Sekretariat Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów

Departament Nadzoru Właścicielskiego i Gospodarki

Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego

# Protokół z XXV posiedzenia Rady Konsultacyjnej

# ds. Ochrony Konsumentów z dnia 9 grudnia 2020 r.

W posiedzeniu wzięli udział członkowie Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów (Rady) oraz zaproszeni goście: **Pan Jacek Legendziewicz** – Wiceprezes Zarządu Krakowskiej Izby Turystyki, **Pan Roman Mandyna** – Prezes Zarządu Polskiej Izby Turystyki, Oddział Małopolski, **Pan Piotr Laskowski** – Wiceprezes Polskiej Izby Turystyki, Oddział Małopolski, **Pan dr Jerzy Raciborski** – Prodziekan Wydziału Turystyki i Rekreacji, Kierownik Zakładu Prawa i Organizacji Turystyki na Akademii Wychowania Fizycznego w Krakowie, **Pan dr Piotr Cybula** – z Instytutu Przedsiębiorczości i Zarządzania, Wydział Turystyki i Rekreacji Akademii Wychowania Fizycznego w Krakowie, **Pan Maciej Czapliński** – Radca w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Departament Analiz Konsumenckich.

Obrady miały miejsce 9 grudnia 2020 roku, w godzinach 13.00-15.20, w formie wideokonferencji.

## Otwarcie posiedzenia, przyjęcie porządku obrad

**Posiedzenie otworzył Pan Jerzy Gramatyka** – Wiceprzewodniczący Rady, Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie, który w imieniu Wicemarszałka Województwa Małopolskiego, Pana Tomasza Urynowicza oraz własnym, przywitał zaproszonych gości oraz przedstawił porządek obrad, który został przyjęty przez uczestników bez uwag. **Pan Wiceprzewodniczący powitał nowego członka Rady, Panią Edytę Wawryka, która jest nowym** **Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Tarnowie** po ustąpieniu z tego stanowiska przez Pana Krzysztofa Podgórskiego, Prezesa Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów w Tarnowie. Pan Podgórski z ramienia tego podmiotu będzie uczestniczył w pracach Rady.

Pan Wiceprzewodniczący dokonał wprowadzenia do tematyki posiedzenia, które stanowiło kontynuację zagadnień podjętych podczas czerwcowego spotkania Rady tj. **wpływ wirusa SARS-CoV-2 na sytuację konsumentów związaną z odstąpieniem od umów o świadczenie usług turystycznych i imprez pokrewnych[[1]](#footnote-1) oraz możliwości dochodzenia roszczeń po upływie terminu zwrotu należności za opłacone usługi turystyczne.**

**Pan Jerzy Gramatyka** krótko przedstawił gościom zadania i rolę Rady Konsultacyjnej, podkreślając jej unikalny charakter w skali kraju, a następnie odniósł się do wpływu pandemii na sytuację gospodarczą w Małopolsce. Zwrócił uwagę, jak gigantyczny regres pandemia wywarła na szeroko pojęty rynek usług turystycznych (hotelarskich, gastronomicznych, organizatorów imprez) powodując m.in. ujemne wpływy do budżetu miasta Krakowa, jak i innych miast. Ograniczony ruch lotniczy spowoduje, zgodnie z szacunkami z listopada b.r., spadek liczby pasażerów odprawianych w Kraków Airport o 10 mln osób w stosunku do roku 2019. Następnie Pan Jerzy Gramatyka poinformował   
o ustawie z dnia 17 września 2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych   
z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19 (…), która weszła w życie w dniu   
**1 października 2020 r.** i zwana jest **drugą tarczą antykryzysową dla turystyki**. Ustawa powołała dwa instrumenty pomocowe dla branży turystycznej: **Turystyczny Fundusz Zwrotów (TFZ) oraz Turystyczny Fundusz Pomocowy (TFP).**

**Turystyczny Fundusz Zwrotów,** który został utworzony w **Banku Gospodarstwa Krajowego** pozwala na dokonanie zwrotu środków podróżnym z tytułu imprez turystycznych niezrealizowanych z powodu pandemii COVID-19. Aby klient otrzymał zwrot środków, wniosek o wypłatę musi złożyć organizator turystyki oraz klient poprzez system teleinformatyczny Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego (UFG). Po otrzymaniu wniosków podróżnego oraz organizatora turystyki, Fundusz ma 30 dni na weryfikację informacji przesłanych przez obie strony. Jeśli weryfikacja będzie pozytywna, to Fundusz ma 14 dni na dokonanie zwrotu środków bezpośrednio na konto podróżnego. Utworzenie Turystycznego Funduszu Zwrotów wpłynęło pozytywnie na sytuację konsumentów, którzy mogą otrzymać zwrot swoich wpłat za niezrealizowane z powodu panującej epidemii imprezy turystyczne. Jednakże wypłaty z Turystycznego Funduszu Zwrotów dotyczą organizatorów turystyki, którzy przyjęli płatność za imprezę turystyczną w formie bezgotówkowej, co oznacza, że wszyscy konsumenci płacący gotówką znaleźli się poza system tych zwrotów.

