

Radosław Flejszar, Katarzyna Gajda\*

## Postępowanie reklamacyjne w sprawach dotyczących imprez turystycznych – uwagi *de lege lata* i *de lege ferenda*

### 1. Uwagi wstępne

Zawarte w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych<sup>1</sup> (cyt. dalej jako u.u.t.) uregulowania dotyczące zagadnień reklamacji i postępowania reklamacyjnego trudno uznać za kompletne i wyczerpujące. Problematyka ta znajduje odzwierciedlenie w treści art. 14 ust. 2 pkt 8, art. 16b oraz art. 20 ust. 3 – 6 powołanej ustawy. Znamienne jest to, że żaden z powołanych wyżej artykułów nie reguluje wyłącznie reklamacji i postępowania reklamacyjnego, ale czyni to niejako „przy okazji”, w związku z innymi instytucjami. Zgodnie z art. 14 ust. 2 pkt 8 u.u.t. umowa o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych powinna określać – oprócz innych elementów wymienionych w treści ust. 2 – sposób zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą wraz z podaniem terminu zgłaszania takich reklamacji. Treści umowy o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych dotyczy również art. 16b u.u.t., zgodnie z którym, jeśli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, to ma obowiązek niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni do rodzaju usług (umowa powinna jednoznacznie określać powyższy obowiązek klienta<sup>2</sup>). Przepis art. 20 u.u.t. w aktualnym brzmieniu stanowi zaś o postępowaniu reklamacyjnym. Początkowo (tj. przed 1 maja 2004 r.<sup>3</sup>) regulacja zawarta w tym artykule dotyczyła wyłącznie zakresu zadań przewodnika turystycznego i pilota wycieczek. Ustawą nowelizującą nałożono – od dnia 1 maja 2004 r. – na pilota wycieczek ustawowy obowiązek przyjmowania od uczestników imprezy turystycznej reklamacji dotyczących świadczonych im usług (jako nowe zadanie obok zadań wymienionych uprzednio w art. 20 ust. 3 u.u.t.). Pilot wycieczki ma obowiązek potwierdzić klientowi przyjęcie reklamacji, a w wypadku jej

\* Dr Radosław Flejszar, Katarzyna Gajda - Zakład Postępowania Cywilnego Uniwersytetu Jagiellońskiego.

<sup>1</sup> T. jedn. Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zm.

<sup>2</sup> Przytoczony przepis został dodany ustawą z dnia 8 grudnia 2000 r. o zmianie ustawy o szkolnictwie wyższym, ustawy o wyższych szkołach zawodowych, ustawy o transporcie kolejowym i ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego, ustawy – Prawo o ustroju sądów powszechnych i ustawy o działach administracji rządowej – w związku z dostosowaniem do prawa Unii Europejskiej (Dz. U. Nr 122, poz. 1314 ze zm.). Powyższa nowelizacja – w zakresie dotyczącym ustawy o usługach turystycznych – miała na celu pełniejszą implementację na gruncie prawa polskiego postanowień dyrektywy Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. WE L 158 z 23 czerwca 1990 r.; cyt. dalej jako: dyrektywa). Treść art. 16b u.u.t. jest odpowiednikiem regulacji zawartej w art. 5 ust. 4 dyrektywy.

<sup>3</sup> Ustawą z dnia 5 marca 2004 r. o zmianie ustawy o usługach turystycznych oraz o zmianie ustawy – Kodeks wykroczeń (Dz. U. Nr 62, poz. 576) dokonano w art. 20 u.u.t. zmiany brzmienia ust. 2 i 3 oraz dodano nowe ustępy (4,5 i 6), dotyczące przyjmowania i rozpatrywania reklamacji.

niezałatwienia powinien ją niezwłocznie przekazać organizatorowi turystyki (art. 20 ust. 4 u.u.t.). Organizator turystyki może reklamację uwzględnić albo odmówić jej uwzględnienia. W tym ostatnim przypadku jest on obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy (art. 20 ust. 5 u.u.t.). Ustawodawca uregulował również (w art. 20 ust. 6 u.u.t.) konsekwencje sytuacji, w której organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, a w wypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej, w terminie 30 dni od jej złożenia. Brak zajęcia stanowiska przez organizatora w tym terminie traktowany jest jako uznanie przez niego reklamacji za uzasadnioną.

Przytoczone wyżej przepisy dotyczące reklamacji związanych z realizacją umowy o imprezę turystyczną oraz regulujące najbardziej istotne problemy dotyczące postępowania reklamacyjnego są zharmonizowane z przepisami dyrektywy 90/314 w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek, a nawet zawierają rozwiązania wykraczające poza zakres zagadnień uregulowanych w tej dyrektywie<sup>4</sup>.

Zagadnienie postępowania reklamacyjnego zostało ujęte w powyższej dyrektywie w kontekście szcątkowych regulacji dotyczących ochrony konsumenta na wypadek sporu. W preambule dyrektywy stwierdzono, że powinny zostać zawarte pewne porozumienia w zakresie informowania konsumentów i rozpatrywania reklamacji. W przepisach art. 5 pkt. 4, art. 6 oraz lit. k aneksu dyrektywy unormowano jedynie niektóre elementy postępowania reklamacyjnego. Unormowania te nie regulują bezpośrednio postępowania reklamacyjnego, formułując jedynie obowiązki konsumenta i przedsiębiorcy. Takie uregulowanie związane jest z tradycyjnie pojmowaną zasadą autonomii procesowej i organizacyjnej państw członkowskich oraz sektorową, pionową, harmonizacją minimalną w zakresie prawa konsumenckiego.

Zgodnie z art. 5 ust. 4 dyrektywy konsument ma obowiązek zawiadomienia danego usługodawcy oraz organizatora i/lub punktu sprzedaży detalicznej o zauważonym na miejscu jakimkolwiek zaniedbaniu w wykonywaniu umowy. Zawiadomienie to ma być dokonane przy najbliższej sposobności na piśmie lub w innej właściwej formie. Obowiązek ten powinien być jasno i wyraźnie określony w umowie. Oznacza to, że warunkiem wstępnym zaktualizowania się obowiązku jest określenie go w sposób jasny i wyraźny w umowie. Realizacja tej powinności powinna nastąpić przez konsumenta w określonym terminie - przy najbliższej sposobności. Dyrektywa nie przesądza ani o tym, co należy rozumieć pod pojęciem „najbliższej sposobności”, ani o konsekwencjach niedopełnienia takiego obowiązku. W doktrynie podkreśla się, że termin ten ma jedynie charakter porządkowy (nie jest to termin przedawnienia ani termin zawity)<sup>5</sup>.

W myśl art. 6 dyrektywy w przypadku reklamacji organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej lub jego lokalny przedstawiciel jeżeli taki istnieje, muszą podjąć natychmiastowe starania w celu znalezienia właściwych rozwiązań. W doktrynie

<sup>4</sup> Taki charakter mają rozwiązania zawarte w znowelizowanym art. 20 u.u.t. Por. P. Cybula, *Usługi turystyczne*, [w:] *Europejskie prawo konsumenckie a prawo polskie*, red. E. Nowińska i P. Cybula, Kraków 2005, s. 337.

<sup>5</sup> Por. E. Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2002, s. 494; P. Cybula, *Usługi turystyczne...*, s. 322.

wskazuje się, że sformułowanie to należy rozumieć jako podjęcie przez organizatora (sprzedawcę) środków *ad hoc* w postaci zapewnienia konsumentowi świadczenia zastępczego lub zabezpieczenia dowodów<sup>6</sup>.

Równocześnie w załączniku do przedmiotowej dyrektywy wskazano, że do umowy o imprezę turystyczną powinny być włączone postanowienia dotyczące terminów składania przez konsumenta skarg dotyczących niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy. Oznacza to, że w każdej umowie o imprezę turystyczną powinny znajdować się postanowienia dotyczące terminów składania przez konsumenta skarg dotyczących niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy.

