



KONSUMENT W DOBIE PANDEMII.

**PORADNIK DLA KONSUMENTÓW Z
TERENU POWIATU WROCŁAWSKIEGO.**



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



KONSUMENT W DOBIE PANDEMII

PORADNIK DLA KONSUMENTÓW Z TERENU POWIATU WROCŁAWSKIEGO

Małgorzata Miś
r.pr. Joanna Bojda

Wrocław
grudzień 2020

Poradnik przygotowany przez Stowarzyszenie Euro-Concret w ramach programu PODNIESIENIE POZIOMU ŚWIADOMOŚCI PRAWNEJ I OBYWATELSKIEJ ORAZ AKTYWNOŚCI SPOŁECZNEJ MIESZKAŃCÓW POWIATU WROCŁAWSKIEGO finansowanego ze środków budżetu Powiatu Wrocławskiego

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



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



Epidemia COVID – 19 całkowicie zmieniła oblicze większości dziedzin życia. Nie bez znaczenia jest wpływ koronawirusa na sytuację konsumentów. Obiektywna niemożność dotrzymania warunków wcześniej zawartych umów, nowe okoliczności utrudniające wykonanie umowy, wielość aktów prawnych ustanawianych w pośpiechu przez władzę, trudna sytuacja finansowa wielu konsumentów i przedsiębiorców to tylko niektóre problemy, z którymi od kilku miesięcy borykamy się wszyscy.

Z jakimi problemami spotykają się najczęściej polscy konsumenci? W niniejszym poradniku odpowiadamy na najczęściej pojawiające się pytania.



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



SPIS TREŚCI

1. Sprzedaż towarów

- 1.1. Czy sprzedawca może odmówić obsłużenia klienta bez zasłoniętych ust i nosa? 6
- 1.2. Czy w trakcie tzw. godzin dla seniorów mogą przebywać w sklepie osoby inne niż seniorzy (osoby niepełnosprawne, kobiety w ciąży i z małymi dziećmi)? 8
- 1.3. Czy sprzedawca w sklepie może odmówić przyjęcia gotówki powołując się na zagrożenie koronawirusem? 9
- 1.4. Czy sprzedawanie w internecie "leków" na koronawirusa jest legalne? 9
- 1.5. Jak można złożyć reklamację w czasie pandemii? 11
- 1.6. Czy znaczne podnoszenie cen w czasie pandemii jest zgodne z prawem? 13

2. Usługi

- 2.1. Zmiana sposobu świadczenia usług, karnety. 14
- 2.2. Odwołane wesele, komunia, impreza okolicznościowa. Jakie prawa ma konsument? 16

3. Edukacja – prywatne szkoły, przedszkola, żłobki, kursy

- 3.1. Zapłata za usługi edukacyjne przez okres zamknięcia placówek. 17
- 3.2. Czy przedsiębiorcy należy się czesne, jeśli konsument nie korzysta z usług edukacyjnych/opiekuńczych z uwagi na obawę o zarażenie? 19



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



3.3. Zmiana sposobu wykonywania usługi edukacyjnej. 20

4. Turystyka

4.1. Czy można bezkosztowo odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej? 23

4.2. Możliwość rezygnacji z imprezy turystycznej w momencie uchylenia zakazów przemieszczania się. 25

4.3. Termin na zwrot środków w przypadku odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej z uwagi na COVID-19. 27

4.4. Zwrot pieniędzy w formie vouchera. 29

4.5. Turystyczny Fundusz Zwrotów. 31

5. Imprezy sportowe, wydarzenia kulturalne, rozrywkowe i rekreacyjne.

5.1. Zwrot pieniędzy za odwołane wydarzenie. 34

5.2. Brak możliwości wzięcia udziału w wydarzeniu. 35

6. **Bieg terminów w trakcie pandemii.** 35



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



1. Sprzedaż towarów

Prowadzenie działalności przez sprzedawców w trakcie pandemii napotkało na szereg trudności praktycznych, jak i problemów natury prawnej. Prowadzenie sklepów stacjonarnych podlega różnego rodzaju regulacjom, takim jak ograniczenie ilości osób w sklepie, godziny dla seniorów, obowiązek zasłaniania nosa i ust. Pojawiają się również problematyczne sytuacje dotyczące procedury reklamacyjnej i związanych z nią terminów.

Poniżej przedstawiamy odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania związane ze sprzedażą towarów w czasie pandemii.

1.1 Czy sprzedawca może odmówić obsłużenia klienta bez zasłoniętych ust i nosa?

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 nie tylko na osoby chore (jak poprzednio), ale również na osoby zdrowe. Obecnie obowiązek ten regulowany jest przez rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 1 grudnia 2020 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii.

Obowiązek zasłaniania nosa i ust powiązany został z prawem sprzedawcy do odmowy sprzedaży osobom, które obowiązku tego spełniają. W obecnym stanie prawnym sprzedawca może zatem odmówić obsłużenia klientów bez zasłoniętych ust i nosa.



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



Podkreślić jednak należy, że w dalszym ciągu sam obowiązek nałożony jest w drodze rozporządzenia (choć na podstawie tzw. delegacji ustawowej). Część prawników stoi na stanowisku, że obowiązek taki powinien być uregulowany bezpośrednio w ustawie. Wbrew pozorom nie jest to rozważanie czysto teoretyczne, gdyż może skutkować umarzaniem ewentualnych postępowań sądowych.

Przepisy przewidują pewne wyjątki od obowiązku zasłaniania ust i nosa. Dotyczą one np. osób z całościowymi zaburzeniami rozwoju (np. autyzm), 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. niepełnosprawność rąk, dłoni).