Pan Jerzy Gramatyka zwrócił tutaj uwagę na istotną zmianę w stosunku do specustawy z marca b.r., wg której przedsiębiorca, organizator wypoczynku, mógł zaoferować voucher zabezpieczony przez Skarb Państwa, który gwarantował wypłatę środków za niezrealizowaną usługę.

**Specustawa w sprawie koronawirusa** z dnia 31 marca 2020 r. **wydłużyła okres zwrotu wpłat** podróżnym z tytułu imprez turystycznych, które nie zostały zrealizowane z powodu wybuchu epidemii wirusa SARS-CoV-2 **do** **194 dni**. Dla turystów było to rozwiązanie mniej korzystne, ponieważ nie mogli szybko otrzymać wpłaconych środków, niemniej jednak **środki te zostały objęte zabezpieczeniem finansowym organizatora turystyki** na wypadek jego niewypłacalności   
i zabezpieczeniem z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego. Przepis tarczy antykryzysowej miał   
z kolei zapewnić płynność firmom turystycznym, które znalazły się w bardzo trudnej sytuacji w związku z kryzysem.

Kolejny instrument omówiony przez Pana Gramatykę, który przewiduje druga tarcza antykryzysowa dla turystyki to **Turystyczny Fundusz Pomocowy**. Ma on **zabezpieczać klientów** biur turystycznych **w przyszłości**, na wypadek wystąpienia na terytorium Polski lub w miejscu realizacji imprezy turystycznej nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności czyli np. epidemii. Turystyczny Fundusz Pomocowy to **wyodrębniony rachunek bankowy** utworzony w **Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym**, na który będzie odprowadzana składka w wysokości nie wyższej niż 30 złotych od każdego podróżnego z tytułu zawartej umowy o imprezę turystyczną. **Projekt rozporządzenia**w sprawie ustalenia wysokości tej składki jest **obecnie opiniowany**. Zgromadzone w Funduszu środki będą przeznaczone na pokrycie podróżnym zwrotu wpłat za imprezy turystyczne, które nie zostaną zrealizowane z powodu wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

Ten instrument, w przeciwieństwie do Turystycznego Funduszu Zwrotów, który został powołany w związku z wystąpieniem obecnej pandemii koronawirusa i ulegnie likwidacji z chwilą dokonania ostatecznych rozliczeń z organizatorami turystyki, ma **charakter systemowy,** ponieważ będzie zapewniał ochronę środków finansowych konsumentów w dłuższej perspektywie czasowej,   
a ponadto będzie stanowił uzupełnienie już funkcjonującego systemu zabezpieczeń na wypadek niewypłacalności organizatorów turystyki. Ponadto wprowadzenie tego dodatkowego instrumentu ochronnego dla konsumentów podniesie ich zaufanie do organizatorów turystyki i pozytywnie wpłynie na podejmowane przez klientów decyzje w sprawie zakupu imprez turystycznych.

**Pan Jerzy Gramatyka** podsumowując, zwrócił uwagę na skalę negatywnych skutków wywołanych pandemią koronawirusa odczuwanych przez przedstawicieli różnych branż, w tym m.in. właścicieli firm przewozowych, których ustawodawca nie objął wsparciem, jak również przewodników miejskich, których również pominięto.

## Wystąpienia i dyskusja dotycząca tematu posiedzenia

**Pan Jerzy Gramatyka** poprosił o wypowiedzi zaproszonych gości rozpoczynając od Pana   
dra Jerzego Raciborskiego (Prodziekana Wydziału Turystyki i Rekreacji, Kierownika Zakładu Prawa   
i Organizacji Turystyki na Akademii Wychowania Fizycznego w Krakowie), który z uwagi na problemy techniczne nie mógł zabrać głosu w tej części dyskusji.