Omawiana dyrektywa oparta jest na zasadzie harmonizacji minimalnej, co oznacza, iż zawiera ona klauzulę zezwalającą państwom członkowskim na wprowadzanie zastrzonych standardów ochrony praw konsumenta w stosunku do poziomu wytyczonego przez dyrektywę, jednocześnie zobowiązując państwa do zagwarantowania minimalnego poziomu wyznaczonego przez dyrektywę. W konsekwencji regulacje dotyczące postępowania reklamacyjnego w poszczególnych państwach członkowskich Unii Europejskiej mogą być i są odmienne<sup>7</sup>. W dotychczasowych poglądach doktryny wskazuje się, iż takie rozwiązanie jest uwarunkowane faktem, że pełna harmonizacja zapewniająca wysoki poziom ochrony konsumenta nie byłaby możliwa, a harmonizacja na niższym poziomie skutkowałaby koniecznością obniżenia poziomu ochrony konsumentów w niektórych państwach<sup>8</sup>. Z drugiej strony należy zauważyć, że skutkiem takiego unormowania jest to, że konsument nie może być pewny, czy poziom ochrony prawnej, do jakiej przywykł w swoim kraju, będzie miał zastosowanie w przypadku zawarcia umowy o imprezę zagraniczną z przedsiębiorcą zza granicy. Przedsiębiorcy natomiast mogą być zniechęceni do oferowania swoich produktów lub usług na całym terenie UE z uwagi na konieczność spełniania rozmaitych wymagań prawnych w poszczególnych państwach członkowskich.

Podobnie jak w ustawie o usługach turystycznych, również w dyrektywie 90/314/EWG nie ma postanowień pozwalających na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi na pytanie, czy postępowanie reklamacyjne, toczące się w konsekwencji złożenia reklamacji przez konsumenta (klienta<sup>9</sup>) ma charakter obligatoryjny czy dobrowolny. Przyjęcie tezy o obligatoryjnym charakterze postępowania reklamacyjnego oznaczałoby, że klient nie może dochodzić od organizatora roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o imprezę turystyczną przed zakończeniem postępowania reklamacyjnego. W takim przypadku niewniesienie reklamacji uniemożliwiłoby klientowi skuteczne dochodzenie swoich roszczeń przed sądem. Według odmiennego poglądu postępowanie reklamacyjne uregulowane w ustawie o usługach turystycznych jest alternatywnym pozasądowym sposobem rozwiązywania konfliktów, z którego strony mogą, a nie muszą, skorzystać (w przypadku

<sup>6</sup> Por. E. Łętowska, *Prawo umów ...*, s. 494.

<sup>7</sup> Zob. *Report on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours In the Domestic Legislation of EC Member States*, [http://ec.europa.eu/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/ack\\_trav/ack\\_trav02\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/ack_trav/ack_trav02_en.pdf).

<sup>8</sup> Por. P. Cybula, *Usługi turystyczne...*, s. 309; K. Tonner, *Consumer protection and the European Union's Tourism Policy*, *Journal of Consumer Policy* 2000, nr 1 (vol. 23), s. 31 – 32.

<sup>9</sup> Zob. P. Cybula, *Usługi turystyczne...*, s. 326.

niewniesienia reklamacji klient może zawsze dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej).

## 2. Dopuszczalność drogi sądowej

Rozstrzygnięcie problemu charakteru postępowania reklamacyjnego, uregulowanego w ustawie o usługach turystycznych, wymaga uprzedniego przybliżenia ściśle z nim związanego zagadnienia dopuszczalności drogi sądowej w postępowaniu cywilnym. Nie ulega wątpliwości, że wszystkie ewentualne spory powstałe w związku z realizacją umowy o imprezę turystyczną będą sprawami ze stosunków z zakresu prawa cywilnego w rozumieniu art. 1 k.p.c.<sup>10</sup>. Podstawowym kryterium odróżniającym stosunki cywilnoprawne od innych stosunków prawnych (np. od stosunków administracyjnoprawnych) jest formalna równość (równorzędność) obu stron, tj. brak podporządkowania jednej strony drugiej stronie.

W związku z powyższym nasuwa się pytanie, czy każda sprawa dotycząca realizacji umowy o imprezę turystyczną jest równocześnie sprawą „o ochronę praw konsumentów”.

W ramach pojęcia sprawy cywilnej doktryna i orzecznictwo wyróżnia szczególną kategorię spraw o „ochronę praw konsumentów”<sup>11</sup>. Pojęcie sprawy „o ochronę konsumentów” zostało wprowadzone do kodeksu postępowania cywilnego w związku ze zmianą uregulowania dotyczącego uprawnień procesowych organizacji społecznych (ustawa z dnia 18 kwietnia 1985 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego<sup>12</sup>) poprzez dodanie §3 do art. 61 k.p.c.<sup>13</sup>. Ustawodawca posługuje się tym pojęciem również w odniesieniu do ochrony indywidualnych interesów konsumentów w art. 61 § 1- 2, art. 63<sup>3</sup> i art. 87 § 5 k.p.c.<sup>14</sup>. Zarówno w kodeksie postępowania cywil-

<sup>10</sup> Zgodnie z tym przepisem kodeks postępowania cywilnego normuje postępowanie sądowe w sprawach ze stosunków z zakresu prawa cywilnego, rodzinnego i opiekuńczego oraz prawa pracy, jak również w sprawach z zakresu ubezpieczeń społecznych oraz w innych sprawach, do których przepisy tego kodeksu stosuje się z mocy ustaw szczególnych (sprawy cywilne). Szerzej na temat pojęcia i istoty sprawy cywilnej - por. R. Więckowski, *Dopuszczalność drogi sądowej w sprawach cywilnych*, Zeszyty Naukowe UJ 1991, z. 139, s. 21 – 54.

<sup>11</sup> Próbę zdefiniowania pojęcia „sprawy o ochronę praw konsumentów” podjął Sąd Najwyższy m.in. w uzasadnieniu postanowienia z 15 marca 2000 r., I CKN 1325/99, OSNC 2000, nr 9, poz. 169 oraz uzasadnieniu uchwały 7 sędziów SN z 29 lutego 2000 r., III CZP 26/99, OSNC 2000, nr 9, poz. 152. Ponadto pojęciem „sprawy konsumenckiej” Sąd Najwyższy posługuje się w uzasadnieniach: uchwały z 6 marca 2003 r., II PZP 2/03, OSNP 2003, nr 15, poz. 350 oraz uchwały SN z 27 listopada 2001 r., III CZP 61/01, OSNC 2002, nr 5, poz. 62. Wśród przedstawicieli doktryny wyróżnić należy pogląd E. Łętowskiej (E. Łętowska, *Glosa do uchwały składu 7 sędziów SN z dnia 29 lutego 2000 r.*, PS 2000, nr 6, s. 94-95), która wskazuje na konieczność szerokiego rozumienia pojęcia „sprawy konsumenckiej”, zgodnie ze standardami unijnymi.

<sup>12</sup> Dz. U. Nr 20, poz. 86.

<sup>13</sup> Obecnie obowiązujący w brzmieniu nadanym przez ustawę z dnia 24 maja 2000 r. (Dz. U. Nr 48, poz. 554).

<sup>14</sup> Przepisy art. 61 § 1 i 2 zostały wprowadzone przez ustawę z dnia 13 lipca 1990 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 55, poz. 318). Obecnie obowiązują one w brzmieniu nadanym im przez ustawę z dnia 2 lipca 2004 r. o zmianie ustawy - Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. nr 172, poz. 1804). Uprawniają one organizacje społeczne, których zadanie nie polega na prowadzeniu działalności gospodarczej, do wytaczania powództwa na rzecz obywateli oraz do wstępowania do postępowania w każdym jego sta-

nego, jak i w innych aktach prawnych, brak jest jednak ustawowej definicji spraw o ochronę konsumentów. Sąd Najwyższy określa je generalnie jako „sprawy związane z szerokim zakresem umów, w których osoba nabywająca rzecz lub na rzecz której wykonywane są usługi, zaspokajające jej własne potrzeby (konsument), dochodzi roszczenia przeciwko kontrahentowi zajmującemu się profesjonalnie handlem, produkcją i usługami, przy czym roszczenia konsumenta mogą wynikać z różnych tytułów prawnych, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania oraz z tytułu rękojmi za wady rzeczy i gwarancji”<sup>15</sup>. Najogólniej sprawy o ochronę konsumentów można zdefiniować jako sprawy cywilne, w których jedną stroną jest konsument, dochodzący swoich praw, a drugą przedsiębiorca oferujący mu swoje towary lub usługi. Dla określenia, jakie sprawy należą do spraw „o ochronę konsumentów”, niezbędne jest przede wszystkim ustalenie treści pojęcia „konsument”.