Zdaniem niektórych prawników nakazywanie obywatelom zakrywania ust i nosa w drodze rozporządzenia, a nie ustawy, jest pozbawione mocy prawnej. 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 nie można nikogo zmusić do zasłaniania nosa i ust, ani też karać za naruszenie tego obowiązku.

Przepisy wprowadzane od początku trwania epidemii (rozporządzenia) nakładały obowiązek zasłaniania nosa i ust, jednak były one szeroko krytykowane przez prawników. Zdarzało się, że sprzedawcy odmawiali obsłużenia klientów bez maseczki albo przyłbicy lub nie wpuszczali ich na teren sklepu. W takich sytuacjach niektóre osoby zawiadamiły policję o możliwości popełnienia 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



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



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.

1.2 Czy w trakcie tzw. godzin dla seniorów mogą przebywać w sklepie osoby inne niż seniorzy (osoby niepełnosprawne, kobiety w ciąży i z małymi dziećmi)?

Tak zwane godziny dla seniorów zostały wprowadzone od dnia 15 października 2020 roku 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.).

Za nieprzestrzeganie godzin dla seniorów można się spodziewać mandatu w wysokości 500 zł. Dodatkowo na osobę, która nie stosuje się do rozporządzenia, Państwowa Inspekcja Sanitarna może nałożyć karę administracyjną. Osobie, która nie jest seniorem, a wchodzi do sklepu w czasie godzin dla seniorów lub osobie, która taką osobę wpuszcza, grozi kara w wysokości nawet 30 000 zł.

Przepisy rozporządzenia nie przewidują żadnych wyjątków od wprowadzonej zasady dla osób poniżej 60 roku życia. Kwestie osób niepełnosprawnych (w wieku poniżej 60 lat), kobiet w ciąży czy rodziców z małymi dziećmi nie zostały w żaden sposób uregulowane i tym samym nie mogą one korzystać ze sklepów między godziną 10 a 12.



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



1.3 Czy sprzedawca w sklepie może odmówić przyjęcia gotówki powołując się na zagrożenie koronawirusem?

Namawianie klientów do korzystania z kart płatniczych, czy też innych bezgotówkowych form płatności (np. BLIK) wynika z obawy o zarażenie poprzez przenoszenie wirusa na banknotach i monetach. Korzystanie z kart płatniczych czy płatności przy użyciu telefonu jest w chwili obecnej bezpieczniejszą formą dokonywania zapłaty.

Nie oznacza to jednak, że sprzedawcy mogą odmówić klientom płacenia gotówką, gdyż nie mają do tego podstawy prawnej. Wręcz przeciwnie – zgodnie z prawem sprzedawca ma obowiązek przyjmując monety i banknoty. 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 i jako takie muszą być akceptowane przez sprzedawców.

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

1.4 Czy sprzedawanie w internecie „leków” na koronawirusa jest legalne?

Od początku pandemii można było się spotkać z ogłoszeniami o rzekomych lekach na COVID-19 lub o produktach (np. kosmetykach, suplementach), które miałyby nas w pełni chronić przed zarażeniem.

Należy pamiętać, że tego typu produkty albo nie istnieją albo są dostępne jedynie w specjalistycznych placówkach służby zdrowia (i jedynie tam powinny być podawane). Należy zachować daleko idącą ostrożność w nabywaniu jakichkolwiek produktów leczniczych przez internet, a jeśli sprzedawca zapewnia, że mają nas one chronić przed



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



zarażeniem, to najlepiej całkowicie zrezygnować z zakupu. Jak do tej pory najskuteczniejszym sposobem, aby uniknąć zarażenia, jest stosowanie się do zasad „dystans, dezynfekcja, maseczka”, a w przypadku zachorowania to lekarz powinien decydować o leczeniu. Dezynfekcji można dokonać zwykłymi dostępnymi na rynku produktami o stężeniu alkoholu co najmniej 60% i nie muszą one posiadać specjalnych cech „antycovidowych”.

Jeśli jednak zdecydowaliśmy się na zakup produktu, który ma rzekome właściwości antykoronawirusowe, to 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 z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym daje konsumentom, rzecznikom konsumentów oraz organizacjom konsumenckim 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.



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



1.5 Jak można złożyć reklamację w czasie pandemii?

Przepisy służące przeciwdziałaniu epidemii i jej skutkom nie wprowadziły żadnych zmian w zakresie procedury reklamacyjnej. Stąd też kierować się musimy takimi samymi zasadami jak przed pandemią. Przy reklamowaniu towarów z reguły korzystniejsze dla konsumenta jest złożenie reklamacji z tytułu rękojmi, bezpośrednio do sprzedawcy (a nie z tytułu gwarancji do gwaranta)

Przepisy kodeksu cywilnego pozwalają złożyć reklamację praktycznie w każdy sposób, który dostatecznie pokaże, jakie jest nasze żądanie wobec sprzedawcy i jaka jest wada towaru. Kluczowe jest jedynie, aby nasze oświadczenie dotarło do sprzedawcy. Teoretycznie można złożyć reklamację nawet telefonicznie, jednak znacznie pewniejsze będą takie formy komunikacji, które zostawiają trwały ślad.

Zgodnie z przepisem 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**. Podobne zasady obowiązują w przypadku reklamowania usług czy też podejmowania przez konsumenta innych czynności, np. gdy konsument chce odstąpić w ciągu 14 dni od umowy zawartej na odległość. Przedsiębiorca nie może samodzielnie ograniczać form kontaktu ze strony konsumentów, jeśli nie ma do tego wyraźnej podstawy w przepisach prawa.

Inne zasady mogą obowiązywać w przypadku niektórych usług (np. telekomunikacyjnych, pocztowych, przewozowych). Zdarza się, że przepisy prawa wskazują konkretne sposoby składania reklamacji (np. pisemnie), a przedsiębiorcy pozostawiają możliwość przyjmowania reklamacji w innej formie (np. telefonicznie czy przez pocztę elektroniczną).