Następniedo tematu odniósł się **Pan dr Piotr Cybula** (Wydział Turystyki i Rekreacji, Zakład Prawa, Akademia Wychowania Fizycznego w Krakowie), który na wstępie przypomniał o podjętych intensywnych działaniach Rzecznika Praw Obywatelskich (RPO) w sprawie regulacji Lex 180.   
RPO zwracał uwagę, że regulacja dotycząca późniejszych zwrotów o 180 dodatkowych dni, jest naruszeniem praw konsumentów oraz nie do pogodzenia z dyrektywą unijną. Stanowi też rażące naruszenie konstytucyjnych praw konsumentów. Dyskusja z Ministerstwem Rozwoju była trudna, gdyż stało ono na stanowisku, że regulacja dotycząca dodatkowych 180 dni nie stanowi problemu. Po uruchomieniu Turystycznego Funduszu Zwrotów, zdaniem **Pana dra Cybuli**, Rzecznik Praw Obywatelskich odstąpił od dyskusji w tej sprawie. **Pan dr Cybula** zauważył, że kwestia odstąpień podróżnych jest istotna na kilku płaszczyznach:

1. Ogólnej, teoretycznej – dyskusja państw unijnych dotyczyła zagadnienia czy organizatorzy wypoczynku mogą pobierać potrącenia ryczałtowe czy też nie. Uporządkowała to dyrektywa unijna, której przepisy zostały wprowadzone do porządków prawnych poszczególnych państw unijnych. Niemniej jednak część państw ją omija dbając bardziej o interesy przedsiębiorców, organizatorów wypoczynku, którzy znaleźli się w bardzo trudnej sytuacji, niż podróżnych. Pan dr Cybula podkreślił, że organizatorzy turystyki są w bardzo trudnej sytuacji, co wynika z tego, że umowy często są zawierane z podwykonawcami z egzotycznych państw, gdzie niejednokrotnie przedsiębiorca kontrahent narzuca treść umowy, także co do terminów zwrotów, stąd organizatorzy wypoczynku nie zawsze są w stanie te środki odzyskać. Organizatorzy turystyki gdyby nawet chcieli się od takich ryzyk ubezpieczyć, nie mogliby, gdyż takich ubezpieczeń nie było.
2. **Pan dr Cybula** nawiązując do wypowiedzi z czerwca b.r. zwrócił uwagę, że Dyrektywa nie uwzględnia zaistnienia nadzwyczajnej sytuacji jaką jest pandemia i brak możliwości wykonania usługi przez organizatorów wypoczynku ze względu na nieuniknione   
   i nadzwyczajne okoliczności. Wskazał na brak możliwości – przed wybuchem pandemii – ubezpieczenia się organizatorów wypoczynku od tego typu ryzyka.
3. **Pan dr Cybula** podkreślił również, że podobnie jak wątpliwości budziła regulacja dotycząca dodatkowych 180 dni, tak też wątpliwości budzi Turystyczny Fundusz Zwrotów (TFZ), gdyż nie zapewnia zwrotów wpłat podróżnym w terminie przewidzianym przez prawo unijne.   
   KE wskazała odnośnie „Lex 180”, że Polska powinna tę regulację zmienić. Polska była w tej grupie państw, które broniły przyjętych regulacji, jednocześnie wprowadzając nowe. Pan dr Cybula podkreślił także, że TFZ budzi wątpliwości z punktu widzenia wykluczenia części społeczeństwa ze względu na wymóg złożenia wniosku w formie elektronicznej zarówno przez organizatora turystyki jak i podróżnego. Ten wymóg wyklucza w praktyce niektóre osoby, zwłaszcza starsze (np. w przypadku wyjazdów o charakterze sanatoryjnym stanowiących imprezy turystyczne). Zwrócił także uwagę na liczne problemy z wypełnianiem wniosków, które wymagają uzupełnień. Jako praktykujący radca prawny, Pan dr Cybula wspomniał   
   o pismach rzeczników kierowanych do organizatorów turystyki, w których wskazują na konieczność zwrotu podróżnym całości wpłaty w przypadku ich rezygnacji z wyjazdu, z uwagi na otrzymywaną w różnej formie pomoc państwa. Pan dr Cybula podkreślił w tym miejscu, że rzecznicy powinni zauważyć, że albo są spełnione warunki art. 47 ust. 4 i w konsekwencji podróżny jest uprawniony do bezkosztowego odstąpienia od umowy, albo te warunki nie zostały spełnione. Jeśli podróżny nie jest uprawniony do zwrotu wpłaty, to organizator turystyki ma prawo do pobrania opłaty. Mechanizm wskazany w art. 47 ust. 2 i 3 odnosi się do kwoty, którą organizator mógł zaoszczędzić w związku z taką wcześniejszą rezygnacją.
4. **Pan dr Cybula** zauważył, że organizatorzy turystyki mają świadomość konieczności zabezpieczania się na wypadek nie dojścia do skutku danej imprezy. Ma to odzwierciedlenie np. w kontraktach z hotelarzami, do których wprowadzone są postanowienia bezkosztowej rezygnacji. To powinno znaleźć odzwierciedlenie w kosztach, które są wyliczane klientom.
5. Na koniec **Pan dr Cybula** zauważył, że postanowienia ustawy dotyczące 14-dniowego terminu zwrotu wpłaty, nie do końca spełniają wymogi dyrektywy unijnej, w której mowa   
   o zwrocie **niezwłocznie**, nie później niż w ciągu 14 dni. Wskazał, że warto na ten aspekt zwrócić uwagę podczas dyskusji nad ewentualną zmianą ustawy.
6. **Pan Jerzy Gramatyka** podziękował za ciekawą wypowiedź, podkreślając, że w pełni się   
   z nią zgadza, następnie tytułem uzupełnienia powołał się na artykuł z Rzeczypospolitej,   
   w którym mowa jest o nowych funduszach (TFP i TFZ). Autor artykułu wskazuje na nadmierną kazuistykę jeśli chodzi o kwestie formalno-prawne dotyczące rozpatrywanych wniosków, nie najlepszą jakość stanowionego prawa (np. w jaki sposób liczyć termin początkowy, od którego konsument powinien otrzymać zwrot środków).
7. Następnie głos w dyskusji zabrał **Pan Piotr Laskowski**, Wiceprezes Zarządu Polskiej Izby Turystyki Oddział Małopolski, który zwrócił uwagę na następujące kwestie:

* Prawo przygotowane na czasy bardziej stabilne, aktualnie wymaga korekty   
  i niekoniecznie patrzenia tylko w stronę interesów konsumenta;
* Elastyczność usługodawców powinna się przełożyć na elastyczność organizatorów turystyki;
* W odniesieniu do TFZ – pominięto grupę płacących gotówką, wykluczono duże grono klientów z możliwości pozyskania środków z TFZ, co przekłada się na brak kar względem organizatorów turystyki. Nie ma konsekwencji za niewypłacanie zwrotów klientom.
* Pominięto aspekt działalności B2B. Regulacje TFZ nie mają zastosowania pomiędzy przedsiębiorcami.

1. **Pan Jerzy Gramatyka** odnosząc się do wypowiedzi Poprzedników stwierdził, że brak spójności pomiędzy rozwiązaniami przyjętymi przez ustawodawcę krajowego a przepisami obowiązującymi w całej UE może stanowić przedmiot apelu lub stanowiska Rady.
2. Ponownie zabrał głos **Pan dr Cybula**, który tytułem uzupełnienia w odniesieniu do TFZ zwrócił uwagę na problem płatności mieszanej za imprezę turystyczną - część gotówkowo, część elektronicznie.
3. **Pan Jerzy Legendziewicz**, (Wiceprezes Zarządu Krakowskiej Izby Turystyki, Prezes Firmy Jordan) podkreślił, że w obrocie prawnym (w ustawie o usługach turystycznych) funkcjonuje kilka podmiotów, które nie są tożsame: podróżny, konsument, klient, kontrahent. Zauważył, że w związku z Covidem podróżny może otrzymać zwrot z TFZ pod warunkiem opłaty bezgotówkowej. Przed epidemią Covid, dzięki ustawie o usługach turystycznych była preferencja dla organizatorów turystyki. Gdy podróżny podpisywał umowę z biurem podróży, podlegał ochronie zbudowanej przez ustawę o usługach turystycznych. Jeśli natomiast wykupił bezpośrednio np. hotel, transport, to tak chroniony już nie był. Ustawa „tarcza” umożliwiła zwrot całej wpłaty klientowi. Pan Wiceprezes Legendziewicz dostrzega swoisty bałagan prawny. Stwierdził, iż należy uzupełnić zapisy ustawy w taki sposób, aby każdy konsument traktowany był jednakowo i w stosunku do każdej branży.
4. Głos w dyskusji ponownie zabrał **Pan dr Cybula**, który wzmacniając opinię **Pana Prezesa Legendziewicza** podkreślił, że tym samym zwrotom w akcie prawnym nie należy nadawać różnych znaczeń. Jednakże ta podstawowa reguła jest nie do utrzymania w przypadku usług hotelarskich. Ustawa o usługach hotelarskich, przewodnikach i pilotach wycieczek zawiera definicję klienta. Dla tej definicji klienta należy przyjąć szerszą interpretację (nie tylko konsumenta, co jest podyktowane wykładnią celowościową). Pojęcie klienta powinno być rozumiane szeroko w przypadku usług hotelarskich i obejmować nie tylko klientów nie związanych z działalnością gospodarczą.
5. Kolejnym prelegentem był **Pan Maciej Czapliński**, Radca w UOKiK, który przedstawił prezentację nt. problemów konsumenckich na rynku usług turystycznych w dobie Covid. Najważniejsze spostrzeżenia:

