dezynfekcji rąk. Wizja takiego urlopu nie bardzo mi odpowiada – mój wyjazd miał wyglądać zupełnie inaczej. Czy jest to podstawa do bezkosztowego odstąpienia od umowy?*

Epidemia koronawirusa spowodowała, że ze względów bezpieczeństwa wprowadzane są różnego rodzaju restrykcje i ograniczenia. To powoduje, że wyjazd, który czeka turystów, znacznie będzie się różnić od tego, na który decydowali się przed czasem pandemii. Nie jest więc to ten sam standard i warunki wyjazdu, za które konsument zdecydował się zapłacić. W wyniku COVID oraz obowiązujących w różnych państwach środków bezpieczeństwa wyjazd zagraniczny całkowicie zmienił swój kształt.

Zgodnie z art. 47 ust. 4 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych *Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.*

W innej sytuacji prawnej znajdowałby się konsument, który zdecydowałby się na wykupienie wycieczki w czasie, gdy epidemia już wybuchła. Taka decyzja oznacza, że klient ma świadomość sytuacji związanej z COVID oraz ew. ryzyk (m.in. co do dostępności atrakcji na miejscu i innych restrykcji) w czasie wyjazdu. W takim wypadku nie możemy mówić o wystąpieniu nieuniknionych i nadzwyczajnych



okolicznościach, stąd też konsument nie mógłby na tej podstawie bezkosztowo odstąpić od umowy.

Zanim udamy się na urlop zweryfikujmy też jakie restrykcje obowiązują aktualnie w kraju naszej destynacji. Podstawowe informacje znajdują się na platformie internetowej przygotowanej przez Komisję Europejską pod adresem <https://reopen.europa.eu/pl/?fbclid=IwAR0omGTgRf1bjEXPOaMDOZ6Q7AlO4l41EKIJJ102XAf423oVgr-6rggWjyU>

4. *Na początku 2020 roku wykupiłam wyjazd zagraniczny do Włoch. Wyjazd zaplanowany był na przełomie marca i kwietnia 2020. Z doniesień medialnych wynika, że coraz więcej osób choruje w rejonie, do którego się wybieram. Boję się, że jak pojadę, to zachoruję. Jestem osobą 60 – letnią i nie wiem jak mój organizm zareagowałby w przypadku zarażenia. Czy mam możliwość zrezygnować z wycieczki i nie stracić wpłaconych pieniędzy? Dosyć długo zbierałam pieniądze na ten wyjazd i boję się, że je stracę.*

Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych zawiera przepisy, które dają konsumentowi możliwość bezkosztowego rozwiązania umowy w przypadku pojawienia się nadzwyczajnych okoliczności i siły wyższej.

Zgodnie z art. 47 ust. 4 ustawy *Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.*

Celem wyjazdu urlopowego jest odpoczynek i relaks. Wyjazd do miejsca, w którym istnieje ryzyko zachorowania, przeczy idei wakacji – konsument nie powinien pozostawać w ciągłej obawie o swoje zdrowie i życie.

Bardzo trudno jest wiążąco określić czy w danym przypadku zachodzą podstawy do bezkosztowego odstąpienia od umowy z uwagi na ryzyko zachorowania. Inaczej rozkłada się ryzyko, gdy wyjazd ma się odbyć do miejsca, w którym ilość zachorowań



jest duża, a inaczej gdy wyjeżdżamy do regionu, w którym odnotowuje się pojedyncze przypadki koronawirusa. Ostatecznie mógłby zdecydować o tym sąd powszechny, który rozpoznawałby spór pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. Każda taka sprawa musi zostać rozpoznana indywidualnie, z uwzględnieniem wszystkich okoliczności.

Zanim zdecydujemy się na wyjazd, sprawdźmy ewentualne ostrzeżenia wydane przez Ministerstwo Spraw Zagranicznych. Szczegóły dostępne są na stronie internetowej <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych>.

5. Biorąc pod uwagę światową epidemię koronawirusa, chciałbym bezpłatnie odstąpić od umowy dotyczącej wycieczki zagranicznej, jaka ma się odbyć za 3 miesiące. Biuro podróży uparcie jednak twierdzi, że na obecnym etapie bezpłatne rozwiązanie umowy z powodu COVID jest bezzasadne. Czy ma rację?

Na obecnym etapie jest za wcześnie, aby jednoznacznie ocenić czy w pełni zasadne jest bezpłatne odwołanie rezerwacji imprezy, która ma miejsce dopiero za 3 miesiące. Wszystko zależy od dalszego rozwoju sytuacji epidemiologicznej – zarówno w Polsce, jak i w innych krajach.

Odstąpienie przez konsumenta bezpłatnie, tj. na podstawie art. 47 ust. 4 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych będzie możliwe, **jeżeli sytuacja epidemiczna nie ulegnie zauważalnej poprawie**. 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.

Trudno stwierdzić, jak odstąpienie konsumenta od umowy, dokonane z dużym wyprzedzeniem, zostałoby ocenione przez sąd w ew. sporze sądowym. Zazwyczaj zgodnie z Ogólnymi Warunkami Umowy rezygnacja konsumenta z wyjazdu wiąże się z utratą części pieniędzy. Zgodnie z art. 47 ust. 2 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych jeżeli umowa nie określa opłat za odstąpienie od



umowy, wysokość tej opłaty odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych.

Przed odstąpieniem od umowy warto poczekać na dalszy rozwój sytuacji np. na miesiąc przed wyjazdem lub podjęcia przez władze dalszych decyzji, które faktycznie uniemożliwią wyjazd w zaplanowanym terminie. Wtedy konsument będzie mieć jasną podstawę do tego, aby odstąpić bezkosztowo na podstawie art. 47 ust. 4 ustawy. W przeciwnym wypadku odstąpienie od umowy mogłoby być przedwczesne i wiązać się z koniecznością poniesienia przez konsumenta części kosztów.

1.2. Dodatkowe, wcześniej nieprzewidziane koszty

6. *Kraj do którego się wybieram wymaga przedstawienia badania na COVID. Kto pokrywa koszt takiego badania?*

Poszczególne kraje, w obawie przed zwiększeniem się ilości zachorowań na koronawirusa, decydują się na wprowadzenie obostrzeń dla przyjezdnych. Część z nich wprowadziła wymóg posiadania przez osoby przyjeżdżające negatywnego wyniku na COVID, z zastrzeżeniem, że badanie takie jest ważne przez określony czas (np. 72 godziny).

Obowiązek przeprowadzenia testów nakładają władze poszczególnych państw, a nie organizatorzy wyjazdów. Z tego względu konieczność przeprowadzenia badania oraz pokrycia jego kosztów spoczywa na konsumentach.

Dodatkowe czynności oraz koszty związane z koniecznością przeprowadzenia badania na COVID, stanowią dodatkowe i nieprzewidziane wcześniej wydatki. Z tego względu w takiej sytuacji konsument może bezkosztowo odstąpić od umowy na podstawie art. 47 ust. 4 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Zgodnie z tym przepisem *Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać*



wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

1.3. Brak zwrotu pełnych kosztów imprezy turystycznej

7. *Miałem wykupioną rezerwację wycieczki, która na skutek pandemii została odwołana. Zgodnie z decyzjami została mi zwrócona zaliczka jaką wpłaciłem po podpisaniu umowy, natomiast nie został mi zwrócony koszt za wykupione przez mnie dodatkowe ubezpieczenie od kosztów rezygnacji. Pomimo wielokrotnych interwencji z mojej strony do dnia dzisiejszego nie jestem w stanie uzyskać żadnej wiążącej odpowiedzi czy zwrot kwoty za takie ubezpieczenie mi się należy.*

Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych zawiera przepisy, które rozwiązują kwestię rozwiązania umowy w przypadku pojawienia się nadzwyczajnych okoliczności i siły wyższej. Zgodnie z art. 47 ust. 5 pkt. 2 *Organizator turystyki może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu podróжному 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 podróжного o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Z kolei art. 47 ust. 6 wskazuje, że Organizator turystyki dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w ust. 4 i 5, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.(...).*

Przytoczone powyżej przepisy posługują się wprost sformułowaniami *wpłaty dokonane z tytułu imprezy turystycznej oraz poniesione opłaty i wpłaty*. Biorąc pod uwagę literalne (dosłowne) brzmienie przepisu, konsument powinien otrzymać zwrot całości wpłaconej kwoty, niezależnie od tego, co się na tę wpłatę składa.

W tego rodzaju sprawach kluczowe jest również to, czy konsument był przez jakiś czas objęty ochroną ubezpieczeniową od kosztów rezygnacji. Jeżeli konsument przez pewien czas wykorzystał umowę ubezpieczenia od kosztów rezygnacji (od chwili zawarcia umowy do momentu odwołania wyjazdu przez organizatora), to powinien otrzymać zwrot kosztów ubezpieczenia proporcjonalnie do czasu, przez który nie skorzystał z tego ubezpieczenia.



1.4. Termin na otrzymanie zwrotu pieniędzy

8. *W jakim terminie konsument, który zrezygnował z wyjazdu turystycznego z powodu COVID, powinien dostać zwrot pieniędzy? Zgodnie z ustawą jest na to 14 dni, natomiast zgodnie z wprowadzoną tarczą termin ten jest znacznie dłuższy. Są też jakieś przepisy unijne w tym zakresie.*

Tarcza antykrzysowa 1.0 z dniem 31 marca 2020 roku dodała do wcześniej uchwalonej ustawy z dnia 2 marca 2020 roku o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych **przepisy, dotyczące m.in. wydłużonego terminu na zwrot konsumentowi pieniędzy** (mowa o przepisie art. 15 k i art. 31 h ustawy). Zgodnie z wprowadzonymi zasadami (**obowiązują one z mocą wsteczną od dnia 13 marca**) przedsiębiorca faktycznie ma 194 dni na zwrot pieniędzy.

Na mocy wprowadzonych regulacji, jeśli do wyjazdu nie doszło z uwagi na COVID, a konsument nie otrzymał jeszcze pieniędzy od organizatora turystyki i termin na zwrot nie upłynął przed dniem 13 marca 2020 roku, to przepisy tarczy wydłużające czas na zwrot znajdują zastosowanie. W praktyce oznacza to, że wprowadzone przepisy stosuje się do umów rozwiązywanych od 28 lutego 2020 roku. Konsument powinien otrzymać pieniądze w ciągu 194 dni od odstąpienia od umowy (rozwiązanie umowy jest skuteczne po 180 dniach + 14 dni na zwrot).

Regulacje unijne w zakresie spraw turystycznych określa m.in. dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniającą rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylającą dyrektywę Rady 90/314/EEG (Dz. Urz. UE L 326 z 11.12.2015, str. 1). Została ona implementowana do naszych krajowych regulacji, tj. do ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

Art. 47 ust. 4 i art. 47 ust. 5 dają możliwość odstąpienia od umowy przez konsumenta lub odwołania wyjazdu przez organizatora w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Taką sytuacją jest przykładowo epidemia koronawirusa, z którą aktualnie się borykamy.