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



W takich sytuacjach należy sprawdzić, czy umowa przewiduje inny sposób złożenia reklamacji niż tylko pisemna. Należy przy tym mieć na uwadze, że w trakcie epidemii może nie być możliwości złożenia reklamacji w przewidzianej prawem formie (np. pisemnie).

Od marca do maja 2020 został wprowadzony tzw. 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.

Nadzwyczajna sytuacja, jaką jest epidemia i lockdown, pozwala na przyjęcie, że doszło do nadzwyczajnej zmiany okoliczności (tzw. *klauzula rebus sic stantibus* zawarta w art. 357[1] § 1 kodeksu cywilnego). Klauzula ta pozwala na przyjęcie nowego sposobu wykonania zobowiązania (czyli np. inna niż normalnie forma złożenia reklamacji). *Klauzula rebus sic stantibus* jest co prawda stosowana przez sąd, jednak zanim do etapu sądowego dojdzie, można na jej podstawie próbować dojść do porozumienia w związku z występującymi nadzwyczajnymi okolicznościami.

Należy również zwrócić uwagę na fakt, że obecna sytuacja mocno wpływa nie tylko na konsumentów, ale też na przedsiębiorców. Jeżeli przedsiębiorca otrzymał od konsumenta reklamację w sposób



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



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. Ograniczenia związane z epidemią dotyczą obu stron stosunku prawnego i obie strony mogą korzystać z ochrony przewidzianej prawem w przypadku wystąpienia takich okoliczności.

Pamiętajmy również, że jeżeli decydujemy się na kontakt z przedsiębiorcą inny niż pisemny (np. wiadomość sms, e-mail), to powinniśmy zadbać o potwierdzenie wysłania takiej wiadomości.

1.6 Czy znaczne podnoszenie cen w czasie pandemii jest zgodne z prawem?

W chwili obecnej nie obowiązują przepisy, które wprowadzałyby maksymalne lub minimalne ceny za towary lub usługi. Niemniej jednak, jeśli cena towaru uległa drastycznemu wzrostowi i nie ma co do tego racjonalnych przyczyn, konsument może 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**.

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



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



Nie można jednak wykluczyć, 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 Konsumentką (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. Usługi

2.1 Zmiana sposobu świadczenia usług, karnety.

Ograniczenia i obostrzenia wprowadzone przez rząd w celu zapobiegania rozwojowi epidemii koronawirusa spowodowały zamknięcie wielu placówek usługowych. W związku z tym nie mamy 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 ze stacjonarnej usługi, gdyż mamy do czynienia z częściową niemożnością świadczenia, za którą nie odpowiada żadna strona.



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



Stosownie do przepisu 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 usługodawca nie może żądać od konsumenta zapłaty za czas, przez który obiektywnie nie ma możliwości skorzystania z usługi. Jeżeli konsument zapłacił z góry za karnet, powinien otrzymać proporcjonalny zwrot uiszczonej już kwoty.

Niezależnie od wskazanej powyżej podstawy prawnej, możemy również spróbować dojść do porozumienia z przedsiębiorcą. Jest to z pewnością rozwiązanie szybsze i bardziej satysfakcjonujące dla obu stron. Jednym ze sposobów rozwiązania problemu może być np. przedłużenie ważności karnetu o czas, przez który placówka świadcząca usługi pozostaje zamknięta. Możliwe jest także określenie innego sposobu wykonania umowy, np. zastąpienie tradycyjnych usług usługami on-line. **W takim wypadku usługodawca nie może wymuszać na konsumencie zgody na modyfikację umowy – konieczna jest na to zgoda klienta.** Nie zawsze bowiem modyfikacja umowy będzie satysfakcjonująca dla konsumenta.

Zmiana sposobu wykonania umowy jest możliwa dzięki tzw. *klauzuli rebus sic stantibus*, którą stosuje się w przypadku nadzwyczajnej zmiany stosunków. Co prawda *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.

Bardzo istotną kwestią związaną z brakiem dostępu do niektórych usług jest okres ważności karnetów. Obiektywna niemożność



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



skorzystania z karnetu nie może prowadzić do sytuacji, w której konsument ponosi stratę. 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 *klauzulę 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. Stan epidemii i ograniczenia z nim związane są wystarczającym dowodem w tej sytuacji. Klauzula daje możliwość określenia nowego sposobu wykonania zobowiązania – w tym wypadku zmiany daty końcowej ważności vouchera.

2.2 Odwołane wesele, komunia, impreza okolicznościowa. Jakie prawa ma konsument?

W wyniku epidemii koronawirusa wiele zaplanowanych imprez okolicznościowych nie doszło do skutku i zostało odwołanych. W tym przypadku do niewykonania umowy dochodzi z przyczyn, za które żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności (mamy nadzwyczajną sytuację związaną z epidemią). Innymi słowy - świadczenie umowy stało się obiektywnie niemożliwe.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami jeżeli jedno ze świadczeń wzajemnych (realizacja przyjęcia) 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



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



cywilnego). Bez znaczenia pozostaje czy dotychczas uiszczona część ceny została określona jako zaliczka czy zadatek – to rozróżnienie miałoby znaczenie, gdyby konsument samowolnie zrezygnował z umowy.

Nie ma również żadnej podstawy prawnej do tego, aby przedsiębiorca przymuszał konsumenta do organizacji przyjęcia w innym terminie. Stąd też jeśli konsument nie chce przenieść terminu imprezy na innych termin (do czego ma prawo), to powinien otrzymać zwrot pieniędzy za odwołane wydarzenie.