* Wzrost liczby skarg od marca 2020 o 53 % w stosunku do IV kw. 2019;
* Najwyższy przyrost skarg dotyczy usług transportowych (gł. na linie lotnicze),   
  w drugiej kolejności usług turystycznych (m.in. odwołane wyjazdy narciarskie);
* Najważniejsze problemy konsumenckie to odwołane loty (odszkodowania nie wypłacone w ciągu 7 dni), odwołane imprezy turystyczne, sportowe, kulturalne (zwrot pieniędzy odsunięty o 180 dni), odpowiedzialność pośrednika.
* W zakresie działalności biur podróży skargi dotyczą głównie: rozszerzającej interpretacji specustawy covidowej, biura nie zwracają pieniędzy mimo upływu 180 dni, wypłaty   
  z TFG nie zawsze są bezproblemowe, problemy z ubezpieczeniem.

**Pan Maciej Czapliński** omówił przykładowe skargi biur podróży. UOKIK zastosował względem nich art. 49 ustawy, wezwania miękkie do przedsiębiorców. Uzasadnieniem do takiego miękkiego podejścia UOKiK jest obawa, że jeśli biura podróży wskutek nałożonych przez UOKIK kar pieniężnych zaczną upadać, wówczas tym bardziej środki wpłacone przez klientów nie zostaną im zwrócone.