Zgodnie z polskimi przepisami, które implementują unijną dyrektywę, w takich sytuacjach przedsiębiorca powinien zwrócić konsumentowi pieniądze w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej (art. 47 ust. 6 ustawy).

Wiele państw, w tym Polska, z uwagi na COVID – 19 zdecydowało się na wydawanie specjalnych regulacji i wprowadzanie przepisów dot. m.in. branży turystycznej i zasad w przypadku odwoływania wyjazdów. Polska w tarczy antykryzysowej wprowadziła odroczenie skuteczności odstąpienia od umowy i zwrot pieniędzy po 194 dniach od rozwiązania umowy. Z takimi działaniami nie zgadza się jednak Komisja Europejska, która kwestionuje wszystkie rozwiązania, które realnie wydłużają okres 14 dni na uzyskanie zwrotu pieniędzy, gdyż uznają je za sprzeczne z Dyrektywą. Z tego względu m.in. w stosunku do Polski, zostało wszczęte postępowanie Komisji Europejskiej.

Czysto teoretycznie gdyby konsument, któremu przedsiębiorca nie oddał pieniędzy w ciągu 14 dni, dochodził roszczenia przed sądem, sąd powinien zastosować zasadę automatycznej niestosowalności, zgodnie z którą wątpliwy przepis traktujemy tak, jakby go nie było i stwierdzić, że skoro tarcza jest sprzeczna z Dyrektywą, to stosujemy przepisy Dyrektywy. W takim orzeczeniu sąd mógłby powołać się na obowiązywanie zasady lojalności (członkowie Unii umawiają się, że stosują rozwiązania unijne) i pierwszeństwa prawa unijnego.

Biorąc pod uwagę różne podstawy prawne, ostatecznie o tym w jakim czasie konsument powinien otrzymać zwrot pieniędzy, może orzec jedynie sąd powszechny rozstrzygający sprawę.

9. *W związku z drugą, jesienną falą pandemii Ministerstwo Spraw Zagranicznych zaleca, aby nie wyjeżdżać za granicę. Mam wykupioną wycieczkę, która ma się odbyć w listopadzie 2020 roku. Czy mogę bezkosztowo zrezygnować z wyjazdu, powołując się na stanowisko MSZ?*

Odstąpienie przez konsumenta bezkosztowo, tj. na podstawie art. 47 ust. 4 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych jest możliwe 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.

Zalecenie ze strony Ministerstwa Spraw Zagranicznych, by unikać podróży zagranicznych, które nie są konieczne, zdaje się potwierdzać, że faktycznie występują okoliczności uzasadniające bezkosztowe odstąpienie od umowy z powodu pandemii koronawirusa. Jest to jednak mniej wyraźna przesłanka niż np. wprowadzenie przez organy państwowe ogólnego zakazu wyjazdów (z taką sytuacją mieliśmy do czynienia w marcu 2020 roku). Istnieje więc teoretycznie ryzyko, że sąd po zbadaniu konkretnej sprawy konsumenta mógłby dojść do wniosku, że nie wystąpiła podstawa do bezkosztowego odstąpienia wskazana w art. 47 ust. 4 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

10. Czytałam o zaleceniach Komisji Europejskiej 2020/648 z dnia 13 maja 2020 roku w sprawie bonów oferowanych pasażerom i podróżnym jako alternatywa dla zwrotu pieniędzy za odwołane imprezy turystyczne i usługi transportowe w kontekście pandemii COVID-19. Czy zapisy tego dokumentu obowiązują polskich przedsiębiorców?

Zalecenie skierowane jest do wszystkich państw członkowskich Unii Europejskiej. Jednak kluczowe jest to, że zalecenia zalicza się do kategorii tzw. soft law (miękkie prawo). Nie są więc to normy tradycyjnie wiążące, których nieprzestrzeganie jest w jakikolwiek sposób sankcjonowane. Soft law nie posiada mocy wiążącej, a w związku z tym jego nieprzestrzeganie nie jest powiązane ze sformalizowanymi sankcjami. Zalecenia traktować należy jako sugestię co do tego, jak warto postępować w konkretnej sytuacji.

11. W dniu 1 marca 2020 roku organizator turystyki odwołał wykupiony przeze mnie wyjazd, powołując się na epidemię koronawirusa i zalecenia Ministerstwa Spraw Zagranicznych w sprawie unikania wszelkich podróży zagranicznych, które nie są konieczne. Wylot miałem zaplanowany na 16 marca. W dniu 2 marca zostałem poproszony o podanie numeru rachunku bankowego do zwrotu pieniędzy. Zostałem zapewniony, że przelew otrzymam maksymalnie w ciągu 14 dni. Niestety po jakimś czasie otrzymałem informację, że biuro nie zwróci mi teraz pieniędzy, ponieważ zgodnie z tarczą antykryzysową ma na ponad 180 dni. Jaki jest czas na otrzymanie przeze mnie zwrotu środków?



Tarcza antykryzysowa 1.0 z dniem 31 marca 2020 roku dodała do wcześniej uchwalonej ustawy z dnia 2 marca 2020 roku o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych **przepisy, które obowiązują z mocą wsteczną**. Zgodnie z wprowadzonymi przepisami (**obowiązują one od dnia 13 marca**) przedsiębiorca faktycznie ma 194 dni na zwrot pieniędzy.

Zgodnie z obecnym brzmieniem ustawy dnia 2 marca 2020 roku zastosowanie znajdują przepis art. 15 k i art. 31 h tejże ustawy, zgodnie z którymi:

Art. 15k.

1. *Odstąpienie od umowy w trybie określonym w art. 47 ust. 4 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych lub rozwiązanie przez organizatora turystyki umowy o udział w imprezie turystycznej w trybie określonym w art. 47 ust. 5 pkt 2 tej ustawy, które to odstąpienie od umowy lub rozwiązanie umowy pozostaje w bezpośrednim związku z wybuchem epidemii wirusa SARS-CoV-2, jest skuteczne z mocy prawa po upływie 180 dni od dnia powiadomienia przez podróżnego o odstąpieniu lub powiadomienia o rozwiązaniu przez organizatora turystyki.*
2. *Odstąpienie od umowy bądź jej rozwiązanie, o którym mowa w ust. 1, nie jest skuteczne w przypadku wyrażenia przez podróżnego zgody na otrzymanie w zamian od organizatora turystyki vouchera do realizacji na poczet przyszłych imprez turystycznych w ciągu roku od dnia, w którym miała się odbyć impreza turystyczna.*
3. *Wartość vouchera, o którym mowa w ust. 2, nie może być niższa niż kwota wpłacona na poczet realizacji dotychczasowej umowy o imprezę turystyczną.*
4. *Środki odpowiadające wpłatom na poczet realizacji umów o imprezy turystyczne, w stosunku do których zastosowanie znajdzie ust. 2, podlegają ochronie na wypadek niewypłacalności organizatora turystyki.*

Art. 31h.

W przypadku gdy organizator turystyki, o którym mowa w ustawie z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, nie dokonał zwrotu poniesionych przez podróżnego opłat lub wpłat, o których mowa w art. 47 ust. 4 lub ust. 5 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i



powiązanych usługach turystycznych, a termin na ich dokonanie nie upłynął przed dniem 13 marca 2020 r., przepisy art. 15k stosuje się odpowiednio.

Z powyższego wynika, że jeśli do wyjazdu nie doszło z uwagi na COVID, a konsument nie otrzymał jeszcze pieniędzy od organizatora turystyki i termin na zwrot nie upłynął przed dniem 13 marca 2020 roku, to przepisy tarczy wydłużające czas na zwrot znajdują zastosowanie. W praktyce oznacza to, że wprowadzone przepisy stosuje się do umów rozwiązywanych od 28 lutego 2020 roku. Konsument powinien otrzymać pieniądze w ciągu 194 dni od odstąpienia od umowy (rozwiązanie umowy jest skuteczne po 180 dniach + 14 dni na zwrot).

Wiele państw, w tym Polska, z uwagi na COVID – 19 zdecydowało się na wydawanie specjalnych regulacji i wprowadzanie przepisów dot. m.in. branży turystycznej i zasad w przypadku odwoływania wyjazdów. Z takimi działaniami nie zgadza się jednak Komisja Europejska, która kwestionuje wszystkie rozwiązania, które realnie wydłużają okres 14 dni na uzyskanie zwrotu pieniędzy, gdyż uznają je za sprzeczne z Dyrektywą. Z tego względu m.in. w stosunku do Polski, zostało wszczęte postępowanie Komisji Europejskiej.

Regulacje unijne w zakresie spraw turystycznych określa m.in. dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniającą rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylającą dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz. Urz. UE L 326 z 11.12.2015, str. 1). Została ona implementowana do naszych krajowych regulacji, tj. do ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

Art. 47 ust. 4 i art. 47 ust. 5 dają możliwość odstąpienia od umowy przez konsumenta lub odwołania wyjazdu przez organizatora w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Taką sytuacją jest przykładowo epidemia koronawirusa, z którą aktualnie się borykamy.

Zgodnie z polskimi przepisami, które implementują unijną dyrektywę, w takich sytuacjach przedsiębiorca powinien zwrócić konsumentowi pieniądze w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej (art. 47 ust. 6 ustawy).



Czysto teoretycznie gdyby konsument, któremu przedsiębiorca nie oddał pieniędzy w ciągu 14 dni, dochodził roszczenia przed sądem, sąd powinien zastosować zasadę automatycznej niestosowności, zgodnie z którą wątpliwy przepis traktujemy tak, jakby go nie było i stwierdzić, że skoro tarcza jest sprzeczna z Dyrektywą, to stosujemy przepisy Dyrektywy. W takim orzeczeniu sąd mógłby powołać się na obowiązywanie zasady lojalności (członkowie Unii umawiają się, że stosują rozwiązania unijne) i pierwszeństwa prawa unijnego.

Kolejnym aspektem jest to, że przed wejściem w życie przepisów tarczy antykryzysowej konsument otrzymał od przedsiębiorcy jasną deklarację, że zwrot pieniędzy nastąpi w ciągu 14 dni. Zgodnie z zasadami staranności zawodowej przedsiębiorca powinien dotrzymać swojego zobowiązania.

Biorąc pod uwagę różne możliwe podstawy prawne, można się zastanawiać według jakich zasad powinien nastąpić zwrot – czy zgodnie z wcześniejszą deklaracją przedsiębiorcy czy z przepisami, które weszły w życie z dniem 31 marca z mocą obowiązującą od 13 marca czy też może w ciągu 14 dni wskazanych w art. 47 ust. 4 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Ostatecznie mógłby rozstrzygnąć to sąd w postępowaniu sądowym.

