

INSPEKCJA HANDLOWA

WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT
ul. Gdańska 38 90-730 Łódź
NIP 727-11-49-261 Regon 000136886

tel (42) 636-03-57
fax (42) 636-85-50
e-mail: sekretariat@wiih.lodz.pl

Łódź, dnia 20 września 2016 r.

PU.832.44.2016

Informacja z kontroli legalności i rzetelności działania przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie

1. WSTĘP

Zgodnie z informacjami zawartymi w programie własnym nr DS.042.2.2016 r. z dnia 07.07.2016 r. Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Łodzi w III kwartale 2016 r. przeprowadził kontrole przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie.

2. CEL KONTROLI

Celem kontroli było dokonanie oceny legalności i rzetelności przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie.

3. PODMIOTOWY ZAKRES KONTROLI

W III kwartale 2016 r. Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Łodzi przeprowadził kontrole w 8 placówkach zlokalizowanych na terenie Łodzi i województwa łódzkiego, tj.:

- w 3 obiektach podlegających zaszeregowaniu do odpowiedniego rodzaju i kategorii;
- w 5 obiektach świadczących usługi hotelarskie, nie polegających zaszeregowaniu do odpowiedniego rodzaju i kategorii, tj.:

Jednostki do kontroli typowano w sposób losowy spośród danych o przedsiębiorcach będących w posiadaniu Inspektoratu.

Nieprawidłowości stwierdzono w 6 placówkach (spośród 8 kontrolowanych).

Ujawnione w wyniku przeprowadzonych kontroli nieprawidłowości dotyczyły:

- używania przy świadczeniu usług hotelarskich w obiektach nie posiadających decyzji Marszałka Województwa o zaszeregowaniu obiektu do określonego rodzaju i kategorii, oznaczeń, które mogą wprowadzać klientów w błąd (określeń „hotel”, „hotelowe”) w regulaminach i na stronach internetowych obiektów oraz symboli określających kategorię obiektów przy pomocy znaku graficznego w formie gwiazdek) w materiałach reklamowych, w regulaminach oraz na stronach internetowych obiektów. ,
- podawania na stronach internetowych, wizytówkach i w materiałach reklamowych nieprawdziwych i nierzetelnych informacji dotyczących rodzaju i kategorii obiektów świadczących usługi hotelarskie, które mogą wprowadzać konsumentów w błąd,
- braku dokumentów potwierdzających spełnienie wymagań budowlanych i przeciwpożarowych,
- braku wykazu wymagań co do wyposażenia oraz zakresu świadczonych usług dla obiektu hotelarskiego.

4. PRZEDMIOTOWY ZAKRES KONTROLI

4.1 Legalność i prawidłowość wykonywania działalności gospodarczej

a) Sprawdzenie dokonania wpisu do rejestru działalności gospodarczej oraz zgodności faktycznie wykonywanej działalności z zakresem zgłoszonym organowi ewidencyjnemu.

We wszystkich **8** kontrolowanych placówkach, w których świadczone usługi hotelarskie (3 hotele, 5 innych obiektów) faktyczny zakres działalności gospodarczej (prowadzonej przez **10** przedsiębiorców), stwierdzony w toku kontroli, był zgodny z przedmiotem działalności zgłoszonym organom ewidencyjnym. Przedsiębiorcy wykonywali działalność gospodarczą na podstawie wpisów do Krajowego Rejestru Sądowego (KRS) i Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG).

b) Sprawdzenie uzyskania decyzji administracyjnej o zaszeregowaniu obiektu do odpowiedniego rodzaju i kategorii wymaganych na podstawie z art. 39 ust. 1 i 3 oraz art. 42 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2016 r., poz. 187).

Sprawdzenia uzyskania ważnej decyzji administracyjnej o zaszeregowaniu obiektu do odpowiedniego rodzaju i kategorii dokonano w **8** kontrolowanych placówkach świadczących usługi hotelarskie (prowadzonych przez **10** przedsiębiorców).

Trzech przedsiębiorców prowadzących działalność w zakresie świadczenia usług hotelarskich w **3** obiektach hotelarskich dokonało zgłoszenia prowadzonej działalności Marszałkowi Województwa Łódzkiego i uzyskało ważne decyzje administracyjne o zaszeregowaniu obiektów do odpowiedniego rodzaju i kategorii, wymagane zgodnie z *art. 42 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych*.