3. Edukacja – prywatne szkoły, przedszkola, żłobki, kursy.

3.1 Zapłata za usługi edukacyjne przez okres zamknięcia placówek.

Na różnych etapach walki z pandemią podejmowane były/są decyzje dotyczące zamknięcia placówek opiekuńczych i szkolnych. Zamknięcie to nie wynika z przyczyn leżących po stronie placówki, a z decyzji rządu. Tego rodzaju odgórne decyzje władz państwowych podyktowane były/są sytuacją nagłą, nieprzewidzianą i nadzwyczajną – wybuchem epidemii. 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 edukacyjne/opiekuńcze), a w wypadku, gdy je już otrzymała, obowiązana jest do zwrotu według przepisów o bezpodstawnym wzbogaceniu. Natomiast



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



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.

Warto zaznaczyć, że pojawiają się głosy niektórych prawników, że konsument powinien jedynie częściowo otrzymać zwrot pieniędzy. Ustalenie właściwych proporcji jest jednak w takim przypadku mocno skomplikowane. Ostatecznie mogłoby zdecydować o tym sąd powszechny, który rozpoznawałby spór pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. W takim wypadku sąd uwzględniłby nadzwyczajną zmianę stosunków (tzw. klauzula *rebus sic stantibus*) – art. 357[1] kodeksu cywilnego i ustalając zasady wzajemnych rozliczeń rozważyłby interesy obu stron.

Podczas ewentualnego rozliczenia należałoby wziąć pod uwagę, jakie koszty rzeczywiste ponosi przedsiębiorca pomimo braku świadczenia usług w danym momencie. Z całą pewnością nie powinny być pobierane płatności za ewentualne wyżywienie, zajęcia dodatkowe, konsultacje itp. Symboliczna obniżka czesnego (np. o 5%-10%) również nie jest rozwiązaniem uwzględniającym słuszny interes konsumenta. Jeśli dopuszczamy możliwość częściowego rozliczenia, to konsument powinien ponosić wyłącznie opłaty odpowiadające wysokości kosztów ponoszonych przez przedsiębiorcę, niezbędnych do zapewnienia ciągłości funkcjonowania placówki (np. czynsz najmu lokalu, wynagrodzenie pracowników itp.). Na żądanie konsumenta przedsiębiorca powinien przedstawić szczegółowe rozliczenie takich kosztów – nie mogą to być wyłącznie koszty deklaratywne.



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



Nie bez znaczenia jest fakt, że w przypadku placówek edukacyjno-opiekuńczych to na opiekunach osób małoletnich ciąży obowiązek opieki i prowadzenia edukacji. Zamieszczanie przez szkoły/przedszkola/żłobki materiałów w sieci internet mogło stanowić jedynie częściową pomoc w opiece. Z drugiej strony placówka musi być bez przerwy utrzymywana, żeby po okresie epidemii była możliwość kontynuacji edukacji. 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 konsumentów.

Zdarzają się również próby wymuszania przez prowadzących placówki edukacyjne/opiekuńcze zapłaty całości czesnego pod rygorem skreślenia z listy. Działanie takie jest całkowicie pozbawione podstaw prawnych. Co więcej, należy je traktować jako nadużycie prawa, wykorzystywanie pozycji dominującej oraz naruszenie zasad współżycia społecznego – a więc działania bezprawne.

3.2 Czy przedsiębiorcy należy się czesne, jeśli konsument nie korzysta z usług edukacyjnych/opiekuńczych z uwagi na obawę o zarażenie?

Luzowanie obostrzeń na różnych etapach epidemii pozwala na okresowe otwieranie placówek. Jeżeli placówka została otwarta zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami, to niekorzystanie z jej usług przez konsumenta nie znajduje w takim wypadku oparcia w przepisach prawa. Skutki finansowe takiej decyzji powinien zatem w pełni ponosić konsument i nie sposób obciążać nimi przedsiębiorcy.

Należy jedynie pamiętać, że przedsiębiorca nie może pobierać opłat np. za wyżywienie czy też zajęcia dodatkowe, a jedynie za czesne ustalone w umowie.



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



3.3 Zmiana sposobu wykonywania usługi edukacyjnej.

Wielu przedsiębiorców, którzy zmuszeni byli zamknąć swoje placówki, próbuje zmieniać sposób świadczenia przez siebie usług. Najczęściej wybierają formę prowadzenia zajęć on-line, ewentualnie formy zajęć na świeżym powietrzu. Taka zmiana sposobu powoduje, że 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 przedsiębiorca nie może żądać od konsumenta zapłaty za czas, przez który w ogóle nie wykonywał umowy. Jeżeli konsument zapłacił z góry za edukację/opiekę, powinien otrzymać proporcjonalny zwrot uiszczonej już kwoty. Jeżeli dochodzi do zmiany formy świadczenia usługi, to strony na nowo powinny ustalić wysokość należnego przedsiębiorcy wynagrodzenia.

Może się również zdarzyć, że konsument obiektywnie nie będzie mógł skorzystać z innej niż stacjonarna (w lokalu) forma prowadzenia zajęć. Może to wynikać np. z braku odpowiedniego sprzętu lub oprogramowania (komputer z dostępem do internetu i kamerą internetową) czy też brakiem możliwości uczestnictwa w zajęciach w terenie. W takim wypadku przedsiębiorca nie ma prawa żądać zapłaty za zajęcia przeprowadzone w innej niż pierwotnie ustalona formie.