12. W lutym 2020 roku wykupiłam wycieczkę, która miała się odbyć w okresie od 17 do 23 marca. W związku z ogłoszeniem przez rząd zamknięcia granic, które miało nastąpić od dnia 15 marca, otrzymałam w dniu 14 marca prośbę o podanie numeru konta – chodziło o zwrot pieniędzy za wycieczkę. Niestety pomimo upływu 14 dni nie otrzymałam pieniędzy. Na początku kwietnia poinformowano mnie, że zgodnie z tarczą antykryzysową dostanę pieniądze dopiero po upływie ponad 180 dni. Czy takie rozwiązanie jest dopuszczalne? Przecież tarcza została wprowadzona dopiero 31 marca, a więc zanim moja wycieczka została odwołana.

Tarcza antykryzysowa 1.0 z dniem 31 marca 2020 roku dodała do wcześniej uchwalonej ustawy z dnia 2 marca 2020 roku o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych **przepisy, które obowiązują z mocą wsteczną**. Zgodnie z wprowadzonymi przepisami (**obowiązują one od dnia 13 marca**) przedsiębiorca faktycznie ma 194 dni na zwrot pieniędzy.



Zgodnie z obecnym brzmieniem ustawy dnia 2 marca 2020 roku zastosowanie znajdują przepisy art. 15 k i art. 31 h tejże ustawy, zgodnie z którymi:

Art. 15k.

*1. Odstąpienie od umowy w trybie określonym w art. 47 ust. 4 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych lub rozwiązanie przez organizatora turystyki umowy o udział w imprezie turystycznej w trybie określonym w art. 47 ust. 5 pkt 2 tej ustawy, które to odstąpienie od umowy lub rozwiązanie umowy pozostaje w bezpośrednim związku z wybuchem epidemii wirusa SARS-CoV-2, **jest skuteczne z mocy prawa po upływie 180 dni** od dnia powiadomienia przez podróżnego o odstąpieniu lub powiadomienia o rozwiązaniu przez organizatora turystyki.*

2. Odstąpienie od umowy bądź jej rozwiązanie, o którym mowa w ust. 1, nie jest skuteczne w przypadku wyrażenia przez podróżnego zgody na otrzymanie w zamian od organizatora turystyki vouchera do realizacji na poczet przyszłych imprez turystycznych w ciągu roku od dnia, w którym miała się odbyć impreza turystyczna.

3. Wartość vouchera, o którym mowa w ust. 2, nie może być niższa niż kwota wpłacona na poczet realizacji dotychczasowej umowy o imprezę turystyczną.

4. Środki odpowiadające wpłatom na poczet realizacji umów o imprezy turystyczne, w stosunku do których zastosowanie znajdzie ust. 2, podlegają ochronie na wypadek niewypłacalności organizatora turystyki.

Art. 31h.

*W przypadku gdy organizator turystyki, o którym mowa w ustawie z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, nie dokonał zwrotu poniesionych przez podróżnego opłat lub wpłat, o których mowa w art. 47 ust. 4 lub ust. 5 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, **a termin na ich dokonanie nie upłynął przed dniem 13 marca 2020 r.**, przepisy art. 15k stosuje się odpowiednio.*

Z powyższego wynika, że jeśli do wyjazdu nie doszło z uwagi na COVID, a konsument nie otrzymał jeszcze pieniędzy od organizatora turystyki i termin na zwrot nie upłynął przed dniem 13 marca 2020 roku, to przepisy tarczy wydłużające czas na zwrot znajdują zastosowanie. **W praktyce oznacza to, że wprowadzone przepisy**



stosuje się do umów rozwiązywanych od 28 lutego 2020 roku. Konsument powinien otrzymać pieniądze w ciągu 194 dni od odstąpienia od umowy (rozwiązanie umowy jest skuteczne po 180 dniach + 14 dni na zwrot).

Wiele państw, w tym Polska, z uwagi na COVID – 19 zdecydowało się na wydawanie specjalnych regulacji i wprowadzanie przepisów dot. m.in. branży turystycznej i zasad w przypadku odwoływania wyjazdów. Z takimi działaniami nie zgadza się jednak Komisja Europejska, która kwestionuje wszystkie rozwiązania, które realnie wydłużają okres 14 dni na uzyskanie zwrotu pieniędzy, gdyż uznają je za sprzeczne z Dyrektywą. Z tego względu m.in. w stosunku do Polski, zostało wszczęte postępowanie Komisji Europejskiej.

Regulacje unijne w zakresie spraw turystycznych określa m.in. dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniającą rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylającą dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz. Urz. UE L 326 z 11.12.2015, str. 1). Została ona implementowana do naszych krajowych regulacji, tj. do ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

Art. 47 ust. 4 i art. 47 ust. 5 dają możliwość odstąpienia od umowy przez konsumenta lub odwołania wyjazdu przez organizatora w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Taką sytuacją jest przykładowo epidemia koronawirusa, z którą aktualnie się borykamy.

Zgodnie z polskimi przepisami, które implementują unijną dyrektywę, w takich sytuacjach przedsiębiorca powinien zwrócić konsumentowi pieniądze w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej (art. 47 ust. 6 ustawy).

Czysto teoretycznie gdyby konsument, któremu przedsiębiorca nie oddał pieniędzy w ciągu 14 dni, dochodził roszczenia przed sądem, sąd powinien zastosować zasadę automatycznej niestosowności, zgodnie z którą wątpliwy przepis traktujemy tak, jakby go nie było i stwierdzić, że skoro tarcza jest sprzeczna z Dyrektywą, to stosujemy przepisy Dyrektywy. W takim orzeczeniu sąd mógłby powołać się na obowiązywanie zasady lojalności (członkowie Unii umawiają się, że stosują rozwiązania unijne) i pierwszeństwa prawa unijnego.



Biorąc pod uwagę różne możliwe podstawy prawne, można się zastanawiać według jakich zasad powinien nastąpić zwrot – czy zgodnie z przepisami, które weszły w życie z dniem 31 marca z mocą obowiązującą od 13 marca czy też może w ciągu 14 dni wskazanych w art. 47 ust. 4 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Ostatecznie mógłby rozstrzygnąć to sąd w postępowaniu sądowym.

1.5. Vouchery

13. Z powodu pandemii biuro podróży odwołało moją wycieczkę. Dlatego poprosiłem o zwrot pieniędzy. W odpowiedzi usłyszałem, że organizator nie zgadza się na zwrot pieniędzy, ale może mi zaproponować w zamian voucher. Propozycja otrzymania vouchera mnie nie satysfakcjonuje. Czy faktycznie nie mogę dostać zwrotu pieniędzy?

Art. 47 ust. 4 i art. 47 ust. 5 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych dają możliwość odstąpienia od umowy przez konsumenta lub odwołania wyjazdu przez organizatora w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Taką sytuacją jest przykładowo pandemia koronawirusa, z którą aktualnie się borykamy.

Odstąpienie od umowy wiąże się z koniecznością dokonania przez przedsiębiorcę zwrotu płatności, jakich uiszczył konsument. Jednak przepis art. 15k ust. 2 ustawy wprowadza nowe, dotychczas niesfunkcjonujące rozwiązanie. Klient może wyrazić zgodę na otrzymanie w zamian za zwrot płatności od przedsiębiorcy vouchera do realizacji na poczet przyszłych wydarzeń w obszarze działalności przedsiębiorcy w ciągu roku od dnia, w którym miało się odbyć wydarzenie, za które klient wniósł zapłatę. **Kluczowe jest to, że klient może, ale nie musi, wyrazić zgody na przyjęcie vouchera. Niestety wielu przedsiębiorców wymusza na konsumentach przyjęcie vouchera lub też błędnie informuje klientów o przysługujących im prawach. Takie działania są niezgodne z prawem.**



Wartość vouchera nie może być niższa niż kwota, jaką konsument wpłacił na poczet realizacji dotychczasowej umowy (wartość ta musi być równa z wpłaconą kwotą). Oczywiście przedsiębiorca może zaproponować klientowi, że wartość vouchera będzie wyższa. Jest to jednak przejaw dobrej woli przedsiębiorcy, a nie jego obowiązek.

1.6. Turystyczny Fundusz Zwrotów

14. Miałem wykupioną wycieczkę, którą organizator odwołał w marcu z powodu koronawirusa. Jest już październik, 194 dni od momentu rozwiązania umowy minęły, a ja nadal nie otrzymałem zwrotu pieniędzy. Skontaktowałem się więc z organizatorem i usłyszałem, że zwrotu od niego nie dostanę i mogę się zwrócić do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego. Czy tak faktycznie jest?

Od 1 października 2020 roku obowiązuje przepis art. 15 ka ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych. Daje on podróżnym możliwość złożenia wniosku o zwrot środków z tytułu imprezy turystycznej niezrealizowanej z powodu pandemii COVID-19.

Obsługą wniosków oraz ich weryfikacją zajmuje się Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (dalej: UFG). Składanie wniosków możliwe jest wyłącznie za pośrednictwem strony Funduszu, po uprzednim założeniu konta użytkownika.

Osobą uprawnioną do otrzymania zwrotu środków jest podróżny, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej.

Zwrot środków podróżnym możliwy jest, gdy:

- 1) podróżny odstąpił od umowy w trybie określonym w art. 47 ust. 4 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych lub organizator turystyki rozwiązał umowę o udział w imprezie turystycznej w trybie określonym w art. 47 ust. 5 pkt 2 tej ustawy, w bezpośrednim związku z wybuchem epidemii wirusa SARS-CoV-2, a powiadomienie o odstąpieniu od umowy lub o rozwiązaniu umowy nastąpiło do 1 października 2020 r.,
- 2) organizator turystyki przyjął płatność w formie bezgotówkowej,



- 3) podróżny nie otrzymał zwrotu wpłaty oraz nie otrzymał vouchera, o którym mowa w art. 15k ust. 2 ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych lub nie wyraził zgody na jego przyjęcie,
- 4) organizator turystyki i podróżny złożą za pośrednictwem systemu teleinformatycznego UFG wnioski o wypłatę na rzecz podróżnego, które zostaną pozytywnie zweryfikowane pod względem ich kompletności i zgodności w zakresie zawartych w nich danych,

Do uzyskania zwrotu konieczne jest więc złożenie wniosku zarówno przez podróżnego, jak i organizatora turystyki. Przedsiębiorca nie może pozostać bierny.

UFG bada czy wnioski podróżnego i organizatora są zgodne, a w razie rozbieżności wzywa do wyjaśnień, co wydłuża procedurę zwrotu. Dlatego warto, aby podróżny skontaktował się z organizatorem, jeśli ma wątpliwości w trakcie wypełniania wniosku.

