

ABC Konsumenta – Konsument a wyjazd za granicę w czasie epidemii

Odpowiadając na pytania zadawane przez konsumentów o kwestie wyjazdu za granicę w związku z koronawirusem i możliwością rezygnacji Powiatowy Rzecznik Konsumentów informuje:

1. Na pytanie co ma robić - czy rezygnować czy nie, bo biuro podróży twierdzi, że konsument nie ma ku temu podstaw i w razie rezygnacji będzie zobowiązany pokryć koszty rezygnacji **to Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie może podjąć decyzji za konsumenta i zagwarantować mu**, że jeśli odstąpi od umowy z powodu sytuacji panującej w krajach objętych epidemią koronawirusa – organizator będzie zobowiązany do zwrotu wpłaconych przez niego środków. **Decyzja należy tylko i wyłącznie do konsumenta, który zawarł umowę.**

2. Jeśli konsument jest zdecydowany zrezygnować z wyjazdu to:

musi złożyć na piśmie do organizatora **oświadczenie o odstąpieniu** od umowy z powodu sytuacji panującej w miejscu docelowym, może powołać się na przepis art. 47 ust. 4 ustawy o imprezach turystycznych, który brzmi następująco:

Art. 47 ust. 4. 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.

i zażądać zwrotu pieniędzy wskazując termin np. 7 dni i nr rachunku bankowego. Powinien ponadto powołać się na informacje, które podaje GIS i MSZ, które w pewnym sensie uzasadniają jego decyzję. Jeśli przedsiębiorca odmówi albo nie zareaguje na pismo konsumenta, wówczas konsument może złożyć do Powiatowego Rzecznika Konsumentów wniosek o pomoc. **Prawdopodobnie jednak wszystkie tego typu sprawy będą się kończyć w sądzie, który oceni czy roszczenia konsumenta są zasadne, ponieważ tylko sąd może rozstrzygnąć spory cywilno-prawne.**

Na stronie Ministerstwa Spraw Zagranicznych mamy następującą informację: <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych> :

W związku z faktem, że na obecnym etapie rozwoju epidemii koronawirusa żadne miejsce na świecie nie jest wolne od ryzyka zakażenia się nim, a w niektórych regionach świata sytuacja zmienia się niezwykle dynamicznie,

Ministerstwo Spraw Zagranicznych apeluje o unikanie wszelkich podróży zagranicznych, które nie są konieczne.

Najbardziej aktualne informacje nt. ograniczeń w podróżowaniu w związku z koronawirusem znajdują się na stronach naszych placówek dyplomatycznych.

Ich listę wraz z adresami mediów społecznościowych znajdziesz [tutaj](#):

W profilach niektórych krajów, w dziale bezpieczeństwo, znajdują się **ostrzeżenia dla podróżujących:**

- 1. Zachowaj (zwykłą) ostrożność** – oznacza poziom zagrożenia zbliżony do Polski.
- 2. Zachowaj szczególną ostrożność** – oznacza poziom zagrożenia wyższy niż w Polsce.
- 3. MSZ odradza podróże, które nie są konieczne** – oznacza poziom zagrożenia znacznie wyższy niż w Polsce. W naszej ocenie podróże konieczne to wyjazdy w celach zawodowych, pilnych sprawach rodzinnych itd. – wyłączamy z tej kategorii cele turystyczne. Ostateczna decyzja czy podróż jest konieczna należy do obywatela.
- 4. MSZ odradza wszelkie podróże** – oznacza najwyższy poziom zagrożenia. Odradzane są wszelkie podróże, w tym w celach zawodowych i pilnych sprawach rodzinnych.

Ze względu na zagrożenie epidemiologiczne Główny Inspektorat Sanitarny na swojej stronie <https://gis.gov.pl> zamieszcza aktualne informacje i komunikaty o aktualnym stanie zagrożenia epidemiologicznego.

Czy tego typu ostrzeżenia wystarczą, aby domagać się zwrotu środków w przypadku odstąpienia z powodu wirusa – być może tak, ale nie ma co do tego pewności i dlatego Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie może konsumentom dać gwarancji, że odzyskają pieniądze. Znamienne jest jednak, że takie same rekomendacje na temat podróżowania które wyrażają MSZ i GIS „**nie zaleca, odradza**” i na tej podstawie de facto biura podróży same odwołują imprezy.

Dodatkowym argumentem jest fakt zawieszenia lotów przez większość linii lotniczych.

Ale podstawowym argumentem może być zamknięcie granic przez kraj, do którego mamy podróżować.

Należy pamiętać, że:

- należy udokumentować przywołane dowody np. zrzutem strony internetowej, na której są podane informacje, na które się powołujemy,

- przywołany wyżej przepis dotyczy tylko wyjazdów zorganizowanych,
- przepisy ustawy obowiązują tylko na terenie Polski,
- krajach docelowych wiążą nas przepisy miejscowe z tym, że na terenie Unii Europejskiej są one w zasadzie ujednolicone przepisami dyrektyw.

Opracował: Stanisław Gąsior Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Koziennicach