Siedmiu przedsiębiorców, świadczących usługi hotelarskie w **5** obiektach zgłosiło powyższe obiekty do ewidencji innych obiektów, prowadzonej przez Prezydentów Miast oraz Wójta, co spełniało wymagania art.39 ust.3 ww. ustawy.

Przedsiębiorcy (7) świadczący usługi hotelarskie w **5** innych obiektach, którzy nie występowali o decyzję Marszałka województwa, używali na stronach internetowych, w materiałach reklamowych, w regulaminach, w cennikach oraz na billboardach, oznaczeń, które mogły wprowadzać konsumentów w błąd co do rodzaju obiektu hotelarskiego, sugerując, iż obiekty należą do kategorii *hotel*, t.j. używali słów o treści: „*Doba hotelowa*”, „*Gość hotelowy*”, „*pokój hotelowy*”, „*w recepcji hotelowej*”, „*regulaminu hotelu*”, „*w mieniu hotelowym*”, „*personel hoteli*”, „*zestaw mebli hotelowych*”, oraz umieszczali znak graficzny *** (trzy gwiazdki) lub ****(cztery gwiazdki).

W związku z popełnieniem wykroczeń z art. 60¹ § 4 pkt 2 i 2a Kodeksu Wykroczeń 4 przedsiębiorców prowadzących 4 obiekty zostało ukaranych 4 mandatami karnymi w łącznej wysokości 650 zł, natomiast wobec jednego przedsiębiorcy zastosowano pouczenie z art.41 k.w.

W związku z ustaleniami **dwóm** przedsiębiorcom, którzy świadczyli usługi hotelarskie w 1 obiekcie w toku kontroli wydana została decyzja z rygorem natychmiastowej wykonalności zarządzająca usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości, natomiast w 2 przypadkach (2 przedsiębiorcom w postawiono żądania usunięcia nieprawidłowości.

W toku kontroli nieprawidłowości zostały usunięte.

- c) Sprawdzenie czy przedsiębiorca posiada dokumenty potwierdzające spełnienie przez obiekt hotelarski wymagań budowlanych, przeciwpożarowych i sanitarnych

We wszystkich **8** kontrolowanych obiektach świadczących usługi hotelarskie sprawdzono posiadanie przez przedsiębiorców dokumentów potwierdzających spełnienie przez te obiekty wymagań budowlanych, przeciwpożarowych i sanitarnych, określonych w § 4 ust. 1 oraz ust. 2 *rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz. U. z 2006 r. Nr 22, poz.169 z późn. zm.)*.

Nieprawidłowości stwierdzono w **dwóch** kontrolowanych obiektach świadczących usługi hotelarskie, t.j. brak opinii właściwego miejscowo Komendanta Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej oraz dokumentów potwierdzających spełnienie wymagań budowlanych, przeciwpożarowych i sanitarnych w obiekcie.

W pozostałych **sześciu** obiektach przedsiębiorcy posiadali wymagane dokumenty.

W związku z ustaleniami kontroli WIIH w Łodzi skierował 4 pisma do Prezydenta Miasta, Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej, Powiatowego Inspektora Budowlanego, Powiatowego Inspektora Sanitarnego, informujące o stwierdzonych nieprawidłowościach oraz braku dokumentów potwierdzających spełnienie przez obiekty odpowiednich wymagań.

Ponadto w 1 obiekcie świadczącym usługi hotelarskie w obiekcie postawiono żądanie porządkowo - organizacyjne w związku z niespełnieniem minimalnych wymagań co do wyposażenia obiektów określone w załączniku nr 7 do *rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz. U. z 2006 r. Nr 22, poz. 169 ze zm.)*.

Przedsiębiorca podjął działania naprawcze w trakcie kontroli.

4.2 Prawidłowość i rzetelność informacji pisemnych przekazywanych konsumentom w materiałach reklamowych.

W **ośmiu** kontrolowanych obiektach przedsiębiorcy świadczący usługi hotelarskie umieszczali informacje o świadczonych usługach na własnych stronach internetowych, w ulotkach reklamowych, folderach i na wizytówkach.