- 5) organizator turystyki w terminie 7 dni od dnia złożenia wniosku wpłaci kwotę należną do uiszczenia na rzecz Turystycznego Funduszu Pomocowego z tytułu złożonego wniosku.

Zgodnie z art. 15ka ust. 4 ustawy, organizator turystyki musi dokonać wpłaty w wysokości 7,5% łącznej wartości wypłat objętej złożonym przez niego wnioskiem. Dodatkowo dokonuje opłaty w wysokości 2,5% lub 4% (zależy to od wielkości przedsiębiorcy) łącznej wartości wypłat objętych złożonym wnioskiem.

Wnioski można składać do dnia 31 grudnia 2020 roku.

Źródłem finansowania wypłat jest Turystyczny Fundusz Zwrotów (dalej TFZ). Wypłaty na rzecz podróżnych dokonywane są do czasu wyczerpania środków zgromadzonych na TFZ.



UFG po otrzymaniu wniosków organizatora turystyki oraz podróżnego bada czy są one kompletne oraz czy dane podane przez organizatora i podróżnego są zgodne. UFG ma na to 30 dni, licząc od dnia otrzymania późniejszego z tych wniosków, biorąc pod uwagę dostępność środków na TFZ. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego termin ulega przedłużeniu do 4 miesięcy od dnia otrzymania późniejszego z tych wniosków.

Jeśli weryfikacja zakończy się pozytywnie, to Fundusz zgodnie z ustawą ma 14 dni na dokonanie zwrotu środków na konto podróżnego.

2.

Sprzedaż

2.1. Właściwości produktów

1. *Na początku pandemii znalazłam ogłoszenie w internecie, że można kupić różne kosmetyki o właściwościach antycovid. Obawiam się jednak, że jest to jedynie chwyt marketingowy, na który nabiera się spora ilość osób.*

Niestety w trakcie epidemii konsumenci nierzadko spotykają się z reklamami produktów, które rzekomo chronią lub pomagają w walce z koronawirusem. Są to jednak informacje nieprawdziwe, gdyż nie ma takich produktów. Uchronić przed zachorowaniem może szczepionka. Ta została jednak opracowana dopiero pod koniec 2020 roku i zapewne będzie dostępna na początku 2021 roku.

Jeżeli zdecydowaliśmy się na zakup produktu, który ma rzekome właściwości antycovid, możemy go **reklamować do sprzedawcy na podstawie rękojmi**. Zgodnie z treścią art. 556[1]§1 kodeksu cywilnego wada fizyczna towaru polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. Niezgodność taka może polegać na tym, że zakupiona rzecz nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór lub też nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia.



Co więcej, podawanie przez przedsiębiorcę nierzetelnych informacji nt. właściwości oferowanego towaru może nosić cechy **nieuczciwej praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd**. Ustawa daje m.in. konsumentowi, powiatowemu (miejskiemu) rzecznikowi konsumentów czy też krajowej lub regionalnej organizacji, której celem statutowym jest ochrona interesów konsumentów, możliwość żądania od przedsiębiorcy stosującego nieuczciwą praktykę rynkową m.in. zaniechania tej praktyki, usunięcia jej skutków, naprawienia wyrządzonej szkody na zasadach ogólnych czy też złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie.

2.2. Forma płatności

2. Czy sprzedawca może odmówić w sklepie przyjęcia płatności gotówką i żądać wyłącznie płatności bezgotówkowej?

W obecnej sytuacji mamy nadzwyczajne okoliczności. Preferowanie płatności bezgotówkowych wynika z tego, że eliminuje ona możliwość przenoszenia wirusa na banknotach i monetach.

Nie jest to jednak równoznaczne z wprowadzeniem zakazu płatności gotówkowych, co oznacza, że sprzedawca ma obowiązek przyjąć gotówkę. Zgodnie z art. 32 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o Narodowym Banku Polskim znaki pieniężne emitowane przez NBP (czyli banknoty i monety) są prawnymi środkami płatniczymi na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.

Warto też pamiętać, że nie ma obowiązku posiadania konta bankowego oraz karty płatniczej.

2.3. Ważność kart podarunkowych/voucherów

3. Jakiś czas temu nabyłam voucher ważny do końca marca 2020, który można zrealizować wyłącznie w sklepie stacjonarnym. Niestety w połowie miesiąca w wyniku epidemii i towarzyszącemu jej zamknięciu sklepów niemożliwym stało się skorzystanie z tego vouchera. Niestety sklep nie stworzył alternatywnej możliwości



zrealizowania vouchera, np. wykorzystania go przy zakupach on-line w sklepie internetowym Skontaktowałam się z przedsiębiorcą, gdyż chciałam przedłużyć voucher o czas, przez jaki nie będzie możliwe zrobienie zakupów w sklepie stacjonarnym. W odpowiedzi usłyszałam, że mam pecha, bo mogłam wcześniej skorzystać z vouchera i sklep odmawia wydłużenia ważności. Czy jest to zgodne z prawem?

Voucher był ważny przez określony okres czasu (do końca marca 2020) i w tym czasie konsument powinien mieć możliwość skorzystania z niego (nawet w ostatnim dniu ważności). Z racji na to, że zaistniała obiektywna przyczyna uniemożliwiająca skorzystanie z vouchera przez część marca 2020, konsument nie powinien być z tego powodu stratny. Zgodnie z zawartą umową przedsiębiorca umożliwia konsumentowi skorzystanie z vouchera przez określoną ilość dni. Dlatego konsument może domagać się od przedsiębiorcy, aby ten wydłużył okres ważności przez czas, kiedy realnie nie ma możliwości skorzystania z vouchera.

Konsument mógłby powołać się na *klausulę rebus sic stantibus* i próbować wykazywać przed sądem, że obiektywnie nie mógł realnie skorzystać z vouchera przez cały okres jego ważności, co uzasadnia wydłużenie mu tego czasu. Klausula daje możliwość oznaczenia nowego sposobu wykonania zobowiązania – w tym wypadku zmiany daty końcowej ważności vouchera. Faktem jest, że *klausula rebus sic stantibus* stosowana jest przez sąd, jednak już na wcześniejszym etapie sprawy strony mogą próbować dojść do porozumienia w związku z występującymi nadzwyczajnymi okolicznościami.

Dosyć interesującą i precedensową konstrukcję prawną, na którą można spróbować się powołać, przyjął Sąd Rejonowy w Słupsku w wyroku wydanym w dniu 6 marca 2020 roku (sygn. akt I C 3865/19). Sąd badał czy postanowienie regulaminu uniemożliwiające konsumentowi uzyskanie zwrotu w gotówce niewykorzystanych środków z karty podarunkowej spełnia przesłanki klauzuli niedozwolonej. Zgodnie z wydanym wyrokiem takie przesłanki były spełnione bezspornie, a zasada że pieniądze z karty podarunkowej po jakimś czasie przepadają, jest niezgodna z dobrymi obyczajami i pomija interes konsumenta. Tym samym Sąd w Słupsku uznał, że tego rodzaju postanowienia regulaminów, które przewidują przepadek niewykorzystanej kwoty, nie wiążą konsumentów.



3.

Usługi

3.1. Zmiana sposobu świadczenia usług

1. *Miałem wykupiony karnet na siłownię. W jego ramach mogłem korzystać z urządzeń do ćwiczenia oraz z porad trenera personalnego. Z powodu wprowadzenia lockdownu siłownia została zamknięta. Z tego względu zwróciłem się z prośbą o zwrot części opłaty za karnet lub przesunięcie terminu ważności karnetu, gdy będę już mógł korzystać z siłowni. Niestety siłownia odmówiła i zaproponowała w zamian treningi on-line. Nie są one dla mnie satysfakcjonujące. Wykupiłem bowiem realne wejścia na siłownię, a treningów on-line w internecie jest obecnie mnóstwo i to za darmo. Czy mogę starać się o zwrot środków lub o przesunięcie daty ważności karnetu?*

W wyniku ograniczeń wprowadzonych przez władze państwowe z powodu epidemii koronawirusa, doszło do zamknięcia wielu placówek. Równoznaczne jest to z brakiem możliwości skorzystania w pełni z usług, za które zapłaciliśmy.

W takiej sytuacji możemy zażądać zwrotu pieniędzy proporcjonalnie do czasu, przez który nie mamy obiektywnie możliwości skorzystania z siłowni, gdyż mamy do czynienia z częściową niemożnością świadczenia, za którą nie odpowiada żadna strona.

Zgodnie z art. 495§2 zdanie 1 kodeksu cywilnego jeżeli świadczenie jednej ze stron stało się niemożliwe tylko częściowo, strona ta traci prawo do odpowiedniej części świadczenia wzajemnego. Oznacza to, że siłownia nie może żądać od konsumenta zapłaty za czas, przez który obiektywnie nie ma możliwości skorzystania z siłowni. Jeżeli konsument zapłacił z góry za karnet, powinien otrzymać proporcjonalny zwrot uiszczonej już kwoty.



Innym możliwym rozwiązaniem w takiej sytuacji jest próba dojścia do porozumienia z siłownią i wspólne wypracowanie satysfakcjonującego obie strony rozwiązania. Może być to np. przedłużenie ważności karnetu o czas, przez który siłownia pozostaje zamknięta. Możliwe jest także określenie innego sposobu wykonania umowy, np. wprowadzenie treningów on – line. W takim wypadku konsument i siłownia powinni ustalić czy takie alternatywne rozwiązanie wiązać się będzie z niższą odpłatnością – nie jest to przecież sposób wykonania umowy w sposób ustalony pierwotnie przy zakupie karnetu. **W takim wypadku siłownia nie może wymuszać na konsumencie zgody na modyfikację umowy.** Może bowiem okazać się, że konsument nie będzie usatysfakcjonowany wprowadzonymi zmianami. Klienci decydują się na korzystanie z siłowni m.in. z uwagi na możliwość skorzystania z dostępnego tam sprzętu, którego nie posiadają w domu. Dlatego zaproponowanie w miejsce siłowni zajęć w formie on – line może zupełnie rozminąć się z potrzebami konsumenta i stanowić zbyt dużą modyfikację pierwotnej umowy.

Zmiana sposobu wykonania umowy jest możliwa w ramach *klauzuli rebus sic stantibus*, którą stosuje się w przypadku nadzwyczajnej zmiany stosunków. Faktem jest, że *klauzula rebus sic stantibus* stosowana jest przez sąd, jednak już na wcześniejszym etapie sprawy strony mogą próbować dojść do porozumienia w związku z występującymi nadzwyczajnymi okolicznościami.