Najbardziej pożądane jest wspólne wypracowanie rozwiązania takiej sytuacji – tak aby obie strony były zadowolone. Jedną z możliwych opcji jest przeniesienie zajęć do sieci internet lub prowadzenie zajęć w terenie. W takim wypadku strony powinny ustalić czy zajęcia on-line będą tańsze od stacjonarnych (świadczenie usług on-line jest mniej kosztowne i czasami mniej efektywne, więc warto rozważyć



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



obniżenie ceny). Jeśli konsument nie zgodzi się na inny sposób wykonywania umowy, powinien otrzymać proporcjonalny zwrot pieniędzy za zajęcia, które odbyły się w innej formie niż określona w umowie. Jeżeli nowa forma prowadzenia zajęć okaże się niesatysfakcjonująca dla konsumenta, to zachowuje on prawo do rozwiązania umowy i żądania zwrotu środków za zajęcia, które jeszcze się nie odbyły. Przedsiębiorca nie ma prawa wymuszać na konsumentach zgody na modyfikację umowy.

Zmiana sposobu wykonania umowy jest możliwa dzięki tzw. *klausuli rebus sic stantibus*, którą stosuje się w przypadku nadzwyczajnej zmiany stosunków. Co prawda *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.

4. Turystyka

Turystyka jest jedną z branż najbardziej dotkniętych przez pandemię koronawirusa. Od samego początku większość państw wprowadziła daleko idące obostrzenia w zakresie podróżowania, nie tylko za granicę, ale również wewnątrz. Odbiło się to katastrofalnie na branżach turystycznych, hotelowych, lotniczych i transportowych. Dodatkowo bardzo mocno ucierpiała branża gastronomiczna.

Całkowity brak możliwości świadczenia usług z tego sektora, a także to, jak wiele osób korzystało z tego typu usług, przełożył się na ogromną ilość problemów konsumenckich. Branża turystyczna bardzo szybko rozpoczęła działania lobbingowe, mające na celu uchronienie jej przed całkowitym bankructwem. Wprowadzane w ekspresowym tempie w większości państw Unii Europejskiej regulacje prawne



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



spowodowały, że należy z najwyższą ostrożnością podchodzić do każdej indywidualnej sprawy konsumenta.

Jeżeli w chwili obecnej zdecydujemy się na podróż zagraniczną, to powinniśmy być w pełni świadomi, że sytuacja epidemiczna jest bardzo dynamiczna i zawarcie umowy np. z tourooperatorem lub z linią lotniczą wcale nie musi oznaczać gwarancji jej wykonania. Pamiętajmy jednak, że na rynku pojawia się coraz więcej bardzo elastycznych ofert, które biorą pod uwagę niepewną sytuację i zabezpieczają obie strony na wypadek nagłego lockdownu.

Przed udaniem się w podróż zagraniczną warto zapoznać się z informacjami przedstawionymi w poniższych linkach:

- 1) <https://ulc.gov.pl/pl/aktualnosci/5066-nowe-zasady-bezpieczenstwa-w-podrozy-samolotem> – informacje o zasadach bezpieczeństwa w podróży lotniczej,
- 2) <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych>. - ostrzeżenia wydane przez Ministerstwo Spraw Zagranicznych,
- 3) <https://reopen.europa.eu/pl/?fbclid=IwAR0omGTgRf1bjEXPOaMDOZ6Q7A1O4141EKIJJ102XAf423oVgr-6rggWjyU> – strona przygotowana przez Komisję Europejską, zawierająca informacje o restrykcjach obowiązujących w poszczególnych krajach Unii Europejskiej.

Różnica jednego dnia w zawarciu umowy lub zrezygnowaniu z wycieczki może spowodować, że w danej sprawie znajdą zastosowanie zupełnie różne przepisy. Regulacje prawne dotyczące branży turystycznej były kilkakrotnie zmieniane, stąd niezmiernie istotne jest ustalenie jakie konkretnie przepisy obowiązywały w dacie powstania problemu. Wskazane poniżej zagadnienia mogą stanowić



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



jedynie wskazówkę dla podróżnych, nie są kategorię poradą prawną dla konsumenta.

4.1 Czy można bezkosztowo odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej?

Pytania związane z możliwością bezkosztowej rezygnacji z imprezy turystycznej stanowiły jedno z najczęstszych pytań konsumentów w początkach epidemii. Odpowiedź na to pytanie tylko pozornie jest prosta i, jak wskazano powyżej, każdą sytuację należy rozpatrywać indywidualnie i w oparciu o aktualnie obowiązujące przepisy.

Stosownie do przepisu 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.*

Z kolei zgodnie na podstawie przepisu 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*



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



okoliczności i powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

Mówiąc o nieuniknionych i nadzwyczajnych okolicznościach mamy na myśli takie wydarzenia jak wojna, rewolucja, epidemia, katastrofa naturalna, zamieszki itd. Odstępując od umowy na tej podstawie konsument nie poniesie opłaty za rozwiązanie umowy (co do zasady umowa może przewidywać taką opłatę i uzależniać jej wysokość od tego, ile czasu pozostało do wyjazdu – im bliżej imprezy turystycznej tym opłata może być większa). Z drugiej strony organizator turystyki nie jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania na rzecz konsumenta.

Z taką okolicznością z całą pewnością mieliśmy (i mamy do czynienia) w przypadkach braku możliwości przemieszczania się (zakaz lotów, przymusowa kwarantanna po przybyciu na miejsce destynacji). W takich warunkach nie budzi najmniejszych wątpliwości możliwość bezkosztowego odstąpienia od umowy.

Stan pandemii jest (i był wiosną 2020 roku) więc przesłanką do bezkosztowej rezygnacji z imprezy turystycznej. Wszelkie stanowiska przeciwne nie znajdują żadnego oparcia w tzw. wykładni prawa. W tym miejscu należy jednak wprowadzić ważne zastrzeżenie. Mianowicie zasadność każdego odstąpienia od umowy trzeba rozpatrywać przez pryzmat całokształtu sytuacji w dacie dokonania odstąpienia. Trzeba brać przy tym pod uwagę ówczesny stan wiedzy jak i prognoz dotyczących rozwoju epidemii (wiosną pojawiało się wiele głosów, że epidemia ulegnie zahamowaniu latem, a nawet wygaśnie do jesieni). Należy też zwracać uwagę na datę zawarcia umowy, tj. czy zawierając umowę o imprezę turystyczną pandemia była już obecna i czy konsument świadomie podejmował ryzyko, czy też umowa zawarta została przed nastaniem pandemii.