W znaczeniu potocznym języka polskiego, konsument to nabywca towarów lub usług albo użytkownik jakichś zasobów lub dóbr. W obowiązującym stanie prawnym definicja pojęcia „konsumenta” znajduje się w art. 22<sup>1</sup> k.c., wprowadzonym do kodeksu ustawą z dnia 14 lutego 2003 r. o zmianie ustaw – Kodeks cywilny oraz niektórych innych ustaw<sup>16</sup>. W myśl tego przepisu „za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”. Równocześnie ustawa o usługach turystycznych nie definiuje pojęcia „konsumenta”, wprowadzając nowe pojęcie „klienta”. Odpowiedź na pytanie, czy każda sprawa wynikła ze sporów z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o imprezę turystyczną jest sprawą o ochronę praw konsumentów wymaga rozważenia, czy pojęcie „klienta” w rozumieniu przepisów ustawy o usługach turystycznych stanowi autonomiczne w stosunku do kodeksu cywilnego rozumienie pojęcia „konsumenta”, czy też jest to odrębny termin. Przyjmując wąskie rozumienie „konsumenta”, ograniczone jedynie do definicji z k.c., i uznając, że nie zawsze klient jest konsumentem, można dojść do konkluzji, że nie wszystkie sprawy dotyczące sporów wynikłych w związku z realizacją umowy o imprezę turystyczną są sprawami o ochronę konsumentów. Ujmując pojęcie „konsumenta” na gruncie ustawy o usługach turystycznych szeroko i przyjmując, że każdy klient w rozumieniu ustawy jest konsumentem, należałoby uznać, że wszystkie sprawy dotyczące sporów wynikłych w związku z realizacją umowy o imprezę turystyczną, są

---

dium. Kodeks postępowania cywilnego w art. 63<sup>3</sup> posługuje się pojęciem „sprawy o ochronę interesów konsumentów” także dla określenia kategorii spraw, w których powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz obywateli, a także wstępować, za zgodą powoda, do postępowania w tych sprawach w każdym jego stadium. Przepis ten został wprowadzony w związku z reformą ustrojową państwa przez ustawę z dnia 24 lipca 1998 r. o zmianie niektórych ustaw określających kompetencje organów administracji publicznej (Dz. U. Nr 106, poz. 668). Ustawodawca posługuje się również sformułowaniem „sprawy związane z ochroną praw konsumentów” w art. 87 § 5 k.p.c. (dodanym przez ustawę z dnia 18 kwietnia 1985 r.). Zgodnie ze wskazanym przepisem w takich sprawach pełnomocnikiem może być przedstawiciel organizacji, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.

<sup>15</sup> Por. uzasadnienie postanowienia SN z 15 marca 2000 r., I CKN 1325/99, OSNC 2000, nr 9, poz. 169.

<sup>16</sup> Dz. U. Nr 49, poz. 408.

sprawami o ochronę praw konsumentów. Zasadniczo definicja pojęcia „konsumenta” zawarta w kodeksie cywilnym ma zastosowanie w obszarze prawa cywilnego. Z drugiej strony mogłoby się wydawać, że prawidłowe określenie pojęcia „konsumenta”, a co za tym idzie pojęcia „spraw o ochronę praw konsumentów” na gruncie u.u.t. wymaga uwzględnienia odrębności występujących w ramach poszczególnych ustaw konsumenckich. Za szerszym ujęciem przemawiałyby też względy zagwarantowania jak najszerzej ochrony konsumentom. Wydaje się jednak, że powyższe argumenty nie stanowią wystarczającego uzasadnienia, aby wprowadzić odstępstwo od reguły, zgodnie z którą skoro w systemie prawa cywilnego ustalono w sposób wiążący znaczenie pojęcia „konsument”, to należy go używać w tym właśnie znaczeniu. Powyższe potwierdza również pośrednio sam ustawodawca wprowadzając w art. 11 u.u.t. pojęcie „konsumenta”. Oznacza to, że nie wszystkie sprawy cywilne wynikłe z umów z klientami będą stanowiły sprawy o ochronę praw konsumentów. W tym miejscu zaznaczyć jednak należy, że z uwagi na brzmienie art. 11 u.u.t. przepisy dotyczące ochrony konsumenta (w tym również w zakresie zagwarantowania odpowiednich środków proceduralnych) będą miały zastosowanie w zakresie nieuregulowanym do umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

Zgodnie z art. 2 §1 k.p.c., do rozpoznawania spraw cywilnych powołane są sądy powszechne, o ile sprawy te nie należą do właściwości sądów szczególnych, oraz Sąd Najwyższy. Nie są rozpoznawane w postępowaniu sądowym sprawy cywilne, jeżeli przepisy szczególne przekazują je do właściwości innych organów (art. 2 § 3 k.p.c.). Nadanie biegu konkretnej sprawie przez sąd (czyli przyjęcie istnienia dla niej drogi sądowej w rozumieniu k.p.c.), jest więc możliwe wyłącznie wówczas, gdy spełnione są łącznie dwa warunki:

- 1) jest to sprawa cywilna,
- 2) nie istnieje żaden przepis szczególny, który w tej konkretnej sprawie cywilnej wyłącza kompetencję sądu.

Niespełnienie jednego z wymienionych warunków skutkuje w konkretnej sprawie niedopuszczalnością drogi sądowej (brakiem kompetencji sądu powszechnego do rozpoznania sprawy)<sup>17</sup>. Dopuszczalność drogi sądowej jest bezwzględną przesłanką procesową<sup>18</sup>. Sąd w każdym stadium procesu uwzględni z urzędu brak tej przesłanki i pozew odrzuci, a gdyby tego nie uczynił – znajdzie nieważność postępowania<sup>19</sup>. Momentem miarodajnym dla oceny dopuszczalności drogi sądowej jest chwila wszczęcia postępowania, niezależnie od tego, kiedy ta ocena jest dokonywana<sup>20</sup>.

Według J. Jankowskiego niedopuszczalność drogi sądowej może być bezwzględna albo względna, a względna niedopuszczalność drogi sądowej może mieć charakter

<sup>17</sup> R. Więckowski, *Dopuszczalność drogi ...*, s. 21 i 100.

<sup>18</sup> W. Siedlecki, Z. Świeboda, *Postępowanie cywilne. Zarys wykładu*, Warszawa 2004, s. 41-42.

<sup>19</sup> Zgodnie z art. 199 § 1 pkt 1 k.p.c. sąd odrzuci pozew jeżeli droga sądowa jest niedopuszczalna. Niedopuszczalność drogi sądowej – jako jedną z okoliczności uzasadniających odrzucenie pozwu – sąd bierze pod rozwagę z urzędu w każdym stanie sprawy (art. 202 zd. 2 *in fine* k.p.c.). Natomiast art. 379 pkt 1 k.p.c. stanowi, że nieważność postępowania zachodzi jeżeli droga sądowa była niedopuszczalna.

<sup>20</sup> R. Więckowski, *Dopuszczalność drogi ...*, s. 99.

czasowy albo może wynikać z przemiennej właściwości sądu powszechnego lub innego organu do załatwienia danej sprawy<sup>21</sup>. Bezwzględna niedopuszczalność drogi sądowej zachodzi wówczas, gdy sprawa w żadnym wypadku nie może być załatwiona przez sąd powszechny<sup>22</sup>, a więc gdy w świetle obowiązujących przepisów droga sądowa jest zamknięta i nie może być otwarta (niedopuszczalność drogi sądowej ma charakter niezmienny)<sup>23</sup>. Natomiast czasowa niedopuszczalność drogi sądowej jest – jak już była mowa – szczególną niedopuszczalnością drogi sądowej o charakterze względnym, zaś sąd powszechny staje się właściwy do rozpoznania danej sprawy po uprzednim spełnieniu się określonych warunków, które według obowiązujących przepisów są sformułowane rozmaicie<sup>24</sup>. Wskazany wyżej autor podzielił sytuacje, w których występuje czasowa niedopuszczalność drogi sądowej na trzy kategorie, w zależności od rodzaju postępowania poprzedzającego możliwość otwarcia się drogi sądowej. Droga sądowa jest – zdaniem tego autora<sup>25</sup> – niedopuszczalna do czasu: 1) wyczerpania postępowania administracyjnego, 2) wyczerpania postępowania reklamacyjnego, 3) wyczerpania postępowania wewnątrzspółdzielczego.