3.2. Zaprzestanie świadczenia usługi/rozwiązanie umowy

2. *W marcu siłownia, w której miałam wykupiony karnet pobierała pełną opłatę, mimo że w związku z panującą sytuacją epidemiczną nie oferowała swoich usług. Czy jest możliwość odzyskania pieniędzy za czas, przez który siłownia była zamknięta?*

W sytuacji, w której siłownia w ogóle nie działa i nie oferuje żadnej zastępczej nawet formy prowadzenia zajęć (np. program zajęć online), konsument może żądać zwrotu całości pieniędzy za czas zamknięcia obiektu. Natomiast gdyby siłownia zapewniła jakąś alternatywę, która umożliwiłaby konsumentowi faktyczne odbywanie treningów w domu, można by rozważyć pobranie od klienta adekwatnej (proporcjonalnej) części opłaty. Jednak w takim przypadku, z racji na to że zmieniany jest sposób wykonywania umowy, przedsiębiorca nie może wymuszać na konsumencie zgody na modyfikację umowy. Każda zmiana umowy wymaga zgody obu stron.



Jeżeli siłownia jest zamknięta i nie oferuje żadnej alternatywy, zastosowanie znajdują przepisy kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 495§1 kodeksu cywilnego jeżeli jedno ze świadczeń wzajemnych (prowadzenie zajęć) stało się niemożliwe wskutek okoliczności, za które żadna ze stron odpowiedzialności nie ponosi (epidemia), strona która miała to świadczenie spełnić, nie może żądać świadczenia wzajemnego (zapłaty za usługi), a w wypadku, gdy je już otrzymała, obowiązana jest do zwrotu według przepisów o bezpodstawnym wzbogaceniu. Natomiast zgodnie z art. 495§2 zdanie 1 kodeksu cywilnego jeżeli świadczenie jednej ze stron stało się niemożliwe tylko częściowo, strona ta traci prawo do odpowiedniej części świadczenia wzajemnego. Z powyższych przepisów wynika, że przedsiębiorca nie może żądać od konsumenta zapłaty za czas, gdy nie świadczy usługi. Otrzymanie pieniędzy w takim wypadku oznaczałoby, że przedsiębiorca jest bezpodstawnie wzbogacony.

Natomiast gdyby została wprowadzona jakaś forma zastępcza, to można by rozważyć zastosowanie tzw. *klauzuli rebus sic stantibus* uregulowana w art. 357¹ kodeksu cywilnego, która ma zastosowanie w sytuacji, gdy doszło do nadzwyczajnej zmiany okoliczności. Klauzula daje możliwość oznaczenia nowego sposobu wykonania zobowiązania, np. wprowadzenia formy zastępczej za adekwatną odpłatnością. Faktem jest, że *klauzula rebus sic stantibus* stosowana jest przez sąd, jednak już na wcześniejszym etapie sprawy strony mogą próbować dojść do porozumienia w związku z występującymi nadzwyczajnymi okolicznościami.

3. *W związku z panującą pandemią została odwołana Komunia Święta mojego dziecka i przełożona na termin wrześniowy. Ze względu na występujące zagrożenie zdecydowaliśmy się na rezygnację z jakiegokolwiek przyjęcia okolicznościowego, ale właściciel firmy nie chce zwrócić nam w żadnej formie zaliczki w wysokości 500 zł, tłumacząc się wysokimi kosztami utrzymania. Godzi się jedynie na przeniesienie przyjęcia na inny termin, z zachowaniem tych samych warunków finansowych. Kwota jest niemała, bo wynosi aż 5000 zł. Czy muszę się zgodzić na warunki ze strony przedsiębiorcy?*

W wyniku epidemii koronawirusa świadczenie umowy stało się obiektywnie niemożliwe.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami jeżeli jedno ze świadczeń wzajemnych (realizacja przyjęcia komunijnego) 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 przedsiębiorca powinien zwrócić konsumentowi wpłaconą zaliczkę. Zaliczka jest częścią ceny za usługę. W przypadku niewykonania usługi nie należy się żadna zapłata. Jeżeli umowa zawiera zapisy, które zmieniają tę zasadę, to są one nieważne.

Nie ma również żadnej podstawy prawnej do tego, aby przedsiębiorca przymuszał konsumenta do przyjęcia w innym terminie. Przyjęcie wrześniowe jest zupełnie nową umową. Stąd też jeśli konsument nie chce przenieść przyjęcia na wrzesień (do czego ma prawo), to powinien otrzymać zwrot pieniędzy za odwołane wydarzenie.

4. Zawarłam umowę z restauracją na organizację przyjęcia weselnego w dniu 24 kwietnia 2020 roku. Z uwagi na wprowadzone przez polski rząd restrykcje i sytuację związaną z epidemią rozwiązałam tę umowę. Niestety restauracja nie poczuwa się do zwrotu wpłaconej już kwoty tj. zadatku w wysokości 3000 zł. Czy mogę żądać zwrotu pieniędzy?

W tym przypadku do niewykonania umowy dochodzi z przyczyn, za które żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności (mamy nadzwyczajną sytuację związaną z epidemią).

Jeżeli jedno ze świadczeń wzajemnych (organizacja przyjęcia) stało się niemożliwe wskutek okoliczności, za które żadna ze stron odpowiedzialności nie ponosi (sytuacja epidemiczna), strona, która miała to świadczenie spełnić, nie może żądać świadczenia wzajemnego (zapłaty za usługi), a w wypadku, gdy je już otrzymała, obowiązana jest do zwrotu według przepisów o bezpodstawnym wzbogaceniu (art. 495 §1 kodeksu cywilnego).

Oznacza to, że konsument powinien otrzymać zwrot wpłaconych pieniędzy.

Bez znaczenia pozostaje to, że kwota 3000 zł stanowi zadatek, a nie zaliczkę. Zadatek 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).



Do niewykonania umowy dochodzi z przyczyn, za które żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności (koronawirus). Dlatego nie ma podstawy do tego, aby konsument tracił zadatek.

3.3. Zmiana terminu wykonania umowy

5. *Przed pandemią wykupiłem kurs szybkiego czytania. Kurs miał się skończyć w maju. W czerwcu zmieniałem pracę i w związku z tym przeprowadzałem się do innego miasta. Z powodu pandemii i lockdownu kurs odbył się tylko częściowo. W czerwcu wraz z odmrażaniem gospodarki szkoła szybkiego czytania zaproponowała powrót do zajęć – miały one trwać przez czerwiec i lipiec. Z racji na moją przeprowadzkę odmówiłem kontynuacji kursu i zażądałem zwrotu pieniędzy za nieprzeprowadzone zajęcia. Szkoła jednak odmawia, gdyż zawieszenie zajęć nie było spowodowane jej winą. Czy należy mi się zwrot pieniędzy?*

W wyniku epidemii koronawirusa świadczenie umowy stało się obiektywnie niemożliwe.

Zgodnie z art. 495§1 kodeksu cywilnego jeżeli jedno ze świadczeń wzajemnych (prowadzenie zajęć) stało się niemożliwe wskutek okoliczności, za które żadna ze stron odpowiedzialności nie ponosi (epidemia), strona która miała to świadczenie spełnić, nie może żądać świadczenia wzajemnego (zapłaty za usługi), a w wypadku, gdy je już otrzymała, obowiązana jest do zwrotu według przepisów o bezpodstawnym wzbogaceniu. Natomiast zgodnie z art. 495§2 zdanie 1 kodeksu cywilnego jeżeli świadczenie jednej ze stron stało się niemożliwe tylko częściowo, strona ta traci prawo do odpowiedniej części świadczenia wzajemnego. Z powyższych przepisów wynika, że przedsiębiorca nie może żądać od konsumenta zapłaty za czas, gdy nie świadczy usługi. Otrzymanie pieniędzy w takim wypadku oznaczałoby, że przedsiębiorca jest bezpodstawnie wzbogacony.

Jeżeli zgodnie z umową kurs miał się zakończyć w maju, a przedsiębiorca chce jednostronnie narzucić inny termin realizacji zajęć (przez czerwiec i lipiec), to działanie takie stanowi próbę jednostronnej zmiany umowy. Natomiast umowa jest zgodnym porozumieniem pomiędzy tymi, którzy ją zawierają. Jednomyślność co do warunków umowy jest konieczna, aby mogła ona zostać skutecznie zawarta i była wiążąca. Dlatego jeśli konsument nie chce lub nie może zgodzić się na inny termin



wykonania umowy, to powinien się rozliczyć z przedsiębiorcą proporcjonalnie do stopnia wykonania umowy przed lockdownem.

4.

Usługi edukacyjne

4.1. Zawieszenie świadczenia usługi w wyniku lockdownu

1. Zawarłam umowę z prywatnym przedszkolem. Czy mogę odmówić zapłaty za czas, przez który rząd zamknął placówki edukacyjne?

Zamknięcie placówek opiekuńczych i szkolnych wynikało z decyzji rządu, a nie z przyczyn leżących po stronie placówki. Tego rodzaju odgórne decyzje władz państwowych podyktowane były sytuacją nadzwyczajną - epidemią. Strony umowy (zarówno rodzice jak i właściciele placówek), nie mogły takich okoliczności przewidzieć, kształtując treść zawieranych umów.

Zgodnie z art. 495§1 kodeksu cywilnego jeżeli jedno ze świadczeń wzajemnych (prowadzenie placówki) stało się niemożliwe wskutek okoliczności, za które żadna ze stron odpowiedzialności nie ponosi (epidemia), 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. Natomiast zgodnie z art. 495§2 zdanie 1 kodeksu cywilnego jeżeli świadczenie jednej ze stron stało się niemożliwe tylko częściowo, strona ta traci prawo do odpowiedniej części świadczenia wzajemnego. Z powyższych przepisów wynika, że przedsiębiorca nie może żądać od konsumenta zapłaty za czas, gdy nie świadczy usługi. Otrzymanie pieniędzy w takim wypadku oznaczałoby, że przedsiębiorca jest bezpodstawnie wzbogacony.



Zdaniem niektórych prawników konsument powinien jedynie częściowo 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. 357¹ kodeksu cywilnego i ustalając zasady wzajemnych rozliczeń rozważyłby interesy obu stron.

Przy takim rozliczeniu należałoby uwzględnić jakie koszty rzeczywiście ponosi placówka pomimo braku obecności dzieci. Niewątpliwie nie powinny być pobierane opłaty za wyżywienie oraz za zajęcia dodatkowe. Nie wydaje się również sprawiedliwą, choć każdy przypadek należy oceniać indywidualnie, symboliczna obniżka czesnego. Co do zasady konsument powinien ponosić opłaty odpowiadające wyłącznie wysokości uzasadnionych kosztów ponoszonych przez placówkę, niezbędnych do zapewnienia ciągłości jej funkcjonowania (np. opłaty za wykorzystywany lokal, wynagrodzenie pracowników itp.). Zgodnie z rozkładem ciężaru dowodu (art. 6 kodeksu cywilnego) placówka na żądanie konsumenta powinna przedstawić szczegółowe rozliczenie takich kosztów.