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



Przykładowo na zadane w marcu 2020 r. pytanie o zasadność odstąpienia od umowy, której realizacja przewidziana była na sierpień, nie sposób było udzielić wiążącej odpowiedzi, gdyż nikt nie wiedział jak potoczy się pandemia. Niezmiernie trudno przewidzieć, jak odstąpienie konsumenta od umowy, dokonane z dużym wyprzedzeniem, zostałyby ocenione przez sąd w ewentualnym procesie sądowym. W niektórych sytuacjach bardziej pewnym rozwiązaniem było poczekanie z odstąpieniem na termin bliższy wyjazdowi, tak aby mieć pewność co do aktualnej sytuacji epidemicznej.

Warto też wskazać na nie zawsze uczciwe podejście przedsiębiorców do konsumentów. Bardzo częste były przypadki, w których przedsiębiorcy widząc rozwój epidemii przymuszali konsumentów do kolejnych wpłat na poczet imprezy turystycznej grożąc, że w przeciwnym wypadku konsumenci utracą w całości dotychczas wpłacone środki. Zdarzali się również przedsiębiorcy, którzy zaprzeczali faktom i twierdzili, że wyjazd może się odbyć, a epidemia w żaden sposób na niego nie wpłynie (mimo, że np. wiadomo już było o odwołaniu lotów). Zachowania takie należy jednoznacznie traktować jako nieuczciwe praktyki rynkowe i o każdym tego typu przypadku informować rzecznika konsumentów lub organizacje konsumenckie.

4.2 Możliwość rezygnacji z imprezy turystycznej, która realizowana ma być w trakcie epidemii.

Wraz z luzowaniem obostrzeń dotyczących przemieszczania się powstał nowy problem. O ile w przypadku braku możliwości przemieszczania się nie ma wątpliwości co do prawa konsumenta do bezkosztowego odstąpienia od umowy (wszak realizacja



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



umowy była obiektywnie niemożliwa), o tyle fakt, że granice zostały otwarte powoduje, że kwestia ta nie jest już taka oczywista (przedsiębiorcy usilnie twierdzą, że możliwość wyjazdu zawsze istnieje).

Stan pandemii powoduje, że rządy poszczególnych państw wprowadzają szereg ograniczeń i obostrzeń – zamykane są placówki gastronomiczne, muzea, plaże, stoki narciarskie itd. O ile więc istniałaby teoretyczna możliwość udania się na urlop, to już sama jakość takiego urlopu i odpoczynku byłaby bardzo dyskusyjna. Konsument nie miałby możliwości pełnego korzystania ze wszystkich atrakcji normalnie dostępnych. Dodatkowo musiałyby cały czas zwracać uwagę na swoje bezpieczeństwo, nosić maseczkę, dezynfekować się i zachowywać dystans społeczny. To wszystko powoduje, że urlop w warunkach pandemii nie jest tożsamy z urlopem przed pandemią. Tym samym umowa o udział w imprezie turystycznej obecnie nie jest tym samym czym była rok wcześniej. Pandemia wpływa zatem w sposób znaczący na realizację imprezy turystycznej.

Mając na uwadze powyższe zastosowanie znajdzie przepis art. 47 ust. 4 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, zgodnie z którym *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.***



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



Przy zastosowaniu wskazanego przepisu należy brać pod uwagę wszelkie okoliczności danej sprawy. Czynniki wpływające na ocenę konkretnego stanu faktycznego to m.in.:

- wiek i stan zdrowia konsumentów (osoby starsze lub schorowane mogą się bardziej obawiać o swoje zdrowie i życie),
- moment zawarcia umowy (jeśli umowa została zawarta już w czasie pandemii, to trudno mówić o „nieuniknionych” okolicznościach, gdyż konsument wiedział o istnieniu COVID-19 i akceptował związane z tym ryzyko),
- rodzaj imprezy turystycznej (rejs rodzinnym jachtem po Morzu Śródziemnym lub wyprawa na daleką północ albo do Mongolii są zdecydowanie mniej ryzykowne niż wyjazd do Paryża czy do Barcelony),
- rodzaj restrykcji obowiązujący w miejscu destynacji (np. konieczność wykonania płatnych testów przed wyjazdem jest dodatkowym i nieprzewidzianym wydatkiem zwiększającym znacznie koszt imprezy; konieczność odbycia kwarantanny po przyjeździe na miejsce stanowi daleko idącą niedogodność i uniemożliwia skorzystanie z urlopu).

4.3 Termin na zwrot środków w przypadku odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej z uwagi na COVID-19.

Obowiązujące w Polsce regulacje, będące wynikiem implementacji do polskiego porządku prawnego dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



usług turystycznych, zmieniającej rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylającej dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz. Urz. UE L 326 z 11.12.2015, str. 1) określają precyzyjnie termin, w jakim podróżny powinien otrzymać zwrot środków w sytuacji odstąpienia od umowy. Przepis art. 47 ust. 6 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych stanowi, że zwrot taki winien nastąpić w terminie 14 dni od daty odstąpienia.

Wybuch epidemii spowodował, że wiele krajów (w tym Polska) przyjęło regulacje antykryzysowe, zmieniające dotychczas obowiązujące prawo. Tarcza antykryzysowa 1.0, która weszła w życie dnia 31 marca 2020 roku uzupełniała wcześniej uchwaloną ustawę 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 o przepisy dotyczące m.in. wydłużonego terminu na zwrot konsumentowi pieniędzy (art. 15 k i art. 31 h ustawy). Zgodnie z tymi przepisami przedsiębiorca faktycznie ma 194 dni na zwrot pieniędzy. Co istotne, przepisy te **obowiązują z mocą wsteczną od dnia 13 marca**.

