

BIURA PODRÓŻY WYPŁACĄ ŚRODKI ZA NIEWYKORZYSTANE VOUCHERY PODRÓŻNE

- W odpowiedzi na skargi konsumenckie Prezes UOKiK Tomasz Chróstny zbadał praktyki stosowane przez dwanaście biur podróży.
- Prezes UOKiK sprawdził jak przedsiębiorcy rozliczają się z voucherów oferowanych za odwołane usługi z powodu pandemii koronawirusa.
- Badane biura podróży zmieniły niezgodne z prawem zasady - turyści otrzymają zwrot pieniędzy za niewykorzystane bony turystyczne.

[Warszawa, 24 sierpnia 2022 r.] Ustawa covidowa przewidywała udzielenie wsparcia przedsiębiorcom turystycznym, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji w związku z obostrzeniami nakładanymi z powodu COVID-19. W obliczu zamkniętych granic, ograniczeń w przemieszczaniu się, zawieszonych lotów, czy decyzji podejmowanych przez niektóre kraje o czasowym zamknięciu hoteli i ośrodków wypoczynkowych wiele usług turystycznych zostało niezrealizowanych. Vouchery podróżne stanowiły nową formę rozliczenia się agencji turystycznych z konsumentami. Zamiast zwrotu gotówki biura podróży mogły zaproponować klientom bon będący ekwiwalentem wpłaconej wcześniej sumy.

Na skutek licznych sygnałów konsumenckich Prezes UOKiK wziął pod lupę organizacje turystyczne sprawdzając, jak w praktyce rozliczane są bony. Wątpliwości wzbudziły warunki regulaminów dotyczące informowania klientów o voucherach turystycznych, w szczególności te mogące wprowadzać w błąd co do **przysługującego im prawa do zwrotu niewykorzystanej wartości vouchera zarówno w trakcie jego obowiązywania, jak i po upływie terminu ważności.**

Działania Prezesa UOKiK objęły dziesięć biur podróży: Best Reisen Group, Coral Travel Poland, Ecco Holiday, Exim, Grecos Holiday, Konsorcjum Polskich Biur Podróży Trade&Travel Company, L.T.M. Luxury Travel Management, Nowa Itaka, Orient Travel, Rainbow Tours, TOP Touristik, TUI Poland, a także przedsiębiorców współpracujących z tymi spółkami. W ramach postępowań wyjaśniających oraz wystąpień udało się bez konieczności podejmowania sformalizowanych działań administracyjnych zmienić praktyki biur podróży.

W przypadku działań Orient Travel Urząd ustalił, że nie przekazywali konsumentom voucherów uregulowanych w ustawie covidowej, natomiast L.T.M. Luxury Travel Management wydało tylko kilka na wyraźne życzenie klientów, bez dodatkowych warunków odnośnie ich realizacji.

- Przeanalizowaliśmy warunki umów, regulaminy oraz wytyczne stosowane przez biura podróży. Sprawdziliśmy jak informowały konsumentów, a także jak w praktyce realizowały wydane podczas epidemii COVID-19 vouchery. Wezwaliśmy dziesięciu z dwunastu badanych przedsiębiorców do zaniechania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i usunięcia skutków ich stosowania. Dzięki otwartej postawie przedsiębiorców udało się usunąć niezgodne z prawem postanowienia. Konsumenti mają prawo otrzymać zwrot środków finansowych za niewykorzystany voucher turystyczny - wyjaśnia Tomasz Chróstny, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Badane biura podróży uznały zastrzeżenia Prezesa UOKiK i dobrowolnie usunęły zapisy wprowadzające konsumentów w błąd oraz niedozwolone postanowienia wzorów umów. **Spółki zobowiązały się także do zwrotu niewykorzystanych wartości voucherów po upływie terminu ważności lub w każdym czasie na życzenie klienta.**

W przypadku wątpliwości natury prawnej zachęcamy do korzystania z darmowych porad konsumenckich świadczonych przez miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów.

Dodatkowe informacje dla mediów:

Biuro Prasowe UOKiK

pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa

Tel.: 22 55 60 246

E-mail: biuroprasowe@uokik.gov.pl

Twitter: [@UOKiKgovPL](https://twitter.com/UOKiKgovPL)

Znajdziesz nas również na Instagramie: [@uokikgovpl](https://www.instagram.com/uokikgovpl)

Pomoc dla konsumentów:

Tel. 801 440 220 lub 22 266 76 76 - infolinia konsumencka

E-mail: porady@dlakonsumentow.pl

[Rzecznicy konsumentów](#) - w twoim mieście lub powiecie