Przez czas zamknięcia placówek to rodzice przejęli całkowitą opiekę nad dziećmi. Nie zmienia tego faktu okoliczność, że niektóre z placówek przygotowały materiały do pracy z dziećmi i zamieszczały je np. na stronie internetowej placówki. Z drugiej strony placówka musi być bez przerwy utrzymywana, żeby po okresie epidemii dzieci mogły do niej wrócić. Ważne jednak jest, że ryzyko prowadzenia działalności gospodarczej spoczywa przede wszystkim na przedsiębiorcy i nie powinien on podejmować prób obciążenia kosztami wyłącznie albo prawie wyłącznie konsumenta.

2. *W czasie lockdownu i ogólnego zamknięcia prywatnych placówek edukacyjnych chciałam dojść do porozumienia z przedszkolem co do wysokości opłaty za czas, kiedy dzieci pozostawały pod moją opieką. Niestety dyrektor placówki straszył mnie, że jeżeli nie zapłacę całości kwoty (100% czesnego i innych kosztów), to uzna że zalegam z zapłatą i za miesiąc, na podstawie zapisów umowy, skreśli moje dziecko z listy. Czy przedszkole ma do tego prawo?*

Zgodnie z odpowiedzią na pyt. nr 1 placówka nie może obciążać konsumenta całością opłat. Z tego względu nie ma podstaw do tego, aby placówka groziła wykreśleniem dziecka z listy z uwagi na zaległości w płaceniu. Tego rodzaju postawę przedsiębiorcy



można rozpatrywać w kategorii nadużycia prawa i naruszenia zasad współżycia społecznego.

Z prawnego punktu widzenia czym innym jest zaleganie z regulowaniem opłat w warunkach tradycyjnych, gdy nie ma nadzwyczajnych okoliczności (mamy wtedy do czynienia z nienależytym wykonaniem umowy przez konsumenta), a czym innym podważanie przez rodzica zasadności pokrywania całości opłat w sytuacji, gdy decyzją władz państwowych wszystkie placówki opiekuńcze i szkolne zostały zamknięte i opiekę nad dziećmi sprawują rodzice.

4.2. Otwarcie placówek w ramach „odmrażania gospodarki”

- 3. Zapisalam dziecko do prywatnego żłobka. Rząd dał możliwość otwarcia placówek w maju 2020 roku. Nasza placówka skorzystała z tej możliwości. Jednak nie puściłam swojego dziecka w obawie przed zachorowaniem. Czy w takiej sytuacji żłobek może naliczać mi jakiegokolwiek opłaty?**

W maju 2020 roku pojawiła się możliwość otwarcia przedszkoli, oddziałów przedszkolnych w szkołach podstawowych i innych form wychowania przedszkolnego. Warunkiem uruchomienia placówki była zgoda organu prowadzącego daną placówkę.

Jeżeli placówka została otwarta, a rodzic nie decyduje się na posłanie do niej dziecka, to skutki finansowe tej decyzji ponosi konsument. Nie oznacza to jednak konieczności zapłaty całości opłaty. Przedsiębiorca może jedynie żądać od konsumenta opłaty, która odpowiada kosztom rzeczywiście ponoszonym przez przedszkole. Z tego względu konsument nie musi płacić np. za wyżywienie czy też zajęcia dodatkowe, z których dziecko nie korzysta w czasie nieobecności.

4.3. Zmiana sposobu świadczenia usługi

- 4. We wrześniu 2019 roku podpisałam umowę na zajęcia stacjonarne z języka hiszpańskiego, w których uczestniczyła moja 16-letnia córka. W marcu 2020 roku po wprowadzeniu ograniczeń w związku z koronawirusem właścicielka szkoły**



zadecydowała o zmianie formy kursu ze stacjonarnej na on-line, przy czym wysokość opłaty nie uległa zmianie. Cóрка uczestniczyła w 5 zajęciach, które niestety okazały się zupełnie nieefektywne w porównaniu do zajęć tradycyjnych. Czy może żądać zwrotu pieniędzy za zajęcia, które odbyły się zdalnie, a nie w szkole?

Szkoła językowa nie odwołała zaplanowanych zajęć (czyli nie wstrzymała wykonywania umowy), w związku z czym nie mamy do czynienia z klasycznym przykładem braku spełnienia części świadczenia. Jest to jednak zmiana treści zawartej umowy co do formy świadczenia usługi.

Zgodnie z art. 495§2 zdanie 1 kodeksu cywilnego jeżeli świadczenie jednej ze stron stało się niemożliwe tylko częściowo, strona ta traci prawo do odpowiedniej części świadczenia wzajemnego. Oznacza to, że szkoła nie może żądać od konsumenta zapłaty za czas, przez który w ogóle nie wykonywała umowy. Jeżeli konsument zapłacił z góry za kurs językowy, powinien otrzymać proporcjonalny zwrot uiszczonej już kwoty. Natomiast jeżeli dochodzi do zmiany formy świadczenia usługi, to strony na nowo powinny ustalić wysokość należnego przedsiębiorcy wynagrodzenia.

Strony powinny spróbować dojść do porozumienia i wspólne wypracować satysfakcjonujące obie strony rozwiązanie. Może być to np. wprowadzenie zajęć on – line. W takim wypadku konsument i szkoła językowa powinny ustalić czy takie alternatywne rozwiązanie wiązać się będzie z niższą odpłatnością – nie jest to przecież sposób wykonania umowy w sposób ustalony pierwotnie. **W sytuacji tego rodzaju szkoła nie może wymuszać na konsumencie zgody na modyfikację umowy.** Może bowiem okazać się, że konsument nie będzie usatysfakcjonowany wprowadzonymi zmianami. Dla klienta kluczowy może być bezpośredni kontakt z nauczycielem i lektorem. Jeśli konsument nie zgodzi się na inny sposób wykonywania umowy, powinien otrzymać proporcjonalny zwrot pieniędzy za zajęcia, które odbyły się w innej formie niż określonej w umowie. Klient ma również prawo zrezygnować po kilku zajęciach on – line i otrzymać od szkoły zwrot za niewykorzystane jeszcze przyszłe zajęcia.

Zmiana sposobu wykonania umowy jest możliwa w ramach *klausuli rebus sic stantibus*, którą stosuje się w przypadku nadzwyczajnej zmiany stosunków. Faktem jest, że *klausula rebus sic stantibus* stosowana jest przez sąd, jednak już na wcześniejszym etapie sprawy strony mogą próbować dojść do porozumienia w związku z występującymi nadzwyczajnymi okolicznościami.

Konsument mógłby żądać całkowitego zwrotu kosztów za lekcje przeprowadzone w formie on – line np. w sytuacji, gdyby szkoła przeszła na nauczanie on-line, a konsument nie posiadałaby obiektywnie możliwości uczestniczenia w nich, np.



problemy techniczne (brak komputera, brak internetu, problemy techniczne w trakcie przeprowadzanych zajęć jak kłopoty z obrazem, dźwiękiem itp.).

5.

Wydarzenia kulturalne, rozrywkowe, rekreacyjne i sportowe, wystawy tematyczne i imprezy plenerowe

5.1. Zwrot pieniędzy za odwołane wydarzenie

- 1. Koncert, na który wykupiłem bilet został odwołany w związku z COVID. Przedsiębiorca wyznaczył termin zwrotu biletów do dnia 31 sierpnia 2020 i odmawia zwrócenia należności za bilety, jeżeli ktoś zwróci się z prośbą o zwrot po wyznaczonym terminie. Czy to zgodne z prawem?**

Przepisy tarczy antykryzysowej nie przewidują uprawnienia, aby przedsiębiorca mógł wiążąco wyznacza limit czasowy na złożenie przez konsumenta żądania zwrotu pieniędzy z uwagi na odwołane wydarzenie. Art. 15 *zp* ust. 1 ustawy dnia 2 marca 2020 roku o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych stanowi, że *Przedsiębiorca prowadzący działalność związaną z organizacją wystaw i kongresów, w tym z udostępnianiem pomieszczeń i powierzchni na imprezy targowe, szkolenia, konferencje lub egzaminy, a także prowadzący działalność kulturalną, rozrywkową, rekreacyjną i sportową lub organizujący wystawy tematyczne lub imprezy plenerowe w przypadku rozwiązania umowy z klientem, w tym na świadczenie usług dodatkowych związanych z udostępnieniem powierzchni lub pomieszczeń, które to rozwiązanie umowy pozostaje w bezpośrednim związku z negatywnymi skutkami COVID-19, jest zobowiązany zwrócić wpłacone mu przez klienta środki w terminie 180 dni od dnia skutecznego rozwiązania umowy.*

Jak wynika z przepisu, nie ma wprowadzonych żadnych dodatkowych warunków, jak np. zgłoszenie żądania w określonym terminie. Z tego względu konsument, niezależnie od tego kiedy zwróci się z prośbą, powinien otrzymać zwrot pieniędzy.



5.2. Obiektywna niemożność wzięcia udziału w wydarzeniu

2. *Dnia 2 października 2020 roku zakupiłam bilety na warszawski festiwal filmowy. Festiwal odbywa się w dniach 9-18 października 2020 roku. Niestety zostałam skierowana na kwarantannę decyzją sanepidu z dnia 9 października 2020. Kwarantanna obejmuje okres do dnia 15 października 2020. Dodatkowo poinformowałam organizatora, że nie będę korzystać z tych biletów w związku z zaistniałą sytuacją, że może wykorzystać pulę tych biletów, bo Warszawa znalazła się w żółtej strefie z ograniczeniem publiczności do 25%. Czy jest jakaś możliwość odstąpienia od umowy i uzyskania zwrotu pieniędzy? Organizator w regulaminie nie przewidział takiej możliwości.*

Skierowanie konsumenta na kwarantannę przez sanepid jest obiektywną okolicznością, która uniemożliwia skorzystanie z usługi – w części, a być może nawet w całości, gdyby przed dniem zakończenia festiwalu sanepid nie zwolnił konsumenta z kwarantanny.

Zgodnie z art. 495§1 kodeksu cywilnego jeżeli jedno ze świadczeń wzajemnych (uczestnictwo w festiwalu filmowym) stało się niemożliwe wskutek okoliczności, za które żadna ze stron odpowiedzialności nie ponosi (kwarantanna nałożona przez sanepid), strona która miała to świadczenie spełnić, nie może żądać świadczenia wzajemnego (zapłaty za usługi), a w wypadku, gdy je już otrzymała, obowiązana jest do zwrotu według przepisów o bezpodstawnym wzbogaceniu. Natomiast zgodnie z art. 495§2 zdanie 1 kodeksu cywilnego jeżeli świadczenie jednej ze stron stało się niemożliwe tylko częściowo, strona ta traci prawo do odpowiedniej części świadczenia wzajemnego.