Na gruncie obecnego stanu prawnego podział ten jest nieaktualny ze względu na zmiany wprowadzone w art. 32 ustawy z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze<sup>26</sup>, w wyniku których postępowanie wewnątrzspółdzielcze (w sprawach wynikających ze stosunku członkostwa) nie ma już charakteru obligatoryjnego, a jego wszczęcie i prowadzenie zależy wyłącznie od woli członka spółdzielni. Zgodnie z art. 32 §1 prawa spółdzielczego, statut może stanowić, że w określonych w nim sprawach między członkiem a spółdzielnią, członkowi przysługuje prawo odwołania się od uchwały organu spółdzielni do innego wskazanego w statucie organu spółdzielni w postępowaniu wewnątrzspółdzielczym; statut powinien określać zasady i tryb postępowania wewnątrzspółdzielczego, a w szczególności terminy wniesienia i rozpatrzenia odwołania. Konsekwencją wniesienia przez członka odwołania w postępowaniu wewnątrzspółdzielczym jest zawieszenie biegu przedawnienia i terminów zawitych do dnia zakończenia tego postępowania, jednakże przez okres nie dłuższy niż rok od dnia, w którym organ odwoławczy powinien rozpatrzyć odwołanie (art. 32 §2 prawa spółdzielczego). Relację postępowania wewnątrzspółdzielczego

<sup>21</sup> J. Jankowski, *Czasowa niedopuszczalność drogi sądowej*, Acta Universitatis Lodziensis 1982, nr 9, s. 40 i 41. Podział taki został przyjęty również przez W. Broniewicza, *Postępowanie cywilne w zarysie*, Warszawa 1983, s. 22 – 25. Natomiast według Z. Resicha, *Postępowanie cywilne*, Warszawa 1979, s. 83 i 84, niedopuszczalność drogi sądowej może być bezwzględna, względna lub czasowa. Podobnie J. Gudowski, [w:] *Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz. Część pierwsza. Postępowanie rozpoznawcze*, tom 1, red. T. Ereciński, Warszawa 2006, s. 24 – 30, wskazuje, iż niedopuszczalność drogi sądowej może być: bezwzględna, względna oraz czasowa, a także pierwotna i wtórna.

<sup>22</sup> Z. Resich, *Postępowanie...*, s. 83.

<sup>23</sup> Por. R. Więckowski, *Dopuszczalność drogi...*, s. 101. Autor ten zauważa, że niedopuszczalność drogi sądowej ma charakter bezwzględny jeżeli sprawa nie posiada charakteru sprawy cywilnej albo jeżeli jest ona ze swej istoty sprawą cywilną, ale istnieje przepis szczególnie przekazujący ją do kompetencji innego niż sąd organu.

<sup>24</sup> J. Jankowski, *Czasowa...*, s. 41.

<sup>25</sup> Podział J. Jankowskiego przyjmuje R. Więckowski, *Dopuszczalność drogi...*, s. 104.

<sup>26</sup> T. jedn. Dz. U. z 2003 r., Nr 188, poz. 1848 ze zm.

do postępowania sądowego, ustawodawca rozstrzygnął jednoznacznie w art. 32 § 3 prawa spółdzielczego, zgodnie z którym postanowienia statutu o postępowaniu wewnątrzspółdzielczym nie mogą ograniczać dochodzenia przez członków ich praw na drodze sądowej, a w przypadku zaskarżenia przez członka uchwały w postępowaniu wewnątrzspółdzielczym i sądowym, postępowanie wewnątrzspółdzielcze ulega umorzeniu<sup>27</sup>. Dokonane zmiany w prawie spółdzielczym należy uznać za krok we właściwym kierunku – w szczególności w tym zakresie, w którym przesadzają one o wzajemnym stosunku postępowania wewnątrzspółdzielczego i postępowania sądowego (warto zastanowić się, czy nie byłoby celowe wprowadzenie podobnej regulacji w ustawie o usługach turystycznych).

Czasowa niedopuszczalność drogi sądowej zachodzi w sytuacji, gdy przepis szczególnie przewiduje w sprawie ze swej istoty cywilnej, poprzedzenie postępowania sądowego warunkiem wyczerpania innych postępowań – niesądowych, takich jak: postępowanie administracyjne, czy postępowanie reklamacyjne. Należy podzielić pogląd R. Więckowskiego<sup>28</sup>, zgodnie z którym klasycznymi postępowaniami przedsądowymi (określanymi również jako postępowania prejurysdykcyjne) są wyłącznie te, których wyczerpanie dla strony ma charakter obligatoryjny. W przypadku bowiem, gdy postępowanie poprzedzające postępowanie sądowe ma charakter dobrowolny (fakultatywny)<sup>29</sup>, droga sądowa jest równoległa i w każdej chwili dostępna (nie mamy wówczas do czynienia z czasową niedopuszczalnością drogi sądowej).

Przedsądowe postępowanie administracyjne ma zawsze charakter obligatoryjny, a do jego wyczerpania dochodzi w zasadzie w chwili wydania decyzji. Przykładem takiego postępowania jest postępowanie o rozgraniczenie nieruchomości uregulowane w rozdziale 6 (art. 33 – 34) ustawy z dnia 17 maja 1989 r. – Prawo geodezyjne i kartograficzne<sup>30</sup>.

Postępowanie reklamacyjne może mieć charakter zarówno obligatoryjny (wówczas będzie to postępowanie przedsądowe i do momentu jego zakończenia będzie zachodzić czasowa niedopuszczalność drogi sądowej), jak i dobrowolny (nie przeprowadzenie tego postępowania nie będzie przeszkodą w sądowym dochodzeniu roszczeń). Przed ostatecznym zakwalifikowaniem postępowania reklamacyjnego uregulowanego w ustawie o usługach turystycznych celowe jest zdefiniowanie pojęcia „reklamacji” i „postępowania reklamacyjnego” oraz omówienie sytuacji, w których postępowanie reklamacyjne ma charakter obligatoryjny.

### 3. Pojęcie reklamacji i postępowania reklamacyjnego – uwagi ogólne

Na wstępie należy odróżnić reklamację od postępowania wywołanego jej zgłoszeniem<sup>31</sup>.

<sup>27</sup> Obecne brzmienie art. 32 Prawa spółdzielczego nadała – z dniem 22.07.2005 r. – ustawa z dnia 3 czerwca 2005 r. o zmianie ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. Nr 122, poz. 1024).

<sup>28</sup> R. Więckowski, *Dopuszczalność drogi...*, s. 104 – 105.

<sup>29</sup> Aktualnie taki charakter ma postępowanie wewnątrzspółdzielcze.

<sup>30</sup> T. jedn. Dz. U. z 2005 r., Nr 240, poz. 2027 ze zm.

<sup>31</sup> Rozróżnienie takie jednoznacznie wynika z treści przytoczonych na wstępie przepisów u.u.t.



Reklamacja to skierowane do osoby świadczącej usługę żądanie spełnienia tych obowiązków, które winna ona spełnić w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi<sup>32</sup>. Reklamacja może zostać uznana w całości lub w części. W tym samym zakresie strona załatwiająca reklamację może odmówić jej uznania. Nie należy jednak – jak słusznie podkreśla F. Zedler<sup>33</sup> – utożsamiać uwzględnienia reklamacji z zaspokojeniem wierzyciela, gdyż uznanie wywiera jedynie skutki materialnoprawne, nie dając jednak podstaw do przymusowego zaspokojenia roszczenia. Reklamacja nie jest więc żądaniem udzielenia ochrony prawnej dla zgłoszonego w niej roszczenia. Jest tylko wezwaniem do dobrowolnego spełnienia świadczenia<sup>34</sup>. Uwzględnienie reklamacji lub też odmowa jej uwzględnienia, nie mogą być w żadnym wypadku traktowane jako władcze rozstrzygnięcie o roszczeniu składającego reklamację, albowiem podmiot, pod adresem którego jest ona kierowana, takich uprawnień – jako strona stosunku cywilnoprawnego – nie posiada i nie może posiadać<sup>35</sup>.