Zgodnie z wprowadzonymi regulacjami, jeśli do wyjazdu nie doszło z uwagi na COVID, a konsument nie otrzymał jeszcze zwrotu pieniędzy od organizatora turystyki i termin na zwrot nie upłynął przed dniem 13 marca 2020 roku, to przepisy tarczy wydłużające czas na zwrot znajdą zastosowanie. Oznacza to, że wprowadzone przepisy stosuje się do umów **rozwiązanych 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).



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



W tym miejscu należy zwrócić uwagę, że Komisja Europejska kwestionuje wszystkie rozwiązania, które wydłużają okres 14 dni na uzyskanie zwrotu pieniędzy, gdyż uznaje je za sprzeczne z Dyrektywą. Z tego względu m.in. w stosunku do Polski, zostało wszczęte postępowanie Komisji Europejskiej.

Mając na uwadze przepisy unijne, konsument któremu przedsiębiorca nie zwrócił pieniędzy w ciągu 14 dni, mógłby dochodzić roszczenia przed sądem i powołać się na tzw. „zasadę automatycznej niestosowalności”, zgodnie z którą przepis mogący być sprzeczny z Dyrektywą powinien być traktowany tak, jakby go nie było. W rezultacie skoro tarcza jest sprzeczna z Dyrektywą, to stosujemy przepisy Dyrektywy. Dodatkowo konsument przed sądem mógłby powołać się na obowiązywanie zasady lojalności (członkowie Unii umawiają się, że stosują rozwiązania unijne) i pierwszeństwa prawa unijnego. Są to jednak rozważania czysto prawne i trudno przewidzieć jak w praktyce potoczyłaby się sprawa.

Mając na uwadze powyższe należy podkreślić, że tylko i wyłącznie sąd powszechny w postępowaniu sądowym mógłby ostatecznie zdecydować, który z terminów jest prawidłowy i który należy stosować.

4.4 Zwrot pieniędzy w formie vouchera.

Konsument może bezkosztowo odstąpić od umowy o imprezę turystyczną z uwagi na pandemię koronawirusa. Uprawnienie takie wynika z przepisów ustawy z dnia 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Ustawa co do zasady przewiduje zwrot płatności w pieniądzu i z



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



takim sposobem rozliczania mamy do czynienia w normalnych warunkach.

W dobie koronawirusa wprowadzono jednak alternatywną formę zwrotu płatności. Przepis art. 15k ust. 2 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 wprowadza nowy, dotychczas nieznaną sposób zwrotu środków. Organizator turystyki może zaproponować konsumentowi zamiast zwrotu pieniędzy voucher 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. **Klient może wyrazić zgodę na przyjęcie vouchera, ale nie ma takiego obowiązku – może w dalszym ciągu żądać zwrotu w pieniądzu.**

Często zdarza się, że organizatorzy turystyki próbują wymuszać na konsumentach przyjęcie vouchera (np. informując, że w przeciwnym wypadku nie otrzymają pieniędzy) lub też wprowadzają klientów w błąd co do przysługujących im uprawnień (np. twierdząc, że nie ma innej możliwości zwrotu środków). Takie działania przedsiębiorców są niezgodne z prawem i wymagają interwencji rzecznika konsumentów lub organizacji konsumenckiej.

Wartość vouchera, jaki organizator turystyki proponuje klientowi, musi być przynajmniej równa wpłaconej kwocie, w żadnym wypadku nie może być niższa. Przedsiębiorca może ewentualnie zaproponować klientowi voucher wyższej wartości. Dzięki temu przedsiębiorca zachowuje środki i płynność finansową, a konsument uzyskuje korzyść w zamian za pozostawienie środków w dyspozycji organizatora.



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



4.5 Turystyczny Fundusz Zwrotów.

Z uwagi na trudną sytuację sektora turystycznego, a także nadejście momentu, w którym 194-dniowe terminy na zwroty środków klientom zaczęły dobiegać końca, zostały wprowadzone nowe regulacje mające na celu wsparcie branży i jednocześnie zadośćuczynienie słusznym roszczeniom konsumentów.

Dnia 1 października 2020 roku wszedł w życie 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. Wprowadził on możliwość ubiegania się o zwrot środków z tytułu imprezy turystycznej niezrealizowanej z powodu pandemii COVID-19 bezpośrednio z Turystycznego Funduszu Zwrotów.

Obsługą wniosków i weryfikacją wniosków konsumentów zajmuje się Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG). Wnioski składa się przez stronę internetową funduszu po założeniu konta użytkownika.

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

Aby otrzymać zwrot środków z Funduszu muszą być spełnione następujące warunki:

- 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



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



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,

Jak wynika z powyższego niezbędne jest zatem współdziałanie konsumenta oraz organizatora turystyki. Organizator nie może w całości przerzucić na konsumenta ciężaru załatwienia sprawy z UFG.

W toku procedury rozpatrywania wniosku bada się, czy wnioski konsumenta i organizatora są zgodne, a w razie rozbieżności wzywa do wyjaśnień. Takie rozbieżności wydłużają procedurę zwrotu, stąd bardzo istotne jest, aby konsument i przedsiębiorca konsultowali się na bieżąco na etapie wypełniania wniosków.



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



- 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.

Stosownie do przepisu 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% (w zależności od wielkości przedsięwzięcia) łącznej wartości wypłat objętych złożonym wnioskiem.

Terminem ostatecznym na składanie wniosków jest 31 grudnia 2020 roku. Im szybciej złożony zostanie wniosek, tym większa szansa na uzyskanie pieniędzy z Turystycznego Funduszu Zwrotów, gdyż pieniądze wypłacane są do czasu wyczerpania środków zgromadzonych w funduszu.