Z powyższych przepisów wynika, że przedsiębiorca nie może żądać od konsumenta zapłaty za czas, gdy nie świadczy usługi. Otrzymanie pieniędzy w takim wypadku oznaczałoby, że przedsiębiorca jest bezpodstawnie wzbogacony. W zależności od długości nałożonej kwarantanny będziemy mieć do czynienia albo z częściową



niemożliwością świadczenia, za którą nie odpowiada żadna strona (art. 495§2 kodeksu cywilnego) lub całkowitą niemożnością (art. 495§1 kodeksu cywilnego).

Osobną kwestią jest wprowadzenie żółtej, a następnie czerwonej strefy w miejscu, gdzie odbywa się festiwal. W przypadku strefy żółtej organizator musi podjąć decyzję, które bilety będą honorowane, a które nie i według jakich kryteriów.

W przypadku wprowadzenia strefy czerwonej wydarzenie musi zostać odwołane, a organizator musi dokonać zwrotu pieniędzy (lub za zgodą konsumentów przeprowadzić wydarzenie w inny sposób albo wręczyć voucher).

6.

Zagadnienia wspólne

6.1. Bieg terminów w trakcie pandemii

1. Czy w związku z epidemią i przepisami wprowadzonymi w ramach tarcz antykryzysowych zmieniły się terminy na złożenie reklamacji i otrzymanie od przedsiębiorcy odpowiedzi na reklamację?

Do tej pory przepisy materialnoprawne (dotyczą one np. czasu na złożenie reklamacji czy też na ustosunkowanie się do reklamacji konsumenta) nie zostały zawieszone przez wprowadzone w ramach tarcz antykryzysowych przepisy. To oznacza, że zarówno konsument, jak i przedsiębiorca, muszą się wywiązać ze swoich praw i obowiązków w terminach, jakie wynikają z przepisów.

Osoba (konsument, przedsiębiorca), która przekroczyłaby termin na dokonanie konkretnej czynności, mogłaby powołać się na *klauzulę rebus sic stantibus* i próbować wykazywać przed sądem, że obiektywnie nie mogła w wymaganym przez przepisy czasie podjąć działania. Ostatecznie tylko sąd mógłby rozstrzygnąć czy taka sytuacja miała faktycznie miejsce.



Inaczej wygląda sytuacja w przypadku terminów procesowych (np. na złożenie pozwu do sądu). Tarcza antykryzysowa 1.0. z dnia 31 marca 2020 roku wprowadziła do ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych art. 15 zzs, który wstrzymał rozpoczęcie i zawiesił bieg terminów procesowych i sądowych. Zgodnie z przepisem rozwiązanie to mało obowiązywać przez okres stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii ogłoszonego z powodu COVID.

Jednak Tarcza 3.0. z dnia 14 maja 2020 uchyliła art. 15 zzs, wobec czego terminy sądowe i procesowe zaczęły ponownie biec.

2. *W czasie epidemii kupiłam towar. Sklep daje 30 dni na zwrot. Finalnie zdecydowałam, że chcę zrezygnować z zakupu. Niestety w międzyczasie zostałam objęta urzędową kwarantanną, co oznaczało, że nie mogę opuszczać swojego miejsca zamieszkania i fizycznie odesłać towaru. W rezultacie przekroczyłam czas 30 dni na zwrot. Czy mogę odesłać teraz towar, skoro przekroczyłam termin nie ze swojej winy?*

W takim wypadku kluczowe jest, abyśmy dochowali z naszej strony należytej staranności. Jeżeli z uwagi na obiektywne i nadzwyczajne okoliczności (a taką okolicznością jest urzędowa kwarantanna), powinniśmy jak najszybciej poinformować przedsiębiorcę, że chcemy skorzystać z możliwości zwrotu oraz opisać powody, dla których nie jesteśmy w stanie dotrzymać terminu. Z uwagi na nadzwyczajną sytuację można przyjąć, że doszło do nadzwyczajnej zmiany okoliczności (tzw. *klauzula rebus sic stantibus* zawarta w art. 357[1] § 1 kodeksu cywilnego). Ten wariant przewiduje możliwość np. oznaczenia nowego sposobu wykonania zobowiązania (w tym wypadku dokonania zwrotu w późniejszym terminie). Faktem jest, że *klauzula rebus sic stantibus* stosowana jest przez sąd, jednak już na wcześniejszym etapie sprawy strony mogą próbować dojść do porozumienia w związku z występującymi nadzwyczajnymi okolicznościami.



6.2. Forma złożenia reklamacji w trakcie pandemii

3. Sytuacja epidemiczna jest niepewna. Czy mogę wysłać reklamację pocztą elektroniczną, czy muszę na piśmie?

Kwestia możliwości złożenia reklamacji w formie elektronicznej (poprzez e-mail) zależy od tego czy przepisy prawa przewidują jakąś szczególną formę składania reklamacji czy też nie.

W przypadku reklamowania wadliwego towaru do sprzedawcy (jest to reklamacja na podstawie rękojmi) przepisy nie przewidują szczególnej formy złożenia reklamacji. To oznacza, że reklamację możemy złożyć na różne sposoby – kluczowe jest jedynie, aby nasze oświadczenie dotarło do sprzedawcy. Zgodnie z art. 61§1 zdanie 1 kodeksu cywilnego oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, **gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią.** Podobnie sprawa wygląda w przypadku reklamowania różnego rodzaju usług czy też podejmowania przez konsumenta innych czynności, np. gdy konsument chce odstąpić w ciągu 14 dni od umowy zawartej na odległość. Nie jest dopuszczalne, aby w umowie przedsiębiorca określał wiążąco dla konsumenta sposób komunikowania się z nim, jeżeli przepisy nie przewidują w tym zakresie żadnych ograniczeń.

Inaczej sprawa wygląda w przypadku niektórych usług (np. pocztowych, przewozowych, telekomunikacyjnych). Zdarza się, że przepisy prawa wskazują konkretne sposoby składania reklamacji (np. pisemnie), a przedsiębiorcy pozostawiają możliwość (nie obowiązek) określenia innych form złożenia reklamacji (np. elektronicznie, ustnie).

W takich sytuacjach kluczowe jest czy sposób złożenia reklamacji drogą elektroniczną przewiduje zawarta umowa. W związku z epidemią koronawirusa istotne jest również czy zachodzą obiektywne przyczyny, które uniemożliwiają złożenie reklamacji w formie określonej w umowie (np. pisemnej).



W okresie marzec – maj 2020 został wprowadzony lockdown. W jego trakcie obowiązywał m.in. zakaz przemieszczania się, pozamykane były sklepy i lokale usługowe, poczta działała w bardzo ograniczonym zakresie.

Jeżeli w czasie lockdownu pojawiła się potrzeba złożenia reklamacji, a brak było możliwości złożenia reklamacji w formie przewidzianej umową (np. pisemnie), to **wysłanie reklamacji w innej formie** (np. elektronicznej) **może zostać uznane za skuteczne**. Zgodnie z art. 61§2 kodeksu cywilnego oświadczenie woli wyrażone w postaci elektronicznej jest złożone innej osobie z chwilą, gdy wprowadzono je do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, żeby osoba ta mogła zapoznać się z jego treścią. Z uwagi na nadzwyczajną sytuację, jaką jest epidemia i lockdown, można przyjąć, że doszło do nadzwyczajnej zmiany okoliczności (tzw. *klauzula rebus sic stantibus* zawarta w art. 357[1] § 1 kodeksu cywilnego). Ten wariant przewiduje możliwość np. oznaczenia nowego sposobu wykonania zobowiązania (w tym wypadku formy złożenia reklamacji). Faktem jest, że *klauzula rebus sic stantibus* stosowana jest przez sąd, jednak już na wcześniejszym etapie sprawy strony mogą próbować dojść do porozumienia w związku z występującymi nadzwyczajnymi okolicznościami.

Ograniczenia w prowadzeniu działalności dotknęły również samych przedsiębiorców, którzy z dnia na dzień stracili płynność działania, zmuszeni byli pozamykać biura, nie mogli na bieżąco odbierać korespondencji oraz reklamowanych towarów, a wprowadzone ograniczenia znacznie spowolniły tempo pracy i kontakt z partnerami biznesowymi (np. producentami). Z tego względu, jeżeli przedsiębiorca otrzymał od konsumenta reklamację w sposób nieprzewidziany w umowie (np. elektronicznie, podczas gdy umowa przewiduje formę pisemną) i nie udało mu się dotrzymać terminu na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie konsumenta, to przedsiębiorca również może się powołać na *klauzulę rebus sic stantibus* i uniknąć negatywnych konsekwencji związanych z przekroczeniem terminu.

Natomiast czym innym jest sytuacja, gdy z obawy przed zachorowaniem, chcąc ograniczyć kontakt z innymi osobami, decydujemy się na złożenie reklamacji w innej formie niż przewiduje umowa. W takim wypadku nie jest to obiektywna przesłanka, która uzasadnia odejście od zasad określonych w umowie i powołanie się na *klauzulę rebus sic stantibus*. Dlatego sprawdźmy dokładnie jakie formy kontaktu i składania reklamacji przewiduje umowa.



Pamiętajmy również, że jeżeli decydujemy się na kontakt z przedsiębiorcą za pośrednictwem e-maila, warto zadbać o to, abyśmy mieli potwierdzenie wysłania takiej wiadomości (np. mail zapisany w folderze „wysłane”, print screen potwierdzenia, że wysłaliśmy e-mail).

7.

Zagadnienia różne

1. *Czy jest dopuszczalne, aby w ciągu kilku dni nastąpiła podwyżka cen produktów, niekiedy nawet o ponad 100%? W okresie epidemii takie sytuacje zdarzały się często.*

Aktualnie nie ma przepisów, które określałyby limity w cenach za towary lub usługi proponowane konsumentom, co oznacza że nie można powołać się na konkretny przepis i zażądać obniżenia ceny. Zgodnie z art. 353[1] kodeksu cywilnego strony, które zawierają umowę mogą ułożyć stosunek prawny według swojego uznania, byleby jej treść lub cel **nie sprzeciwiały się** właściwości (naturze) tej umowy, ustawie ani **zasadom współżycia społecznego**.

W sytuacji, gdy sprzedawca podnosi nagle znacząco ceny w czasie epidemii, być może mamy do czynienia ze skrajnie nieetyczną podstawą przedsiębiorcy, który żeruje na nadzwyczajnej sytuacji. W takim wypadku istnieje możliwość podważenia ceny i powołania się na naruszenie zasad współżycia społecznego.

Może jednak zdarzyć się tak, że sprzedawca podniósł cenę z uwagi na to, że obiektywnie wzrosły ceny w hurtowniach i na rynkach światowych. W takim wypadku, kiedy wzrost ceny podyktowany jest obiektywnymi powodami, nie możemy mówić o naruszeniu zasad współżycia społecznego.

