PARKI ROZRYWKI – KONTROLA UOKIK

* **„Wejście na teren parku na własną odpowiedzialność”, „Wszystkie decyzje Organizatora są ostateczne”, „Uwaga! Nie ma możliwości zmiany zakupionego biletu” – takie postanowienia wzbudziły zastrzeżenia UOKiK.**
* **Urząd sprawdził wzorce regulaminów i innych dokumentów u 27 przedsiębiorców, którzy prowadzą parki rozrywki.**
* **Nieprawidłowości wystąpiły we wszystkich firmach, UOKiK wszczął postępowania wobec 4 z nich.**

**[Warszawa, 17 sierpnia 2018 r.]** Zabierasz dziecko do wesołego miasteczka lub parku dinozaurów, zamierzasz zagrać w paintball albo skorzystać z gokartów? Przedsiębiorca ma obowiązek zadbać, żeby w takich miejscach było bezpiecznie. Dlatego klauzule w regulaminach, które stanowią, że korzystasz z urządzeń na własną odpowiedzialność, są sprzeczne z prawem i nie mają mocy wiążącej. Jak wykazała kontrola Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, takie niedozwolone postanowienia umowne występują niemal w każdym parku rozrywki.

W 2017 r. UOKiK zbadał wzorce umowne stosowane przez 27 przedsiębiorców, którzy prowadzą parki rozrywki, parki linowe, tory kartingowe i pola paintballowe. Na podstawie analizy stron internetowych urząd wytypował do kontroli duże firmy z całej Polski, które prowadzą działalność w większych miastach i w regionach turystycznych.

*- Zbadaliśmy regulaminy i inne dokumenty, w których firmy ustalały zasady korzystania z obiektów rozrywkowych. Okazało się, że każdy z kontrolowanych parków rozrywki stosował sprzeczne z prawem postanowienia, np. wyłączające odpowiedzialność przedsiębiorcy za szkody. Być może był to wynik braku wiedzy z ich strony lub bezmyślnego kopiowania regulaminów. Branża ta nie ma własnych regulacji, podlega ogólnym przepisom –* mówi Marek Niechciał, prezes UOKiK.

Zgodnie z kodeksem cywilnym **za** [**klauzule niedozwolone**](https://uokik.gov.pl/niedozwolone_klauzule.php) **uznaje się takie, które są sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają interesy konsumentów**. Jeśli znajdują się np. w regulaminach parków rozrywki, są nieważne.

**Najwięcej zastrzeżeń wzbudziły postanowienia, które:**

1. **Wyłączają odpowiedzialność przedsiębiorcy za szkodę na osobie** (w 140 wzorcach umownych u 22 przedsiębiorców – niektóre firmy stosowały różne wzorce do każdej atrakcji). Przykład:

* *Wejście na teren parku następuje na własną odpowiedzialność.*

Tymczasem zgodnie z kodeksem cywilnym to właściciel parku rozrywki odpowiada za szkody, które powstały w wyniku jego zaniedbania, np. gdy nie zabezpieczył toru kartingowego lub nie naprawił sprzętu.

1. **Narzucają fikcyjną akceptację regulaminu** (w 59 wzorcach u 19 przedsiębiorców). Przykład:

* *Zakup biletu oznacza akceptację niniejszego regulaminu.*

Przedsiębiorca ma obowiązek zadbać, aby klient miał sposobność zapoznania się z treścią regulaminu przed skorzystaniem z jego usług; dopiero potem może wymagać jego przestrzegania. Zgodnie z tymi postanowieniami konsument deklarował, że wzorzec akceptuje, tymczasem mógł nie mieć okazji go zobaczyć. Skutkowało to fikcyjnym zapoznaniem się z treścią regulaminu i jego akceptacją.

1. **Przerzucają wyłącznie na konsumenta odpowiedzialność za szkody materialne powstałe na terenie przedsiębiorcy** (w 51 wzorcach umownych u 19 przedsiębiorców). Przykład:

* *Rodzice lub opiekunowie ponoszą pełną odpowiedzialność za wszelkie szkody spowodowane przez ich podopiecznych.*

Przedsiębiorca ma obowiązek dostarczyć sprawny sprzęt i nie może przerzucać na konsumenta całego ryzyka z tytułu zniszczenia lub szkód powstałych przy jego użyciu. Odpowiedzialność powinna być ustalana proporcjonalnie do winy lub zaniedbania użytkownika i organizatora. Czasem jest tak, że konsument co prawda mógł przyczynić się do zaistnienia szkody, ale właściciel parku rozrywki mógł zawczasu przewidzieć i usunąć zagrożenia na jego terenie. Niekiedy sprzęt w chwili wypożyczenia wydaje się sprawny, ale w trakcie użytkowania ujawnia się jakaś wada. Oczywiście jeśli wina leży całkowicie po stronie konsumenta, np. celowo zniszczył urządzenie, to poniesie za to pełną odpowiedzialność.

