Podróż w nieznane - ponad 20 mln kary dla Exim

* **Inny hotel, brak basenu i klimatyzacji w pokoju – takie zmiany mogą zepsuć wymarzony urlop.**
* **Biuro podróży Exim wprowadzało jednostronne zmiany w warunkach wycieczek bez podstawy w umowie.**
* **Ponadto nie informowało turystów o możliwości bezkosztowego rozwiązania umowy w przypadku zmiany istotnych postanowień.**
* **Prezes UOKiK nałożył na Exim ponad 20 mln zł kary.**

**[Warszawa, 17 lutego 2025 r.]** SpółkaExim, znana konsumentom pod nazwą Exim Tours, zajmuje się organizowaniem wycieczek turystycznych. Do UOKiK docierały sygnały, że Exim może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Przeprowadzone postępowanie wykazało, że spółka bezprawnie wprowadzała jednostronnie zmiany w warunkach wycieczek, nie mając do tego podstaw w zawartej z konsumentem umowie. Modyfikacje obejmowały między innymi zmianę hotelu, brak klimatyzacji w obiekcie czy wyłączenie basenu z użytku. Ponadto nie informowała konsumentów o możliwości bezkosztowego rozwiązania umowy, a także wprowadzała w błąd do co warunków uzyskania uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie od umowy.

**Bezprawne praktyki**

Kupując wycieczkę w biurze podróży, konsument oczekuje, że warunki na jakie się zdecydował, będą spełnione przez organizatora. W określonych sytuacjach prawo dopuszcza modyfikację warunków umowy. Aby organizator turystyki mógł dokonywać w sposób jednostronny nieznacznych zmian warunków umownych, konieczne jest, aby zastrzegł dla siebie w umowie takie uprawnienie.

W przypadku umów, które stosowało biuro podróży Exim, takiej klauzuli nie było. W związku z tym wszelkie zmiany warunków umownych spółka Exim powinna wprowadzać za zgodą klienta, co nie miało miejsca. W efekcie konsumenci, którzy nie godzili się na zmiany i rezygnowali z wyjazdów, byli niesłusznie obciążani opłatami za odstąpienie od umowy.

Ponadto biuro podróży nie udzielało konsumentom pełnej informacji, powiadamiając ich o propozycji wprowadzenia do umowy zmian o charakterze znaczącym. W sytuacji, gdy organizator proponuje konsumentowi istotną modyfikację warunków kontraktowych (np. zmianę terminu wycieczki, miejscowości zakwaterowania), powinien jednocześnie poinformować o prawie do rezygnacji i zwrocie wszystkich wpłaconych środków. Ponadto organizator musi poinformować konsumenta, że brak udzielenia w terminie odpowiedzi na propozycję zmiany umowy również będzie skutkował jej rozwiązaniem i zwrotem wpłaconych pieniędzy. W kierowanych przez Exim powiadomieniach tych informacji zabrakło. Konsumenci dowiadywali się, że albo mogą zmianę przyjąć, albo zrezygnować z wyjazdu i przyjąć voucher bądź inną wycieczkę z oferty. Takie działanie wprowadzało konsumentów w błąd poprzez stosowanie procedur, które zachęcały do akceptacji proponowanej zmiany bądź do wyboru bonów zamiast uzyskania zwrotu w formie pieniężnej.

Prezes UOKiK zakwestionował również bezprawne praktyki Exim wobec klientów, którzy sami rezygnowali z wykupionego wyjazdu, obejmującego przelot samolotem rejsowym. Zgodnie z przepisami, jeżeli klient odstępuje od umowy przed rozpoczęciem wycieczki, wówczas organizator turystyki ma prawo do obciążenia go opłatą za rezygnację. Wysokość takiej wynika z treści umowy albo jest ustalana w sposób zindywidualizowany. W przypadku opłaty wyliczanej indywidualnie konsument ma prawo żądać od organizatora uzasadnienia jej wysokości. Exim uznał, że z takim żądaniem konsument powinien wystąpić w ciągu 7 dni od zakończenia wycieczki. Nie miało to żadnych podstaw prawnych, a mogło być uciążliwe w przypadku dochodzenia roszczeń.

**Działania naprawcze**

- Konsumenci muszą mieć pewność, że warunki umów, które podpisują, będą przestrzegane. Kupując zorganizowany wyjazd nie mogą czuć się jak podróżujący w nieznane. Niedopuszczalne jest wprowadzanie jednostronnych zmian w warunkach wycieczek bez podstawy w umowie, brak rzetelnych informacji o prawach konsumentów, w tym o możliwości bezkosztowego rozwiązania umowy w przypadku zmiany istotnych postanowień. Działania Exim ograniczały prawa konsumentów i podważały ich zaufanie do spółki – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Spółka zaniechała kwestionowanych przez Prezesa UOKiK praktyk. Decyzja nie jest prawomocna, biuro podróży odwołało się do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Po uprawomocnieniu, spółka Exim poinformuje konsumentów o treści decyzji i zwróci niesłusznie pobrane opłaty za odstąpienie od umowy. Klienci, którzy nie wykorzystali otrzymanych voucherów lub nie skorzystali z zastępczych wydarzeń, będą również mogli żądać zwrotu pieniędzy.

**Porady dla konsumentów**

Biuro podróży przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmian w umowie jedynie wówczas, gdy umowa przewiduje taką możliwość, zmiana ma charakter nieznaczny, biuro poinformuje o zmianie w jasny sposób. Tego rodzaju zmiany nie wymagają akceptacji klienta.

Inaczej sprawa wygląda w przypadku zmian o charakterze znaczącym, wówczas możemy:

* zaakceptować zmiany (z odzyskaniem różnicy w cenie, jeżeli zmiany prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej),
* odstąpić od umowy bez konieczności ponoszenia opłat za rezygnację.

Decyzja o wyborze jednej z opcji zależy wyłącznie od konsumenta.