Pod pojęciem postępowania reklamacyjnego należy rozumieć natomiast sposób składania reklamacji oraz czynności związane z jej załatwieniem<sup>36</sup>. Postępowanie reklamacyjne, którego obligatoryjny charakter nie budzi wątpliwości, jest obecnie uregulowane m.in. w: ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe<sup>37</sup>, ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne<sup>38</sup> oraz ustawie z dnia 12 czerwca 2003 r. – Prawo pocztowe<sup>39</sup>. We wszystkich wymienionych ustawach znalazły się jednoznaczne sformułowania przesadzające o relacji tego postępowania do postępowaniem sądowym<sup>40</sup>.

<sup>32</sup> Według R. Więckowskiego (*Dopuszczalność drogi...*, s. 111) reklamacja „sama w sobie” jest instytucją prawa materialnego, gdyż dotyczy roszczeń cywilnoprawnych, mogących wyniknąć na tle stosunku cywilnoprawnego łączącego obie strony.

<sup>33</sup> F. Zedler, *Niektóre cywilnoprawne problemy ochrony praw konsumenta*, Pal. 1983, nr 5-6, s. 35.

<sup>34</sup> Por. Z. Resich, *Postępowanie...*, s. 83.

<sup>35</sup> A. Żabski, *Obligatoryjna reklamacja w krajowym transporcie towarów*, NP 1980, nr 6, s. 67.

<sup>36</sup> F. Zedler, *Niektóre cywilnoprawne...*, s. 51.

<sup>37</sup> T. jedn. Dz. U. z 2000 r., Nr 50, poz. 601 ze zm. Por. regulacje zawarte w rozdziale 9 „Ustalenie stanu przesyłki, dochodzenie roszczeń”, a w szczególności w art. 75 tej ustawy.

<sup>38</sup> Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm. Por. regulacje zawarte w rozdziale 3 „Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych”, a w szczególności w art. 106 i 107 tej ustawy.

<sup>39</sup> Dz. U. Nr 130, poz. 1188 ze zm. Por. regulacje zawarte w rozdziale 5 „Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług pocztowych”, a w szczególności w art. 62 tej ustawy.

<sup>40</sup> Ponadto czasową niedopuszczalność drogi sądowej przewidują m.in. następujące przepisy:

- art. 476 §2, art. 477<sup>9</sup> ust. 3<sup>1</sup>, art. 479<sup>12</sup> i 842 k.p.c.,

- art. 97 §2<sup>1</sup> i art. 112 §2 ustawy z 26 czerwca 1974 - Kodeks pracy (t. jedn. Dz. U. z 1998r., Nr 21 poz. 94 ze zm.),

- art. 46 ustawy z dnia 25 września 1981r. o samorządzie załogi przedsiębiorstwa państwowego (Dz. U. Nr 24, poz. 123 ze zm),

- §48 i 56 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 5 lutego 2002 r. w sprawie świadczeń na rzecz obrony (Dz. U. Nr 18, poz. 168),

- art. 97 ust. 2 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. Prawo geologiczne i górnicze (t. jedn. Dz. U. z 2005 r., Nr 228, poz. 1947 ze zm.),

- art. 108 ust. 5 - 7 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t. jedn. Dz.U. z 2006 r., Nr 90, poz. 631 ze zm.),

Zgodnie z art. 75 ust. 1 prawa przewozowego, dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym na podstawie ustawy lub przepisów wydanych w jej wykonaniu, przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, przewoźnikowi zaś – po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty. Natomiast reklamację lub wezwanie do zapłaty uważa się za bezskuteczne, jeżeli dłużnik nie zapłacił dochodzonych należności w terminie 3 miesięcy od dnia doręczenia reklamacji lub wezwania do zapłaty (art. 75 ust. 2). Bieg przedawnienia roszczeń dochodzonych na podstawie tej ustawy, który wynosi – co do zasady – 1 rok, zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji lub wezwania do zapłaty, do dnia udzielenia odpowiedzi na reklamację lub wezwania do zapłaty i zwrócenia załączonych dokumentów, najwyżej jednak na okres przewidziany do załatwienia reklamacji lub wezwania do zapłaty (art. 77 ust. 4).

Artykuł 106 ust. 1 prawa telekomunikacyjnego nakłada na dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych obowiązek rozpatrzenia reklamacji usługi telekomunikacyjnej, a ustęp 2 tego artykułu stanowi, że w przypadku, gdy reklamacja taka nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym, w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej<sup>41</sup>, roszczeń określonych w ustawie,

---

- art. 73 - 76 ustawy z dnia 22 czerwca 1995 r. o zakwaterowaniu Sił Zbrojnych Rzeczypospolitej Polskiej (t. jedn. Dz. U. z 2005 r., Nr 41, poz. 398 ze zm.),

- art. 79 i 80 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami (t. jedn. Dz. U. z 2004 r., Nr 261, poz. 2603 ze zm.),

- art. 288 ust. 1 ustawy z dnia 30 czerwca 2000 r. - Prawo własności przemysłowej (t. jedn. Dz. U. z 2003 r., Nr 119, poz. 1117 ze zm.),

- art. 131 i 196 ustawy z dnia 27 kwietnia 2001 r. - Prawo ochrony środowiska (Dz. U. Nr 62, poz. 627 ze zm.),

- art. 16 ust. 3 i art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2001 r. - Prawo wodne (t. jedn. Dz. U. z 2005 r., Nr 239, poz. 2019 ze zm.),

- art. 9 ustawy z dnia 25 lipca 2001 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz. U. Nr 113, poz. 1207 ze zm.),

- art. 6 ustawy z dnia 22 listopada 2002 r. o wyrównywaniu strat majątkowych wynikających z ograniczenia w czasie stanu nadzwyczajnego wolności i praw człowieka i obywatela (Dz. U. Nr 233, poz. 1955),

- art. 194 i n. ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. Nr 19, poz. 177 ze zm.).

<sup>41</sup> W art. 109 prawa telekomunikacyjnego przewidziano możliwość prowadzenia przez Prezesa UKE postępowania mediacyjnego mającego na celu polubowne zakończenie sporu cywilnoprawnego między konsumentem, a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. Natomiast art. 110 prawa telekomunikacyjnego dopuszcza tworzenie przez Prezesa UKE stałych polubownych sądów konsumenckich przy Prezesie UKE do rozpatrywania sporów o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług pocztowych. W oparciu o art. 110 ust. 4 tej ustawy zostało wydane rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 21 grudnia 2004 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty (Dz. U. Nr 281, poz. 2794), określające regulamin organizacji

wynikających ze stosunków z przedsiębiorcami wyznaczonymi, przysługuje użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego (art. 107 ust. 1). Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się w takim przypadku za wyczerpaną, jeżeli przedsiębiorca wyznaczony nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uznana. Ze względu na krótki (12 miesięcy) okres przedawnienia roszczeń dochodzonych na podstawie art. 105 prawa telekomunikacyjnego, ustawodawca przyjął rozwiązanie, zgodnie z którym bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od wniesienia reklamacji usługi telefonicznej do dnia udzielenia na nią odpowiedzi, nie dłużej jednak niż przez okres przewidziany do rozpatrzenia reklamacji (art. 108). Zawieszenie biegu przedawnienia będzie miało znaczenie w sytuacji, gdy reklamacja nie zostanie uwzględniona (tj. w sytuacji otrzymania negatywnej odpowiedzi na reklamację).

Problematykę postępowania reklamacyjnego w prawie pocztowym reguluje art. 62. Zgodnie z tym przepisem prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym, w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, roszczeń określonych w ustawie, wynikających ze stosunków z operatorem świadczącym powszechnie usługi pocztowe w zakresie świadczenia powszechnych usług pocztowych, przysługuje nadawcy albo adresatowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez operatora albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 90 dni od dnia wniesienia reklamacji (art. 62 ust. 2). Bieg przedawnienia roszczeń dochodzonych na podstawie prawa pocztowego (termin przedawnienia wynosi 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki lub przekazu pocztowego) zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego (art. 62 ust. 3 i ust. 4).

