

**Temat zajęć: Ochrona konsumenta na rynku usług turystycznych**

**1. Zagadnienia wstępne**

- a) charakterystyka rynku usług turystycznych
- b) podstawowe akty prawne regulujące prawa konsumenta na rynku usług turystycznych:
  - a. Dyrektywa Rady Wspólnot Europejskich z dnia 13 czerwca 1990 r. 90/314/EEC o podróżach i wycieczkach zagranicznych sprzedawanych w formie pakietów usług, oraz
  - b. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.).
- c) charakterystyka umowy o świadczenie usług turystycznych
- d) analiza pojęć: usługi turystyki, klient, agent oraz organizator turystyki.

**2. Prawa i obowiązki konsumenta na gruncie Ustawy o usługach turystycznych**

- a) warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych;
- b) organizacja imprez w kraju i za granicą (różnice);
- c) obligatoryjne elementy oferty kierowanej przez biuro podróży do konsumenta;
- d) ochrona klienta (rozdział 3 ustawy)
- e) sankcje dla przedsiębiorcy na nierzetelne wykonywanie uprawnień wynikających z ustawy.

**3. Czym jest tabela frankfurcka i jak ją stosować ?**

**4. Upadłość biura podróży, a sytuacja konsumenta**

**5. Przykłady niedozwolonych klauzul kontraktowych, stosownych w umowach o świadczenie usług turystycznych**

**6. Ćwiczenia praktyczne – pisanie reklamacji w oparciu o przekazane dokumenty oraz tabelę frankfurcką, z tytułu nieudanego pobytu wakacyjnego.**

Szanowni Państwo,

Powyższej zamieściłem wykaz zagadnień, które będziemy omawiać na wtorkowych (15.03.2016) zajęciach, w szczególności proszę o zapoznanie się oraz przyniesienie na zajęcia ustawy o usługach turystycznych oraz tabeli frankfurckiej, gdyż będą one nam niezbędne.

W przypadku, gdyby chcieli się Państwo szczegółowiej zapoznać z podaną tematyką polecam monografię: P. Czubik, *Prawo w praktyce biur podróży*, LexisNexis 2006, lub P. Cybula, *Umowa o imprezę turystyczną*, LexisNexis 2004 oraz źródła internetowe oferowane przez różne organizacje konsumenckie, które mają na celu szerzenie świadomości konsumentów na rynku usług turystycznych, w szczególności poradnik zamieszczony na stronie UOKiK: <https://uokik.gov.pl/download.php?plik=11962> .

Mając na uwadze powyższe proszę o przygotowanie się do zajęć, abyśmy mogli tak jak na poprzednim spotkaniu kontynuować merytoryczną i rzeczową dyskusję.

Pozdrawiam,

*mgr Marcin Śledzikowski*