1. **Sugerują, że nie ma możliwości zwrotu wpłaconych kwot w przypadku niezrealizowania usługi** (w 46 wzorcach u 18 przedsiębiorców). Przykład:

* *Uwaga! Nie ma możliwości zmiany zakupionego biletu.*

Tymczasem konsument powinien mieć możliwość odzyskania choć części pieniędzy, jeśli nie może wykorzystać biletu lub karnetu m.in. z winy przedsiębiorcy. Zasady zwrotów (np. terminy i okoliczności, w których można ich dokonać) powinny być określone w regulaminie.

1. **Wyłączają odpowiedzialność przedsiębiorcy za rzeczy klientów pozostawione na jego terenie**(w 37 wzorcach u 17 przedsiębiorców). Przykład:

* *Za pozostawione rzeczy zarządca obiektu nie ponosi odpowiedzialności.*

Zgodnie z prawem przedsiębiorca odpowiada za przedmioty pozostawione mu na przechowanie, np. w szatni na basenie. Nawet w przypadku, gdy konsument zgubi jakąś rzecz w wesołym miasteczku, czy na polu golfowym, dobry obyczaj nakazuje, aby przedsiębiorca przynajmniej przez pewien czas taką zgubę przechowywał, podjął próbę poszukiwania właściciela zagubionej albo pozostawionej rzeczy (np. poprzez wywieszenie ogłoszenia), a potem np. przekazał ją do biura rzeczy znalezionych.

1. **Zastrzegają, że konsument może zostać usunięty decyzją przedsiębiorcy z parku rozrywki** (w 19 wzorcach u 14 przedsiębiorców). Przykład:

* *Za nieprzestrzeganie niniejszego Regulaminu grozi bezwzględne usunięcie z Parku linowego.*

Przedsiębiorca nie może arbitralnie o tym decydować i np. wyprosić konsumenta, który bez swojej winy naruszył dowolny punkt regulaminu. Musi wskazać ku temu konkretne przesłanki, np. że usunięcie z parku grozi za umyślne złamanie konkretnych punktów regulaminu, jeśli zagraża to bezpieczeństwu danej osoby lub innych użytkowników.

**Podsumowanie kontroli**

20 z 27 przedsiębiorców zmieniło kwestionowane klauzule. Wobec 4 przedsiębiorców UOKiK wszczął postępowanie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. To firmy: AP Infinity Group z Łodzi, Paintball Warszawski z Warszawy, Pyrland z Poznania i Adventure Park z Gdyni. Postępowania trwają. Jeśli zarzuty się potwierdzą, przedsiębiorcom może grozić kara finansowa - do 10 proc. obrotów firmy z poprzedniego roku.

**Porady dla rodziców**

* Zanim pozwolisz dziecku skorzystać z atrakcji parku rozrywki, uważnie przeczytaj regulamin. Powinny być w nim opisane zasady bezpiecznego korzystania z urządzeń. Może być też wskazany wiek, wzrost lub waga osoby, dla której są przeznaczone. Zastosuj się do tych wskazówek.
* Pamiętaj, że przedsiębiorca odpowiada za szkody powstałe z jego winy lub w wyniku jego zaniedbania. Nawet jeśli bezprawnie napisze w regulaminie, że korzystasz z atrakcji wyłącznie na własną odpowiedzialność, możesz domagać się odszkodowania, np. jeśli dziecko złamało nogę, bo w parku linowym była źle zamocowana lina albo gdy zniszczyło ubranie od smaru na karuzeli.
* Jeśli kupiłeś bilet, ale dziecko nie może skorzystać z atrakcji, masz prawo do zwrotu całości lub proporcjonalnej części pieniędzy w zależności od tego, w jakim stopniu usługa na twoją rzecz została zrealizowana.
* Bezpłatną pomoc znajdziesz u [rzecznika konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) w Twoim mieście lub powiecie albo w oddziałach [Federacji Konsumentów](http://www.federacja-konsumentow.org.pl/63,tu-znajdziesz-pomoc.html). Zadzwoń na infolinię konsumencką - 801 440 220 lub 22 290 89 16 (opłata wg taryfy operatora), albo napisz e-mail na adres [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl).

W załącznikach do komunikatu - lista skontrolowanych firm i zakwestionowane klauzule.

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

Biuro Prasowe UOKiK  
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa   
Tel. 695 902 088  
E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl)  
Twitter: @UOKiKgovPL