

**Barbara Majewska-Jurczyk**  
Wyższa Szkoła Bankowa we Wrocławiu

**Tomasz Jurczyk**  
Uniwersytet Wrocławski

## **Ochrona ekonomicznych praw konsumentów na przykładzie rynku usług turystycznych**

**Streszczenie.** W artykule przedstawiono analizę decyzji Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawach z zakresu ochrony zbiorowych interesów konsumentów na rynku usług turystycznych. Biura podróży w umowach o świadczenie usług turystycznych zamieszczają zakazane prawem klauzule, które godzą w ekonomiczny interes konsumentów. Zakazane klauzule dotyczą przede wszystkim zmian warunków umowy, obciążeń konsumentów kosztami rezygnacji z usługi turystycznej, postępowania reklamacyjnych, wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności biur podróży.

**Słowa kluczowe:** konsument, ochrona zbiorowych interesów konsumentów, klauzule niedozwolone, biura podróży

## **The protection of economic consumer rights on the tourist services market**

**Summary:** The article concerns the analysis of the decisions of the Office for Competition and Consumers Protection and judgment of the Court for Competition and Consumers Protection in the cases of consumer protection on the tourist services market in Poland. The aim of consumer protection is to eliminate unfair terms from contracts drawn between a professional tourist agency and a consumer. Tour operators must offer the consumers compensation if their holiday does not correspond to what they promised in brochures. For example, if the tour operator tries to put up the price of the holiday or change the holiday resort without consumer agreement, the law allows him to cancel his booking. When consumer turns up at the airport and finds that he cannot get on his flight because the airline or the tour operator has overbooked it, the law entitles the consumer to compensation.

**Key words:** consumer, consumer protection rights, abusive rules, tourist agencies