Z przytoczonych wyżej przepisów wynika, że prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje podmiotowi składającemu reklamację dopiero po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego<sup>42</sup>. Każda z analizowanych ustaw wyraźnie przesądza kiedy drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną i w każdej z nich znajdują się przepisy przewidujące zawieszenie biegu przedawnienia roszczeń na czas przewidziany do rozpatrzenia reklamacji. Postępowania reklamacyjne uregulowane w tych ustawach są więc postępowaniami przedsądowymi i do momentu ich zakończenia zachodzi czasowa niedopuszczalność drogi sądowej. Z punktu widzenia techniki legislacyjnej należy zwrócić uwagę na okoliczność, że przepisy dotyczące postępowania reklamacyjnego znajdują się w każdej z ustaw w osobnym rozdziale, którego przedmiotem są skutki niewykonania lub

---

i działania stałych polubownych sądów konsumenckich przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty.

<sup>42</sup> W prawie telekomunikacyjnym i w prawie pocztowym również dochodzenie roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej wymaga wcześniejszego wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

nienależytego wykonania usługi. Ponadto do każdej z omawianych ustaw, na podstawie zawartego w niej upoważnienia, zostało wydane rozporządzenie szczegółowo określające zarówno elementy, które powinny się znaleźć w treści reklamacji, jak i sam przebieg postępowania reklamacyjnego<sup>43</sup>.

Analiza wyżej przytoczonych przepisów w zestawieniu z regulacjami zawartymi w ustawie o usługach turystycznych, prowadzi do konkluzji, że postępowanie reklamacyjne dotyczące realizacji umowy o imprezę turystyczną ma charakter dobrowolny (fakultatywny), a jego nieprzeprowadzenie nie zamyka klientowi możliwości dochodzenia swoich praw na drodze postępowania sądowego.

#### 4. Reklamacja i postępowanie reklamacyjne w ustawie o usługach turystycznych

Jak już wskazano, ustawa o usługach turystycznych reguluje jedynie poszczególne elementy postępowania reklamacyjnego w sprawach dotyczących imprez turystycznych. Brak jest zarówno ustawowej definicji postępowania reklamacyjnego, jak i definicji pojęcia reklamacji. Sposób, w jaki unormowane jest postępowanie reklamacyjne w tej ustawie, powoduje, iż dotyczące go szczegółowe regulacje, zamieszczane są przez biura turystyczne w ogólnych warunkach umownych uczestnictwa w imprezach turystycznych. W Polsce w chwili obecnej nie funkcjonują w tym zakresie żadne „kodeksy dobrych praktyk”<sup>44</sup> i organizatorzy turystyki w sposób prawie dowolny konstruują wzorce zawierające postanowienia dotyczące postępowania reklamacyjnego. Ochrona interesów konsumentów została jednak zagwarantowana poprzez wprowadzenie do porządku prawnego środków ochrony mających na celu ochronę zarówno indywidualnych, jak i zbiorowych interesów konsumentów. Mechanizmy kontroli klauzul niedozwolonych, w tym niedozwolonych klauzul umownych dotyczących postępowania reklamacyjnego<sup>45</sup>, opierają się na kryteriach przejrzystości, inkorporacji oraz kontroli treści postanowień. Mechanizmy kontrolne treści wzorca obejmują kontrolę *in abstracto* (art. 479<sup>36</sup> - 479<sup>45</sup> k.p.c.)<sup>46</sup> oraz *in concreto* (art. 385<sup>1</sup> - 385<sup>3</sup> k.c.). Nadto w drodze postępowania administracyjnego kończącego

<sup>43</sup> Por. rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266), rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291) oraz rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 13 października 2003 r. w sprawie reklamacji powszechnej usługi pocztowej w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego (Dz. U. Nr 183, poz. 1795 ze zm.).

<sup>44</sup> Por. np. ABTA, *Code of Conduct*, <http://www.abta.com/articlesandcode.shtml>.

<sup>45</sup> Szczegółowe omówienie tematyki klauzul dotyczących reklamacji znajduje się w: P. Cybula, *Umowa o imprezę turystyczną*, Warszawa 2005, s. 103 – 109; *Raport z ogólnopolskiej kontroli działalności organizatorów turystyki*, Warszawa 2003; *Raport kontroli wzorców umownych oferowanych konsumentom przez organizatorów turystyki*, Warszawa 2004; *Raport kontroli wzorców umownych stosowanych przez organizatorów turystyki*, Warszawa 2005 – dostępne na stronie internetowej: [http://www.uokik.gov.pl/pl/ochrona\\_konsumentow/niedozwolone\\_klauzule/raporty](http://www.uokik.gov.pl/pl/ochrona_konsumentow/niedozwolone_klauzule/raporty).

<sup>46</sup> Por. R. Flejszar, *Postępowanie w sprawach gospodarczych. Komentarz*, Warszawa 2007, s. 260-275; K. Gajda, *Dochożenie roszczeń konsumentów*, [w:] *Europejskie prawo konsumenckie a prawo polskie*, red. E. Nowińska i P. Cybula, Kraków 2005, s. 601-608.

się wydaniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie ich stosowania, od której przysługuje odwołanie do sądu, chronione są zbiorowe interesy konsumentów<sup>47</sup>.

#### 4.1. Definicja postępowania reklamacyjnego

Postępowanie reklamacyjne na gruncie ustawy o usługach turystycznych<sup>48</sup>, to postępowanie wszczęte na skutek zgłoszenia przez klienta reklamacji związanej z realizacją umowy o imprezę turystyczną przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą w określonym terminie.

W ujęciu podmiotowym postępowanie reklamacyjne dotyczy tylko dwóch podmiotów: klienta i organizatora turystyki. Brak jest trzeciego podmiotu odpowiedzialnego za procedurę, czy też tylko zaangażowanego w polubowne rozwiązanie konfliktu<sup>49</sup>. Klientem w rozumieniu ustawy jest osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba na rzecz której umowa została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych, objętych uprzednio zawartą umową (art. 3 pkt 11 u.u.t.). Organizatorem turystyki jest natomiast przedsiębiorca (przedsiębiorca i przedsiębiorca zagraniczny w rozumieniu ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej<sup>50</sup>), organizujący imprezę turystyczną (art. 3 pkt 5 i pkt 14 u.u.t.).

Pojęcie klienta na gruncie u.u.t. jest pojęciem odmiennym od pojęcia konsumenta funkcjonującego na gruncie kodeksu cywilnego. Klientem w rozumieniu ustawy może być również osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, czy też przedsiębiorca, jeżeli zawarcie umowy nie stanowi przedmiotu jego działalności<sup>51</sup>. W konsekwencji przy tak szerokiej definicji może dojść do sytuacji, w której postępowanie reklamacyjne nie będzie stanowić szeroko rozumianej alternatywnej metody rozwiązywania sporów konsumenckich. W szczególności może to mieć miejsce w przypadku, gdy przedsiębiorca, zawierający umowę na rzecz swoich pracowników, będzie pozostawał w sporze z innym przedsiębiorcą (postępowanie reklamacyjne będzie się toczyć wówczas pomiędzy dwoma przedsiębiorcami). Oznacza to, że spór ten nie będzie miał charakteru konsumenckiego. Jednakże z uwagi na art. 11 u.u.t. w niektórych sytuacjach przedsiębiorca będzie chroniony w analogiczny co konsument sposób.

<sup>47</sup> Por. ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.).

<sup>48</sup> Dalej określanym jako „postępowanie reklamacyjne w u.u.t.”.

<sup>49</sup> Pojęcie podmiotu trzeciego odpowiedzialnego za procedurę oraz podmiotu zaangażowanego w rozwiązanie sporu wprowadza *Green paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law* (COM/2002/0196 final). Por. K. Gajda, *Rozwiązywanie indywidualnych sporów konsumenckich*, [w:] *Czterdziestolecie kodeksu postępowania cywilnego. Zjazd katedr postępowania cywilnego w Zakopanym (7-9.10.2005 r.)*, Kraków 2006, s. 110-112; A. Wach, *Alternatywne formy rozwiązywania sporów sądowych*, Warszawa 2005, s. 122-125.

<sup>50</sup> Dz. U. Nr 173, poz. 1807 ze zm.

<sup>51</sup> Tak. P. Cybula, *Usługi turystyczne...*, s. 326.

