

**Centrum Monitoringu Rynku Turystycznego  
- praktyczne narzędzie wspierające  
administrację publiczną w profesjonalizacji  
branży turystycznej oraz w skutecznej  
eliminacji niezgodnych z prawem praktyk  
na rynku usług turystycznych**

**Tourism Market Monitoring Center - a  
practical tool supporting public  
administration in the professionalization of  
the tourism industry and in the effective  
elimination of illegal practices in the tourist  
services market**

Edyta Drózdź

**Centrum Monitoringu Rynku Turystycznego**

Obowiązująca od 5 lat ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dn. 24 listopada 2017 r., najważniejszego aktu prawnego regulującego działalność podmiotów turystycznych w Polsce, będąca efektem transpozycji do polskiego prawa krajowego, dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2015/2302/UE z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, uregulowała w nowy sposób szereg obowiązków organizatorów imprez turystycznych wobec ich klientów i określiła zasady formalno-prawne działania rynku turystycznego. Dokument nie tylko wzmocnił zabezpieczenia konsumentów usług turystycznych, ale też w wyraźny sposób zmienił zasady funkcjonowania organizatorów turystyki i agentów turystycznych akcentując, iż istotne jest nie tyle „kto robi?”, ale też „co robi?” i z jakich komponentów składa się oferowana impreza.

Przepisy ww. ustawy definiują bowiem organizatora turystyki jako przedsiębiorcę organizującego imprezę turystyczną jako „package travel”, czyli pakiet składający się z co najmniej dwóch różnego rodzaju usług turystycznych: zakwaterowania, przewozu pasażerów, wypożyczenia pojazdu silnikowego, a w niektórych przypadkach określonych w Ustawie, z jednej z tych usług w połączeniu z innymi usługami turystycznymi, na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, trwającą dłużej niż 24 godziny lub obejmującą nocleg.

Powszechnie obserwujemy jednak, że wiele podmiotów świadczących takie pakietowane usługi nie do końca zdaje sobie sprawę - czy też nie chce zdawać - iż ich działalność może podlegać regulacjom ww. ustawy. Dotyczy to np. organizatorów eventów, różnorodnych kursów

wyjazdowych, obozów rekreacyjnych, sportowych czy tematycznych, które, pomimo że wypełniają wymogi ustawy, przez samych organizujących je, nie są definiowane jako „turystyczne”. Realizując zatem takie imprezy, prowadząc swoją działalność gospodarczą niejednokrotnie naruszają przepisy prawa.

Ustawie podlegają więc profesjonalni organizatorzy imprez turystycznych i dystrybutorzy ich produktów (agencji), popularnie nazywani biurami podróży, co powszechnie jest zrozumiałe, ale też (w określonych okolicznościach) agencje eventowe, agencje ślubne, czy szkoły językowe lub tańca. Dotyczy to zarówno umów w formule B2B jak i B2C. Swoistą plagą są wyjazdy reklamowane na różnorodnych portalach społecznościowych, a oferowane przez coachów, instruktorów, kluby, celebrytów. Imprezy te komunikowane nie są jako „wyjazdy turystyczne”, ale jako „lekcje”, „kurs”, „konferencje” itp. W rzeczywistości często są imprezami turystycznymi w świetle ustawy i podlegają regulacjom, a co za tym idzie, działalność ich organizatorów wymaga wpisania do rejestru organizatorów turystyki oraz uzyskania odpowiedniego zabezpieczenia finansowego na wypadek niewypłacalności.

Refleksja nad kondycją branży, stanem świadomości obowiązującego ją prawa, jakością świadczonych usług, a co za tym idzie bezpieczeństwem klienta – podróżnego, sprawiła, że w 2021 r. przedstawiciele Polskiej Izby Turystyki (PIT), Stowarzyszenia Organizatorów Incentive Travel (SOIT), Tugether - Rady Przemysłu Spotkań i Wydarzeń oraz Izby Gospodarczej Hotelarstwa Polskiego (IGHP), podjęli rozmowy o współpracy, a w konsekwencji o utworzeniu platformy, która mogłaby realnie wpłynąć na profesjonalizację branży, zadbanie o jej pozytywny wizerunek, poszanowanie konkurencyjności, a wreszcie która mogła by być wsparciem dla organów administracji publicznej w eliminacji szarej strefy rynku usług turystycznych.

W styczniu 2023 r. swoją działalność oficjalnie zainaugurowało powołane z inicjatywy Stowarzyszenia Organizatorów Incentive Travel (SOIT), Centrum Monitoringu Rynku Turystycznego (CMRT). Branżowy projekt wsparło Ministerstwo Sportu i Turystyki dając działaniom Stowarzyszenia Organizatorów Incentive Travel swój patronat honorowy, a także przyznając w wyniku konkursu dotację na wykonanie zadania publicznego: „Kampania informacyjnej i edukacyjnej mająca na celu podniesienie standardów bezpieczeństwa, dobrych praktyk, konkurencyjności i rzetelności na rynku usług turystycznych”.

Określając swoją misję, wizję i zadania CMRT akcentuje, iż nade wszystko chce zająć się:

- upowszechnianiem wiedzy dotyczącej dobrych praktyk i prawa w turystyce (współpraca z mediami, inicjacja materiałów prasowych, uczestnictwo w konferencjach, panelach dyskusyjnych i debatach przy okazji branżowych i nie tylko wydarzeń i targów, wykłady na uczelniach wyższych i podyplomowych, kształcących przyszłych adeptów zawodu, szkolenia i kursy skierowane do branży turystycznej);
- współpracą z organami administracji publicznej w zakresie stosowania prawa w turystyce;
- monitoringiem funkcjonowania rynku, ujawnianiem nieprawidłowości i niezgodnych z prawem praktyk na rynku usług turystycznych.