Wnioski o zwrot środków z funduszu rozpatrywane są w terminie 30 dni od daty złożenia wniosków od podróżnego i organizatora turystyki (liczy się data złożenia późniejszego wniosku). W razie wątpliwości i konieczności prowadzenia postępowania wyjaśniającego termin na rozpatrzenie wniosku może ulec wydłużeniu aż do 4 miesięcy.

Jeśli weryfikacja wniosków konsumenta i organizatora turystyki zakończy się pozytywnie, to środki z Funduszu powinny trafić do konsumenta w terminie 14 dni.

Jeżeli konsument nie otrzyma zwrotu środków z Funduszu, to w dalszym ciągu zachowuje roszczenie o ich zwrot do organizatora turystyki.



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



5. Imprezy sportowe, wydarzenia kulturalne, rozrywkowe i rekreacyjne.

5.1 Zwrot pieniędzy za odwołane wydarzenie.

Przepisy tarczy antykryzysowej, konkretnie przepis art. 15 z p. 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 przewiduje wyjątkowe zasady dotyczące zwrotów środków za wydarzenie, które się nie odbyło z powodu pandemii. Stanowi on, że *Przedsiębiorca prowadzący działalność związaną z organizacją wystaw i kongresów lub działalnością kulturalną, rozrywkową, rekreacyjną i sportową lub organizujący wystawy tematyczne lub imprezy plenerowe w przypadku rozwiązania umowy z klientem, które to rozwiązanie umowy pozostaje w bezpośrednim związku z wybuchem epidemii wirusa SARS-CoV-2, jest zobowiązany zwrócić wpłacone mu przez klienta środki w terminie 180 dni od dnia skutecznego rozwiązania umowy.*

Ustawodawca nie przewiduje w tym wypadku żadnych dodatkowych ograniczeń, stąd zwrot środków powinien nastąpić automatycznie, najpóźniej 180 dnia po rozwiązaniu umowy. Dla własnego bezpieczeństwa dobrze jest oczywiście wezwać przedsiębiorcę do dokonania takiego zwrotu.

Za zgodą konsumenta organizator wydarzenia może zaproponować inny sposób przeprowadzenia wydarzenia lub wręczyć konsumentowi voucher. Podobnie, jak w przypadku usług turystycznych, organizator nie może zmusić konsumenta do przyjęcia vouchera.



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



5.2 Brak możliwości wzięcia udziału w wydarzeniu.

W trakcie pandemii często zdarza się, że konsument nie może wziąć udziału w organizowanym wydarzeniu z powodu izolacji albo kwarantanny. Taka sytuacja powoduje, że mamy do czynienia z obiektywną niemożliwością skorzystania z wydarzenia (usługi) w całości lub w części.

W takim wypadku przedsiębiorca nie może żądać od konsumenta zapłaty za wydarzenie, gdyż brak uczestnictwa w wydarzeniu jest spowodowany okolicznością, za którą żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności.

Stosownie do przepisu art. 495§1 kodeksu cywilnego jeżeli jedno ze świadczeń wzajemnych stało się niemożliwe wskutek okoliczności, za które żadna ze stron odpowiedzialności nie ponosi (izolacja, kwarantanna), strona która miała to świadczenie spełnić, nie może żądać świadczenia wzajemnego (zapłaty za udział w wydarzeniu), 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.

6. Bieg terminów w trakcie pandemii

Przepisy tarcz antykryzysowych nie wprowadziły zawieszenia lub wydłużenia terminów materialnoprawnych. Terminy materialnoprawne to m.in. terminy dotyczące czasu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość, na złożenie reklamacji, odpowiedź na reklamację itp.



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



Oznacza to, że przekroczenie terminów rodzi negatywne skutki dla osoby, która ich nie dochowa. Jeżeli przekroczenie terminu nastąpiło np. z uwagi na kwarantannę lub izolację, to w ewentualnym postępowaniu sądowym można spróbować się powołać się na *klauzulę rebus sic stantibus* i próbować wykazywać, że przekroczyło się termin z uwagi na obiektywne i niemożliwe do uniknięcia okoliczności. Jednak to do sądu należeć będzie decyzja czy uzna takie wytłumaczenia za wystarczające.

Inne zasady dotyczą natomiast przepisów procesowych, a więc dotyczących postępowania sądowego. Pierwsza tarcza antykryzysowa 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 przepis art. 15 zzs, który wstrzymał rozpoczęcie i zawiesił bieg terminów procesowych i sądowych.

Przepis ten miał obowiązywać do czasu ustania stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii ogłoszonego z powodu COVID.

Przepis ten został jednak uchylony przy wprowadzeniu tarczy 3.0. z dnia 14 maja 2020, wobec czego terminy sądowe i procesowe zaczęły ponownie biec.



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret



KONSUMENT W DOBIE PANDEMII. PORADNIK DLA KONSUMENTÓW Z TERENU POWIATU WROCŁAWSKIEGO.

Poradnik przygotowany przez Stowarzyszenie Euro-Concret w ramach programu PODNIESIENIE POZIOMU ŚWIADOMOŚCI PRAWNEJ I OBYWATELSKIEJ ORAZ AKTYWNOŚCI SPOŁECZNEJ MIESZKAŃCÓW POWIATU WROCŁAWSKIEGO finansowanego ze środków budżetu Powiatu Wrocławskiego

Stowarzyszenie Euro-Concret
biuro ul. Kościuszki 35a, 50-011 Wrocław
<http://euro-concret.pl/>
stowarzyszenie.euroconcret@gmail.com



POWIAT WROCŁAWSKI

Stowarzyszenie Euro-Concret