Postępowanie reklamacyjne w u.u.t. należy traktować jako szeroko rozumianą pozasądową procedurę rozwiązywania konfliktów. Ma ono na celu usunięcie różnicy zdań pomiędzy klientem, a organizatorem turystyki, rozwiązanie konfliktu, dojście do porozumienia i zapobieżenie procesowi sądowemu przez same strony umowy. Klient zgłasza uwagi dotyczące realizacji umowy o imprezę turystyczną, a organizator turystyki ustosunkowuje się do nich. Jak podano wcześniej, do jego istoty należy to, że nie uczestniczy w nim podmiot trzeci, który byłby zaangażowany w polubowne rozwiązanie sporu, czy też podmiot trzeci, który jest odpowiedzialny za procedurę. Okoliczność ta przesądza o odróżnieniu postępowania reklamacyjnego od sądownictwa polubownego, czy wąsko rozumianych alternatywnych metod rozwiązywania sporów (ADR), tj. postępowania mediacyjnego czy koncyliacji<sup>52</sup>. Postępowanie to nie jest także postępowaniem cywilnym pozasądowym, albowiem organizator turystyki nie jest uprawniony do rozstrzygania sporów, w których sam jest stroną (*iudex in re sua*)<sup>53</sup>. Ma ono charakter fakultatywny i z uwagi na formalną równość stron nie jest postępowaniem administracyjnym<sup>54</sup>.

Omawiane postępowanie ma zastosowanie do spraw odnoszących się do umów o imprezę turystyczną, czyli spraw dotyczących co najmniej dwóch usług turystycznych tworzących jednolity program i objętych wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu. Pośrednio na taką interpretację wskazuje brzmienie art. 14 ust. 2 pkt 8, art. 16b oraz art. 20 ust. 3 – 6 u.u.t. Ustawa nie przesądza jednak w sposób wyraźny, że postępowanie reklamacyjne w niej uregulowane stosuje się wyłącznie do tych spraw, a nie ma zastosowania do spraw wynikających z niewykonania lub niewłaściwego wykonania jakiegokolwiek usługi turystycznej.

Ustawa nie określa również, czy postępowanie reklamacyjne w niej unormowane obejmuje wszystkie ewentualne spory powstałe w związku z realizacją umowy o imprezę turystyczną, czy też dotyczy jedynie niewłaściwego wykonania bądź niewykonania umowy o imprezę turystyczną. Wydaje się, że w obowiązującym stanie prawnym postępowanie reklamacyjne w u.u.t. odnosi się wyłącznie do spraw z zakresu niewłaściwego wykonania umowy o imprezę turystyczną, bądź jej niewykonania. Tym samym brak jest wyraźnych podstaw do składania reklamacji dotyczących „zadośćuczynienia za zmarnowany urlop”.

#### 4.2. Przebieg postępowania reklamacyjnego

Umowa o imprezę turystyczną powinna zawierać m.in. sposób zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub/i osobę współpracującą wraz z podaniem terminu zgłaszania takich reklamacji (art. 14 ust. 2 pkt. 8 u.u.t.), a także obowiązek klienta polegający na niezwłocznym zawiadomieniu organizatora turystyki oraz wykonawcy o stwierdzonym przez niego wadliwym wykonaniu umowy o imprezę turystyczną w sposób odpowiedni dla danego rodzaju usług (art. 16b u.u.t.).

<sup>52</sup> Por. K. Gajda, *Dochodzenie roszczeń...*, s. 608-622.

<sup>53</sup> R. Więckowski, *Sądowe dochodzenie roszczeń, a postępowanie przesądowe*, PiP 1990, z. 2, poz. 52, s. 63.

<sup>54</sup> Zagadnienie to zostało w sposób szczegółowy omówione w punkcie 2.

Klient wszczyna postępowanie reklamacyjne poprzez złożenie reklamacji. Reklamację może złożyć zarówno w trakcie trwania imprezy, jak i po jej zakończeniu. Ustawa nie przewiduje bowiem żadnych konsekwencji niedopełnienia obowiązku z art. 16b u.u.t., tj. niezawiadomienia niezwłocznie organizatora turystyki oraz wykonawcy o stwierdzonym przez niego wadliwym wykonaniu umowy o imprezę turystyczną w sposób odpowiedni dla danego rodzaju usług. W doktrynie podkreśla się, że konsekwencje niedopełnienia przez klienta obowiązku poinformowania o nieprawidłowościach mogą zaistnieć w razie wystąpienia na drogę sądową i dotyczyć postępowania dowodowego<sup>55</sup>.

Zgłoszenie reklamacji w trakcie trwania imprezy turystycznej powinno nastąpić na miejscu wobec pilota wycieczek. Pilot ma obowiązek przyjęcia reklamacji i potwierdzenia jej klientowi, a w przypadku jej niezałatwienia przekazania jej niezwłocznie organizatorowi turystyki (art. 20 ust. 3-4 u.u.t.). Ustawodawca nie określił konsekwencji niezgłoszenia reklamacji pilotowi wycieczki. Równocześnie regulacja ta nie wyłącza możliwości zgłoszenia reklamacji również po zakończeniu imprezy turystycznej. Wydaje się, że prawidłowym rozwiązaniem byłoby, żeby klient np. o niewykonaniu umowy o imprezę turystyczną, powiadomił na miejscu wycieczki pilota, który działa w imieniu organizatora. Dopiero w przypadku braku pilota lub obiektywnej niemożliwości zgłoszenia reklamacji pilotowi, aby powiadomił organizatora lub wykonawcę usługi.

W doktrynie istnieją rozbieżności odnośnie charakteru terminu do zgłaszania reklamacji. Według pierwszego stanowiska, termin ten ma charakter jedynie porządkowy (instrukcyjny) i nie jest to termin przedawnienia roszczenia<sup>56</sup>. Zgodnie z przeciwnym stanowiskiem, na organizatora turystyki został nałożony obowiązek podania w umowie terminu przedawnienia roszczeń wynikających z obowiązującego prawa, a wobec tego, że w ustawie o usługach turystycznych takiego terminu nie podano, znajdzie tu zastosowanie ogólny termin przedawnienia wynoszący dziesięć lat (art. 118 k.c.)<sup>57</sup>. Słusznym jest pogląd, zgodnie z którym termin do wniesienia reklamacji jest terminem porządkowym. Jak wskazuje P. Cybula<sup>58</sup> wynika to m.in. z przyjęcia założenia, że jeśli wolą ustawodawcy byłoby wskazanie tu terminu przedawnienia roszczeń, to ustawodawca taki termin by wprowadził. Poza tym w interesie zarówno klienta, jak i organizatora turystyki, jest wskazanie terminu, w którym możliwe będzie merytoryczne rozpatrzenie skargi klienta, w czasie, w którym będzie można odwołać się do faktów, które miały miejsce. Gdyby przyjąć, że chodzi tu o dziesięcioletni termin przedawnienia, termin ten w wielu wypadkach byłby z pewnością zbyt długi.

---

<sup>55</sup> Tak M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne*, Kraków 2006, s. 99; P. Cybula, *Umowa o imprezę...*, s. 106.

<sup>56</sup> Tak E. Łętowska, *Prawo umów...*, s. 494.

<sup>57</sup> Tak J. Gospodarek, *Prawo turystyczne w zarysie*, Bydgoszcz – Warszawa 2003, s. 166, według którego „umownie oznaczony termin zgłaszania przez klienta reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki jest więc po prostu ustaleniem wprowadzającym klienta w błąd”.

<sup>58</sup> P. Cybula, *Umowa o imprezę turystyczną w polskim prawie cywilnym*, niepubl. rozprawa doktorska, Kraków 2007, s. 334-335.

Ustawa nie przesądza formy reklamacji, dlatego należy przyjąć, że dopuszczalna jest zarówno forma ustna jak i pisemna reklamacji.