Aby proponowane działania były jak najbardziej praktyczne dla przedsiębiorców i mogły w sposób realny pomagać branży, CMRT buduje na stronie [www.cmrt.com.pl](http://www.cmrt.com.pl) kompendium wiedzy dla organizatorów turystyki, zawierające pomocne linki, zestawienia, polecane lekturze artykuły, wreszcie formularze on line: „zadaj pytanie” – dający możliwość konsultacji prawnej oraz „zgłoś sprawę” – formularz ułatwiający poprawne, kompletne zgłoszenie naruszenia prawa lub nieprawidłowości.

„Zadaj pytanie” będzie stanowiło bazę dla przygotowywanego właśnie podręcznika o charakterze Q&A (questions & answers), a który do końca grudnia br. pojawi się na stronie [www.cmrt.com.pl](http://www.cmrt.com.pl). Praca przygotowywana jest przy współpracy z ekspertami branżowymi i pracownikami naukowymi m. innymi warszawskich uczelni: Szkoły Głównej Handlowej oraz Akademii Wychowania Fizycznego. Ambicją CMRT jest, stać się swoistym HUBem wiedzy i wsparcia dla aktorów rynku usług turystycznych, nade wszystko dla przedsiębiorców działającym lub rozpoczynającym działalność gospodarczą w branży.

Celem przyświecającym CMRT przy tworzeniu formularza internetowego „zgłoś sprawę”, była nade wszystko chęć uporządkowania procesu zgłoszenia naruszenia prawa do organów administracji państwowej, w kontrapunkcie do zdawkowych donosów, pomówień czy nieżyczliwych informacji o charakterze hejtu.

Zgłoszenie przepracowane przez formularz CMRT ma być kompletne, rzeczowe, oparte o dowody, wskazujące naruszenia. Co ważne zgłoszenie nie będzie anonimowe, chociaż zgłaszający może zastrzec sobie anonimizację jego danych i wykorzystanie ich jedynie w celach rejestracyjnych przez CMRT.

Organizacje współpracujące w ramach CMRT, tj. PIT, Together, SOIT oraz IGHP mają nadzieję, że narzędzie to docenią nade wszystko urzędnicy urzędów marszałkowskich na co dzień przyjmujący zgłoszenia

(niejednokrotnie anonimowe, zdawkowe i wymagające ogromu pracy „śledczej”, zanim rozpoczęte zostanie postępowanie). Rejestracja zgłoszeń powinna być również interesującym materiałem statystycznym i badawczym, mapującym problemy dręczące branżę, niezrozumienia, ale też najczęstsze nadużycia czy wykroczenia.

Wobec jawnych naruszeń prawnych działania CMRT obejmować mogą:

- zawiadomienie właściwego organu administracji publicznej o podejrzeniu prowadzenia działalności bez wpisu do rejestru organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych w celu podjęcia odpowiednich działań;
- zawiadomienie właściwego organu administracji publicznej o podejrzeniu prowadzenia działalności wykraczającej poza zakres określony w rejestrze organizatorów turystyki i przedsiębiorców; ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych w celu podjęcia odpowiednich działań.
- zawiadomienie właściwego organu administracji publicznej o podejrzeniu prowadzenia działalności naruszającej przepisy o kategoryzacji obiektów hotelarskich i o nieuczciwej konkurencji;
- monitorowanie reakcji organu administracji publicznej w sprawach z zawiadomienia CMRT.

W czerwcu br. CMRT uzyskało osobowość prawną, stając się Fundacją Centrum Monitoringu Rynku Turystycznego (KRS 0001044650). Mamy nadzieję, że otrzymanie osobowości prawnej pozwoli na rozwinięcie działań, zwiększenie skuteczności (także dzięki możliwości pozyskiwania funduszy), a przez to zostanie rozpoznana i doceniona przez wszystkich uczestników rynku: przedsiębiorców z branży, media, urzędników samorządowych oraz administrację państwową.

The infographic is divided into two main sections. The left section features the Polish flag and coat of arms, with the text: **DOFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW BUDŻETU PAŃSTWA**. Below this, it states: **W RAMACH DOFINANSOWANIA REALIZACJI ZADAŃ PUBLICZNYCH Z ZAKRESU CZĘŚCI 40. BUDŻETU PAŃSTWA - TURYSTYKI W 2023 ROKU**. A note at the bottom of this section reads: *\*Kampania informacyjna i edukacyjna mająca na celu podniesienie standardów bezpieczeństwa, dobrych praktyk, konkurencyjności i rzetelności na rynku usług turystycznych.\**

The right section is titled **DOFINANSOWANIE** and features the logo of the Ministry of Sport and Tourism. It states: **Ministerstwo Sportu i Turystyki**. Below the logo, it says: *Zadanie publiczne pn.:* **\*Kampania informacyjna i edukacyjna mająca na celu podniesienie standardów bezpieczeństwa, dobrych praktyk, konkurencyjności i rzetelności na rynku usług turystycznych.\*** At the bottom, it specifies: **Zadanie publiczne współfinansowane ze środków Ministerstwa Sportu i Turystyki, zgodnie z umową nr 2023/0034/2260/UDOT/DT/BP z dnia 30.05.2023 r.**

At the bottom of the infographic, the following funding amounts are listed: **DOFINANSOWANIE 190 000 zł** and **CAŁKOWITA WARTOŚĆ 211 750 zł**.