1. Do tego wątku dyskusji włączył się **Pan dr Cybula**, który zaznaczył słabą pozycję konsumenta na rynku usług turystycznych. Zarekomendował powołanie Rzecznika Konsumenta Usług Turystycznych (Turysty). Wspomniał o dyskusjach Ministerstwa Rozwoju z przedstawicielami branży turystycznej, ale bez udziału środowisk konsumentów. Nawiązując do problemów   
   z ubezpieczeniem, podkreślił, że nie mieści się ono w definicji imprezy turystycznej i jedynym kierunkiem jest ocena problemu ze strony regulacji ubezpieczeniowych.
2. Ad vocem **Pan Radca Czapliński** przypomniał, że UOKIK opracował w maju b.r. raport   
   nt. „grzechów” branży turystycznej, w którym ujęto konieczność ochrony konsumentów m.in. poprzez utworzenie ADRów.
3. Kolejno głos w dyskusji zabrała **Pani Kinga Czarnota**, Powiatowy Rzecznik Konsumentów   
   w Brzesku, Członek Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów, która na wstępie podkreśliła dużą aktywność UOKIK w stworzeniu kultury rynku usług telekomunikacyjnych, energetycznych, bankowych. Jednocześnie podkreśliła, że pominięto starania w tym zakresie w przypadku branży usług turystycznych. Jest to zaniechanie, które należy nadrobić, lecz nie w obecnym trudnym czasie epidemii. Ważna jest zmiana podejścia branży turystycznej do konsumentów. **Pani Kinga Czarnota** zaproponowała, żeby Rada wspólnie w przyszłości wypracowała stanowisko mobilizujące UOKIK do podjęcia wpływu na branżę turystyczną.
4. **Pan Maciej Czapliński** podziękował za uwagi Przedmówczyni, podkreślając, że z nimi się zgadza. Potwierdził, że działania UOKIK powinny nastąpić, gdyż nieuczciwe praktyki branży turystycznej są powszechne na rynku i należy to zmienić. Z uwagi na obecną sytuację epidemiczną, musi to zostać przesunięte w czasie.
5. Do dyskusji włączył się **Pan Krzysztof Podgórski**, Prezes Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów w Tarnowie, który przychylił się do opinii przedmówców, iż branża turystyczna została zaniedbana przez UOKIK, poparł też pomysł powołania Rzecznika Konsumentów Usług Turystycznej.
6. Pan **dr Piotr Cybula** zauważył, że obecny trudny czas sprzyja temu, aby środowiska biur podróży opracowały dobre praktyki. Zwrócił także uwagę, że prawny standard ochrony podróżnych częściowo się pogorszył. Przykładowo wcześniej obowiązywał 30 - dniowy termin odpowiedzi na reklamację.
7. W nawiązaniu do wypowiedzi gości, **Pan Jerzy Gramatyka** podał przykład budowania kultury rynku telekomunikacyjnego sprzed czternastu laty, kiedy to ówczesna Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej – Pani Anna Streżyńska w odpowiedzi na skargi konsumentów dot. organizacji quizów wiedzy, konkursów z nagrodami, horoskopów, w których ich uczestnicy wysyłali SMS-y i MMS-y Premium wspólnie z uczestnikami rynku telekomunikacyjnego, wypracowała kodeks dobrych praktyk, w ślad za tym wprowadzono zmiany w prawie.   
   W następstwie powyższego znikły problemy związane z wysokimi rachunkami za uczestnictwo w takich umowach jakie płacili ich uczestnicy.
8. Kolejny głos w dyskusji zabrał **Pan dr Jerzy Raciborski** (AWF), który nawiązał   
   do wypowiedzi Pana Prezesa Legendziewicza (KIT). Art. 15 zp ustawy o Covid ma na celu ochronę hotelarzy przed natychmiastowym zwrotem, natomiast pozostaje pytanie, czy jest on podstawą do kreowania nowego tytułu zwrotu innego niż niemożność świadczenia   
   z umowy wzajemnej (art. 495). Zdaniem Pana dra Jerzego Raciborskiego nie ma podstawy do takiej interpretacji. Jeżeli wykorzystanie świadczenia jest obiektywnie niemożliwe,   
   to świadczenie należy zwrócić, jeżeli wykonanie jest możliwe, to nie ma tytułu. (*z uwagi na problemy dźwiękowe połączenia, powyższe sporządzono na podstawie wypowiedzi napisanej na czacie przez Pana Jerzego Raciborskiego).*
9. W ostatnim zdaniu swej wypowiedzi, Pan dr Piotr Cybula zasygnalizował, że w przypadku odstąpienia konsumentów od umów na podstawie art. 47 ust. 4 powstaje pytanie, czy   
   w sytuacji covidowej konsument był upoważniony do bezkosztowej rezygnacji z wyjazdu. Pan dr Cybula zaapelował do środowiska rzeczników konsumentów, aby upubliczniać pierwsze pojawiające się orzeczenia sądów w tej sprawie, co pozwoli konsumentom rozeznać na ile ryzykują podejmując drogę sądową.
10. Pan Jerzy Gramatyka podsumowując spotkanie zwrócił uwagę na następujące kwestie:

* Problemy natury praktycznej w zakresie udzielania skutecznej pomocy prawnej konsumentom. Pośpiech, nie najlepsza jakość przepisów będą wyzwaniem zarówno dla rzeczników, jak i składów orzekających sądów, które będą rozstrzygać sprawy;
* Problemy natury formalno-prawnej TFZ, w tym kwestie związane z nadmierną kazuistyką i oddalaniem wniosków przez Fundusz, niezrozumiałe wykluczenie   
  z możliwości odzyskania środków poprzez TFZ konsumentów, którzy opłacili usługi gotówką;
* Idea powołania Rzecznika Konsumentów Usług Turystycznych;
* Sprawa utworzenia ADRów celem polubownego rozstrzygania spraw;
* Propozycja przyjęcia Apelu/Stanowiska Rady w sprawie doprecyzowania zapisów   
  w obowiązujących aktach prawnych, o których była mowa podczas spotkania.

**Pan Jerzy Gramatyka**, podziękował wszystkim za udział, a także zachęcił do dalszej aktywności w ramach Rady. Poprosił, aby propozycje tematów kolejnego posiedzenia, a także wszelkie pytania, uwagi i sugestie do członków Rady oraz do ekspertów kierować na adres Rady ([rada.konsumentow@umwm.malopolska.pl](mailto:rada.konsumentow@umwm.malopolska.pl)).

**Jerzy Gramatyka**

Wiceprzewodniczący

Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów

Protokół sporządziła:

Joanna Domańska

Departament Nadzoru Właścicielskiego i Gospodarki

Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego

1. w świetle przepisów specustawy w sprawie koronawirusa (Ustawa 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). [↑](#footnote-ref-1)