Organizator turystyki w wyniku przeprowadzonego postępowania może pisemnie uwzględnić reklamację lub odmówić jej uwzględnienia. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji organizator ma obowiązek uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy. Uzasadnienie powinno zawierać nie tylko konkretną przyczynę, z powodu której organizator odmówił uwzględnienia reklamacji, ale również wyjaśnić powody dlaczego tak się stało. Uwzględnienie reklamacji bądź odmowa jej uwzględnienia nie mogą być w żadnym wypadku traktowane jako władcze rozstrzygnięcie o roszczeniu składającego reklamację, albowiem podmiot, pod adresem którego jest ona kierowana, takich uprawnień – jako strona stosunku cywilnoprawnego – nie posiada i nie może posiadać<sup>59</sup>. Organizator turystyki może tylko uznać reklamację w całości lub w części lub też odmówić jej uznania. Organizator turystyki ma 30 dni na ustosunkowanie się do reklamacji, którego początek biegnie albo od dnia zakończenia imprezy turystycznej (w sytuacji, gdy klient złoży reklamację w czasie trwania imprezy turystycznej) albo od dnia jej złożenia (w sytuacji, gdy klient złoży reklamację po zakończeniu imprezy turystycznej). Konsekwencją nie ustosunkowania się przez organizatora do reklamacji na piśmie w terminie 30 dniowym jest przyjęcie, że uznał on reklamację za uzasadnioną.

W odniesieniu do pojęcia reklamacji w sprawach dotyczących realizacji umowy o imprezę turystyczną podkreśla się, iż reklamacja taka może zawierać zasadniczo dwa elementy: wskazanie na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy oraz zaproponowanie (żądanie) rekompensaty z tytułu zaistniałych nieprawidłowości. Jeżeli reklamacja obejmuje obydwa elementy, przyjmuje ona wówczas charakter czynności prawnej, jeżeli tylko pierwszy z nich, jest to wówczas zawiadomienie<sup>60</sup>.

Jak wskazuje P. Cybula<sup>61</sup> uznanie reklamacji jest uznaniem roszczenia, czyli czynnością ustalającą, zawierającą zarówno oświadczenie wiedzy, jak i oświadczenie woli<sup>62</sup>. Uznanie powinno dotyczyć obu elementów reklamacji. Oznacza to, że na skutek nieustosunkowania się organizatora do reklamacji w terminie 30-dniowym dochodzi do uznania roszczenia klienta (swoistej prekluzji zarzutu braku odpowiedzialności organizatora turystyki z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy) lub do przyznania faktu<sup>63</sup>, które może być uznawane za przyznanie pozasądowe<sup>64</sup>.

Wynik postępowania reklamacyjnego – z wyjątkiem sytuacji, w której dojdzie do dobrowolnego zaspokojenia klienta – nie ma żadnego wpływu na mające po nim nastąpić postępowanie sądowe. Sąd rozpatruje sprawę na nowo i nie jest w żaden

<sup>59</sup> A. Żabski, *Obligatoryjna reklamacja...*, s. 67.

<sup>60</sup> E. Łętowska, *Prawo umów...*, s. 415; P. Cybula, *Umowa o imprezę turystyczną w polskim...*, s. 340.

<sup>61</sup> P. Cybula, *Umowa o imprezę turystyczną w polskim ...*, s. 340.

<sup>62</sup> Zob. orzeczenie SA w Krakowie z 16 stycznia 1991 r., I ACr 186/90, OSA 1992, z. 1, poz. 6. Por. M. Stec, *Umowa przewozu w transporcie towarowym*, Kraków 2005, s. 317. Zob. także M. Pyziak - Szafnicka, *Uznanie długu*, Łódź 1995, s. 122 i n.

<sup>63</sup> Zob. M. Pyziak - Szafnicka, *Uznanie długu...*, s. 110.

<sup>64</sup> Zob. Z. Klafkowski, *Przedawnienie w prawie cywilnym*, Warszawa 1970, s. 202.



sposób związany przebiegiem postępowania reklamacyjnego, czy też stanowiskiem organizatora turystyki załatwiającego reklamację<sup>65</sup>. Przedmiotem toczącego się następnie postępowania sądowego jest tylko i wyłącznie roszczenie zgłoszone w reklamacji. Natomiast niedopełnienie przez klienta obowiązku polegającego na niezwłocznym zawiadomieniu organizatora turystyki oraz wykonawcy o stwierdzonym przez niego wadliwym wykonaniu umowy o imprezę turystyczną w sposób odpowiedni dla tego rodzaju usług może pociągnąć za sobą trudności dowodowe w postępowaniu sądowym.

### 5. Uwagi *de lege ferenda*

Analiza problematyki reklamacji i postępowania reklamacyjnego na gruncie u.u.t. pozwala na sformułowanie następujących propozycji zmian stanu prawnego.

Po pierwsze, ujęcie przepisów dotyczących postępowania reklamacyjnego w rozdziale „ochrona klienta” w odrębnym przepisie, zgodnie z zasadami prawidłowej techniki legislacyjnej.

Po drugie, przesądzenie w sposób wyraźny charakteru postępowania reklamacyjnego jako postępowania fakultatywnego, przy czym unormowanie mogłoby być analogiczne w stosunku do regulacji zawartej w art. 32 prawa spółdzielczego. Przy uwzględnieniu fakultatywnego charakteru postępowania reklamacyjnego nie wydaje się zasadnym przesądzenie, kiedy drogę postępowania administracyjnego uważa się za wyczerpaną ani wprowadzenie przepisów przewidujących zawieszenie biegu przedawnienia roszczeń na czas przewidziany do rozpatrzenia reklamacji. Nie jest również celowym wprowadzenie upoważnienia w oparciu o które mogłoby być wydane rozporządzenie wykonawcze szczegółowo normujące przebieg postępowania reklamacyjnego.

Po trzecie, rozstrzygnięcie jaki jest zakres postępowania reklamacyjnego, a w szczególności określenie czy postępowanie reklamacyjne powinno obejmować wszystkie ewentualne spory powstałe w związku z realizacją umowy o imprezę turystyczną (np. „zadośćuczynienie za zmarnowany urlop”), czy też odnosić się jedynie do niewłaściwego wykonania umowy o imprezę turystyczną bądź jej niewykonania. Koniecznym wydaje się uregulowanie problematyki „zadośćuczynienia za zmarnowany urlop” oraz określenie czy postępowanie reklamacyjne będzie traktować o wszystkich ewentualnych sporach powstałych w związku z realizacją umowy o imprezę turystyczną, czy też – jak dotąd – dotyczyć jedynie niewłaściwego wykonania umowy o imprezę turystyczną bądź jej niewykonania.

Formułując propozycje zmian należy pamiętać o tym, że u.u.t. stanowi implementację dyrektywy 90/314/EWG. W chwili obecnej w obrębie Unii Europejskiej toczą się nie tylko prace nad zmianą powyższej dyrektywy, ale przede wszystkim nad całościową koncepcją zmiany podejścia do prawa konsumenckiego<sup>66</sup>. Komisja zapoczątkowała przegląd wspólnotowego dorobku prawnego w dziedzinie praw konsumenta w 2004 r. Przedmiotem tego przeglądu jest osiem dyrektyw służących ochronie praw

<sup>65</sup> R. Więckowski, *Sądowe...*, s. 112

<sup>66</sup> Zob. Zielona księga w sprawie przeglądu dorobku wspólnotowego w dziedzinie praw konsumenta (2007/C 61/01), <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2007:061:0001:01:PL:HTML>.

konsumenta, w tym dyrektywa 90/314/EWG. W dokumentach roboczych zawierających propozycje zmian tej dyrektywy<sup>67</sup> wskazuje się, że unormowania dotyczące postępowania reklamacyjnego w obecnym kształcie są nieścisle i nieostre. Rozważa się konieczność wprowadzenia ogólnej definicji pojęcia „konsumenta”. Wskazuje się również na konieczność doprecyzowania i uściślenia takich pojęć, jak „natychmiastowe starania”, czy „właściwe rozwiązania”, występujących w art. 6 dyrektywy. Postuluje się uregulowanie konsekwencji niedopełnienia przez konsumenta obowiązku z art. 5 ust. 4 dyrektywy z uwzględnieniem sytuacji, w której organizator nie ma pilota na miejscu, albo gdy konsument nie dopełni obowiązku zawiadomienia danego usługodawcy oraz organizatora i/lub punktu sprzedaży detalicznej o zauważonym na miejscu jakimkolwiek zaniedbaniu w wykonywaniu umowy.

---

<sup>67</sup> Zob. Working Document on the Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours, [http://ec.europa.eu/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/pack\\_trav/comm\\_wd\\_20072007\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/comm_wd_20072007_en.pdf).