

Rewolucje prawne w branży turystycznej

2018-02-27



Nowe, restrykcyjne prawo o ochronie danych osobowych i ustawa o imprezach turystycznych, która zacznie obowiązywać z początkiem lipca to dwie najważniejsze zmiany legislacyjne, które odczuje w tym roku branża turystyczna. Obawy organizatorów i biur podróży budzi szczególnie nowy termin przysługujący na zareklamowanie wycieczki czy imprezy turystycznej.

Dotychczasowy 30-dniowy termin składania reklamacji przez klientów znika. Pojawia się natomiast trzyletni termin przedawnienia roszczeń.

1 lipca wchodzi w życie ustawa o imprezach turystycznych i usługach powiązanych. To chyba najważniejsza zmiana dla całej branży turystycznej, która będzie się wiązała m.in. ze zmianami wszystkich umów i ogólnych warunków podróży. Poza tym branżę czeka jeszcze jedna duża zmiana – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego poświęcone ochronie osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych, które wchodzi w życie 25 maja - mówi agencji informacyjnej Newseria Biznes Edyta Michalak, radca prawny kancelarii MMMLegal.

RODO, czyli unijne rozporządzenie dotyczące ochrony danych osobowych, narzuci szereg nowych wymogów na wszystkie podmioty i firmy, które gromadzą i przetwarzają informacje o swoich klientach. Będą one musiały zagwarantować maksymalny poziom bezpieczeństwa danych, przeszkolić pod tym kątem pracowników, wyznaczyć wewnętrznego inspektora ochrony danych osobowych oraz wymienić większość formularzy i zgód na przetwarzanie takich informacji.

Dla organizatorów wycieczek i biur turystycznych nowa regulacja będzie oznaczać konieczność poświęcenia dużo większej uwagi zagadnieniu ochrony danych.

Wejście w życie rozporządzenia oznacza, że ochrona danych osobowych będzie bardziej sformalizowana. Cały polski biznes, nie tylko turystyka, będzie narażony na poważne kary finansowe sięgające nawet 20 mln euro lub 4 proc. rocznego globalnego obrotu firmy - mówi Edyta Michalak.

Dla branży turystycznej równie dużym wyzwaniem będzie przyjęta w końcu ubiegłego roku ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Regulacja wejdzie w życie z początkiem lipca i zastąpi dotychczasową ustawę obowiązującą od 1997 roku. Zmiany są konieczne, bo dotychczasowe przepisy nie uwzględniają

usług turystycznych oferowanych nowymi kanałami dystrybucji (oferty internetowe) czy realizowanych na zamówienie konkretnych klientów (personalizacja usług). Nowe prawo ma je doprecyzować i lepiej zabezpieczyć podróżnych.

Ustawa o imprezach turystycznych na nowo definiuje pojęcie „usługa turystyczna”, określa też warunki oferowania, sprzedaży i realizacji imprez turystycznych czy powiązanych usług turystycznych w Polsce i za granicą oraz wyznacza ramy funkcjonowania Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego. Niektóre z zaproponowanych w niej zmian budzą jednak obawy branży.

Zmianą niekorzystną dla branży jest rezygnacja z dotychczasowego terminu na składanie reklamacji przez klientów. W tej chwili po zakończeniu imprezy turystycznej, klient może złożyć reklamację do organizatora w ciągu 30 dni. Natomiast organizator powinien na nią odpowiedzieć również w tym samym czasie. Pod rządami nowej ustawy nie ma określonych terminów, jest za to trzyletni termin przedawnienia wszelkich roszczeń. Dla klientów to może być korzystne - wyjaśnia Edyta Michalak.

Ekspertka z kancelarii MMMLegal zwraca uwagę na to, że ustawa wydłuży okres, w którym klient ma prawo do złożenia reklamacji. Z drugiej strony znacząco skróci też czas przedawnienia takich roszczeń.

Obecnie okres przedawnienia roszczeń klientów wynosi 10 lat. To termin ogólny, przewidziany w Kodeksie cywilnym. Natomiast pod rządami nowej ustawy będą to trzy lata, to jest niewątpliwie korzystniejsze - mówi Edyta Michalak.

Zgodnie z nowymi przepisami organizator imprezy turystycznej będzie zobowiązany do tego, żeby określić w umowie sposób składania i rozpatrywania reklamacji. Nad zgodnością umów z nowymi przepisami będzie czuwał UOKiK.

Nowa ustawa każe organizatorom informować o procedurze odpowiedzi na reklamacje, a także o pozasądowych sposobach rozwiązywania sporów. Polska Izba Turystyki podejmuje działania, żeby stworzyć ciało niezależnych mediatorów, którzy będą się zajmować takimi sporami, żeby nie dochodziło do finału przed sądem - dodaje Edyta Michalak.