



Ministerstwo
Spraw Zagranicznych
Departament Konsularny

Warszawa, 24 maja 2013 roku

DK.0121.256.2013/1

Pan Krzysztof Piątek

Prezes

Polskiego Związku Organizatorów Turystyki

Pan Paweł Niewiadomski

Prezes Polskiej Izby Turystyki

Pan Aleksander Giertler

Prezes Izby Turystyki RP

Pan Artur Grocholski

Prezes

Ogólnopolskiego Stowarzyszenia Agentów Turystycznych

Szanowni Panowie Prezesi,

W związku z rozpoczynającym się sezonem wakacyjnym 2013, pozwalam sobie uprzejmie wskazać Panom Prezesom na zasady i przepisy obowiązujące polską służbę konsularną w zakresie sprawowania opieki konsularnej nad obywatelami polskimi za granicą.

Problemy polskich turystów – szczególnie w świetle doświadczeń klientów niewypłacalnych biur podróży w 2012 roku – obligują instytucje zaangażowane w organizację powrotów do szczególnej uwagi i staranności w przygotowaniach do sezonu 2013. Wierząc, że do podobnych sytuacji w nadchodzącym sezonie nie dojdzie, podejmujemy wszelkie wysiłki, we współpracy z Ministerstwem Sportu i Turystyki, Urzędami Marszałkowskimi i branżą turystyczną, aby należycie przygotować się do realizacji tego zadania. Polska służba konsularna w przypadkach bankructw biur podróży, dzięki informacjom pozyskiwanym od Państwa, w tym w szczególności na temat liczby i miejsca pobytu polskich turystów, danych kontaktowych do rezydentów, mogłaby lepiej przygotować się do wspierania Urzędów Marszałkowskich oraz przedstawicieli biur podróży w realizacji ich zadań, m.in. w zakresie:

- pomocy w organizacji transportu na miejscu,
- wspierania kontaktów z miejscowymi kontrahentami, zwłaszcza wobec ewentualnej groźby usuwania turystów z hotelu.

Pragnę zaznaczyć, że dane teleadresowe, pod którymi konsul mógłby skontaktować się z pracownikiem biura podróży byłyby niezbędne nie tylko w sytuacjach kryzysowych, ale także zdarzeniach losowych.

Pragnę zaznaczyć, że dane teleadresowe, pod którymi konsul mógłby skontaktować się z pracownikiem biura podróży byłyby niezbędne nie tylko w sytuacjach kryzysowych, ale także zdarzeniach losowych.

Specyfika pracy konsula i charakter przepisów ją regulujących powoduje, iż niezwykle trudno jest zdefiniować wszystkie dziedziny i sytuacje, w których konsul może podjąć efektywne działania. Pragnę zatem zwrócić uwagę na sprawy, w których załatwienie konsul nie może się angażować, a mianowicie:

- regulowanie jakichkolwiek zobowiązań finansowych, takich jak długi, grzywny, mandaty, koszty postępowania sądowego itp.,
- świadczenie usług, które wykonują biura turystyczne, banki, firmy ubezpieczeniowe oraz firmy transportowe,
- pośredniczenie w uzyskaniu zgody na zatrudnienie czy uzyskaniu zakwaterowania,
- ingerowanie w konflikty dotyczące niewywiązywania się z zobowiązań wynikających z zawartych przez strony umów cywilnoprawnych (zakup usług turystycznych, opieka rezydentów, pilotów, etc.);
- pełnienie funkcji adwokata lub angażowania za osobę zainteresowaną pełnomocnika (może natomiast dostarczyć zainteresowanemu listę adwokatów cieszących się zaufaniem urzędu konsularnego).

Uprzejmie proszę o uwzględnienie powyższych uwarunkowań w codziennej pracy i przekazanie tych informacji członkom zrzeszonym w kierowanych przez Panów organizacjach.

Jednocześnie deklaruję współpracę i pomoc Departamentu Konsularnego Ministerstwa Spraw Zagranicznych w zakresie spraw pozostających w kompetencji kierowanego przeze mnie Departamentu.

Z poważaniem,


Dyrektor
Departamentu Konsularnego

Marek Cisielec