Jeżeli zauważyliśmy znaczną podwyżkę cen produktów, możemy zawiadomić o tym bezpośrednio Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Można to zrobić:

1. wysyłając e-maila na adres monitoring@uokik.gov.pl (jest to forma preferowana dla zgłoszenia),
2. dzwoniąc na Infolinię Konsumencką (nr tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16, czynna od pn. do pt w godzi. 8:00 - 18:00, opłata według taryfy operatora).



2. *Czy sprzedawca może odmówić obsłużenia klienta, który nie ma założonej maseczki?*

Od soboty 28 listopada 2020 roku obowiązuje ustawa z dnia 28 października 2020 roku o zmianie niektórych ustaw w związku z przeciwdziałaniem sytuacjom kryzysowym związanym z wystąpieniem COVID-19. Akt ten wprowadza przepis, zgodnie z którym można nakładać rozporządzeniem obowiązek zasłaniania nosa i ust.

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 1 grudnia 2020 roku w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii nakłada w §25 do dnia 27 grudnia 2020 roku obowiązek zakrywania, przy pomocy odzieży lub jej części, maski, maseczki, przyłbicy albo kasku ochronnego. Rozporządzenie przewiduje pewne wyjątki od tego obowiązku, jak np. w przypadku osób z całościowymi zaburzeniami rozwoju (np. autyzm, zespół Aspergera), zaburzeniami psychicznymi, niepełnosprawnością intelektualną w stopniu umiarkowanym, znacznym albo głębokim lub też w przypadku osób mających trudności w samodzielnym zakryciu lub odkryciu ust lub nosa (np. jeśli ktoś nie ma jednej albo dwóch dłoni, czy ma dłonie niesprawne).

Zdaniem niektórych prawników nakazywanie obywatelom zakrywania ust i nosa nie ma mocy prawnej. Obowiązek taki wprowadza bowiem rozporządzenie, a nie akt prawny o randze ustawy. Zgodnie z art. 31 ust 3 Konstytucji ograniczanie konstytucyjnych wolności i praw obywateli może być ustanawiane tylko w ustawie. Na tej podstawie niektórzy twierdzą, że brak jest podstaw do tego, aby żądać od obywateli zakrywania ust i nosa i przymuszać ich do tego w ramach środków przymusu (np. nakładać za to mandaty).

Zdarza się jednak, że sprzedawcy odmawiają obsłużenia lub wpuszczenia na teren obiektu klienta, który nie ma właściwie zakrytych ust i nosa. Teoretycznie daje to klientowi podstawę do zawiadomienia policji i złożenia zawiadomienia o popełnieniu wykroczenia z art. 135 kodeksu wykroczeń, zgodnie z którym karze grzywny podlega ten, kto zajmując się sprzedażą towarów w przedsiębiorstwie handlu detalicznego lub w przedsiębiorstwie gastronomicznym, ukrywa przed nabywcą towar przeznaczony do



sprzedaży lub umyślnie bez uzasadnionej przyczyny odmawia sprzedaży takiego towaru. W lipcu 2020 roku Sąd Rejonowy w Suwałkach ukarał ekspedientkę mandatem w wysokości 100 zł za nieuzasadnioną odmowę sprzedaży towaru. Od tego orzeczenia został złożony sprzeciw. W dniu 16 września 2020 roku orzeczono, że sprzedawczyni jest niewinna.

W kontekście art. 135 kodeksu wykroczeń konieczne jest, aby powód odmowy był **uzasadniony**, a nie dowolny. Z całą pewnością przyczyną odmowy mogą być obowiązujące przepisy prawa, np. ustawowy zakaz sprzedaży alkoholu nieletnim. Odnośnie obowiązku zakrywania ust i nosa brak jest ustawowych podstaw – ograniczenie takie wprowadza rozporządzenie. Natomiast ważny i uzasadniony powód może wywodzić się przykładowo ze względów społecznych i moralnych. W takim wypadku, biorąc pod uwagę znaczenie noszenia maseczek przy rozprzestrzenianiu się epidemii, można stwierdzić, że odmowa zakrycia ust i nosa jest naganna ze społecznego punktu widzenia, gdyż godzi w bezpieczeństwo zdrowotne obywateli.

3. *Skorzystałem z usług dentysty. Po wizycie do ceny usługi została doliczona kwota 50 zł. Dentysta tłumaczył, że opłata wynika z profilaktyki zakażeń i została wprowadzona, aby zapewnić maksymalne bezpieczeństwo pacjentów i personelu w trakcie stanu epidemii. W czasie wizyty nie zauważyłem dodatkowych środków ochrony – dentysta przyjął mnie w fartuchu, który miał już wcześniej założony. Czy pobieranie takiej dodatkowej opłaty jest faktycznie uzasadnione?*

W obecnej sytuacji mamy nadzwyczajne okoliczności, stąd też zwykłe wymogi w zakresie higieny wydają się być niewystarczające. Jednak z opisu wynika, że środki podjęte przez dentystę nie mają nic wspólnego z profilaktyką zakażeń. Taką profilaktyką mogłoby być według mnie np. wyposażenie dentysty w specjalistyczny strój, który byłby ubierany przed obsłużeniem pacjenta i zdejmowany każdorazowo po wykonaniu usługi, wyposażenie gabinetu w dodatkowe środki czystości. Ponadto opłata powinna być **adekwatna** do podjętych środków profilaktycznych.

Klient powinien zostać **poinformowany o całkowitym koszcie usługi** (czyli również o opłacie dodatkowej) **przed wykonaniem usługi**. Obowiązek taki nakłada art. 8 pkt. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Wszelkie nieprawidłowości w uwidacznianiu cen można zgłaszać do Inspekcji Handlowej, która może nałożyć na przedsiębiorcę karę finansową w wysokości do 20 000 zł.



Brak informacji nt. całkowitego kosztu usługi narusza nie tylko ustawę o prawach konsumenta, ale również ustawę z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Podawanie przez przedsiębiorcę nierzetelnych informacji nt. ceny może nosić cechy **nieuczciwej praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd**. Ustawa daje m.in. konsumentowi, powiatowemu (miejskiemu) rzecznikowi konsumentów czy też krajowej lub regionalnej organizacji, której celem statutowym jest ochrona interesów konsumentów, możliwość żądania od przedsiębiorcy stosującego nieuczciwą praktykę rynkową m.in. zaniechania tej praktyki, usunięcia jej skutków, naprawienia wyrządzonej szkody na zasadach ogólnych czy też złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie.

4. *Od 15 października 2020 roku zostały wprowadzone tzw. godziny dla seniorów. Samotnie opiekuję się dwuletnim dzieckiem i konieczność zrobienia zakupów w przedziale czasowym innym niż 10 – 12 jest dla mnie problematyczna. Czy istnieje możliwość, abym zrobiła zakupy w trakcie godzin dla seniorów, mimo że seniorem nie jestem?*

Godziny dla seniorów zostały wprowadzone przez przepis §7a rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 9 października 2020 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz. U. poz. 1758 z późn. zm.).

Nieprzestrzeganie przepisów tegoż rozporządzenia może skutkować negatywnymi konsekwencjami w postaci mandatu w wysokości 500 zł. Dodatkowo na osobę, która nie stosuje się do rozporządzenia, organy Państwowej Inspekcji Sanitarnej mogą nałożyć karę administracyjną. Za wejście do sklepu w czasie godzin dla seniorów, można otrzymać dodatkowo nawet 30 000 zł kary.

Przepisy rozporządzenia nie przewidują wyjątków od wprowadzonej zasady dla osób poniżej 60 roku życia.

5. *We wrześniu 2020 roku chciałam sfinalizować zakup mieszkania od dewelopera. Postawiono mi jednak następujące warunki przy odbiorze w związku z zagrożeniem epidemicznym: mogą być obecne tylko 2 osoby ze strony kupującego i maksymalny czas na odbiór to 1 godzina. Mieszkanie kupujemy jako małżeństwo, czyli to już są 2 osoby, a chcemy zatrudnić osobę fachową do pomocy, która pomoże nam przy*



odbiorze stwierdzić ew. usterki mieszkania. Czy deweloper może nam to uniemożliwić? I oczywiście bulwersuje nas ograniczenie czasu odbioru - dłużej kupuję buty! Proszę o poradę, co mogę zrobić.

Niezależnie od tego, że mamy do czynienia z pandemią koronawirusa, deweloper nie może ograniczać praw konsumentów. Nie ma żadnych przepisów (np. tarczy), które dawałyby przedsiębiorcy takie uprawnienie. Jedynym wyjątkiem są limity wynikające z podziału Polski na strefy – zieloną, żółtą czy czerwoną.

W strefie czerwonej, która zarezerwowana jest dla powiatów z największą liczbą zachorowań, obowiązują najbardziej restrykcyjne limity, m.in. co do ilości osób uczestniczących w spotkaniu. Od 24 października 2020, kiedy to cała Polska stała się strefą czerwoną, limit ten wynosi 5 osób, wcześniej było to 10 osób. We wrześniu 2020 roku ilość osób nie stanowiła więc problemu. Gdyby odbiór odbywał się po 23 października, deweloper mógłby delegować od siebie na odbiór jedną osobę, zaś po stronie konsumenta mogłyby się znaleźć maksymalnie 4 osoby.

Konsument powinien w dniu wyznaczonym na odbiór mieszkania stawić się w zaplanowanym składzie (w tym przypadku małżeństwo wraz z fachowcem). Konsumenty powinni dokonać odbioru mieszkania zgodnie z ich zapotrzebowaniem czasowym. Jeżeli deweloper odmówi konsumentom dokonania odbioru w składzie 3 osób albo nie zgodzi się na odebranie mieszkania w czasie dłuższym niż 1 godzina, konsumenci nie powinni podpisywać protokołu odbioru. Przy takim obrocie spraw konieczna będzie fachowa interwencja u przedsiębiorcy i profesjonalna pomoc np. powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów.

Ważne, aby w dniu odbioru mieszkania konsumenci dysponowali np. dyktatofem i nagrywali przebieg odbioru. Dzięki temu będą posiadać dowód na to, jak przebiegał odbiór.



PORADNIK

przygotowany w ramach realizacji zadania publicznego pt.:

***"Mam prawa i nie zawaham się ich użyć. Pomoc
konsumentom na drodze sądowej."***

finansowanego przez Narodowy Instytut Wolności - Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego
w ramach Programu Rozwoju Organizacji Obywatelskich na lata 2018-
2030 PROO



Stowarzyszenie Aquila
biuro ul. Kościuszki 35a, 50-011 Wrocław
www.prawo-konsumenckie.pl
kontakt@prawo-konsumenckie.pl