Przedsiębiorcy, którzy świadczyli usługi hotelarskie w **pięciu** innych obiektach w materiałach reklamowych, regulaminie oraz na stronach internetowych obiektów przekazywali konsumentom nieprawdziwe informacje dotyczące rodzaju i kategorii obiektu, t.j. używali oznaczeń: „hotel”, „Doba hotelowa”, „Gość hotelowy”, „pokój hotelowy”, „w recepcji hotelowej”, „regulaminu hotelu”, „w mieniu hotelowym”, „personel hoteli”, „zestaw mebli hotelowych”, oraz umieszczali znak graficzny ***(trzy gwiazdki), ****(cztery gwiazdki).

Pozostali przedsiębiorcy, którzy świadczyli usługi hotelarskie w **trzech** obiektach skategoryzowanych rzetelnie informowali o świadczonych usługach.

4.3. Prawidłowość i rzetelność uwidaczniania cen oraz informacji wymaganych w przepisach prawa.

- a) Uwidocznienie cennika dla klientów wraz z dokładnym określeniem rodzaju i zakresu usług zgodnie z § 9 oraz § 11 ust.1 *rozporządzenia Ministra Rozwoju z dnia 9 grudnia 2015 r. w sprawie uwidaczniania cen towarów i usług (Dz. U. z 2015 r, poz. 2121).*

W **ośmiu** obiektach wszyscy kontrolowani przedsiębiorcy świadczący usługi hotelarskie, przestrzegali przepisów w zakresie uwidaczniania cen świadczonych usług. Nieprawidłowości w zakresie uwidaczniania cen nie stwierdzono.

- b) uwidocznienie informacji o obiekcie i zakresie usług (art. 44 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych) przez przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie.

W **trzech** obiektach podlegających kategoryzacji, należących do **3** przedsiębiorców sprawdzono przestrzeganie art. 44 ust. 1 i 2 *ustawy o usługach turystycznych* tj. umieszczenie w widocznym miejscu w obiekcie hotelarskim:

- nazwy oraz siedziby lub imienia i nazwiska, a także adresu przedsiębiorcy świadczącego usługi hotelarskie w tym obiekcie;
- tablicy określającej rodzaj i kategorię obiektu;
- informacji o zakresie świadczonych usług wraz z podstawowymi cenami;
- informacji o przystosowaniu obiektu do obsługi osób niepełnosprawnych.

W **jednym** obiekcie hotelarskim stwierdzono, że wykaz wymagań dla obiektów hotelarskich odpowiadający rodzajowi i kategorii obiektu, nie był udostępniany na żądanie klienta, co było niezgodne z art. 44 ust. 4 ww. ustawy.

W związku z powyższymi ustaleniami, przedsiębiorcy postawiono żądanie udostępniania powyższego wykazu, co zostało wykonane w toku kontroli.

W pozostałych **dwóch** obiektach hotelarskich wykaz wymagań był udostępniany na żądanie klientów.

Na pozostałych przedsiębiorców, którzy świadczyli usługi hotelarskie w **5** innych obiektach przepisy nie nakładają obowiązku uwidaczniania ww. informacji.

Wydawanie regulaminów porządkowych obowiązujących na terenie obiektu hotelarskiego.

W **trzech** kontrolowanych hotelach przedsiębiorcy w celu zapewnienia porządku oraz bezpieczeństwa klientów i ich mienia mieli opracowane i uwidocznione regulaminy porządkowe obowiązujące w obiektach.

Uwidocznienie cennika dla klientów za usługi dodatkowe

W **ośmiu** kontrolowanych obiektach wszyscy przedsiębiorcy oprócz świadczenia usług hotelarskich oferowali również klientom płatne usługi dodatkowe np. gastronomiczne, wynajem sal konferencyjnych, pranie i prasowanie, dostęp do faksu i korzystanie z aparatu telefonicznego jak również bezpłatny dostęp do Internetu oraz parking.

We wszystkich objętych kontrolą obiektach informacje o cenach wszystkich świadczonych usług w postaci cenników były dostępne dla klientów w recepcjach obiektów oraz w pokojach.

WYKORZYSTANIE USTALEŃ KONTROLI

W wyniku czynności kontrolnych przeprowadzonych u przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie:

- nałożono **4 mandaty karne** w wysokości **650 zł** za popełnienie wykroczeń z art. 60¹ § 4 punkt 2 i 2a KW,
- zastosowano **1 pouczenie** z art. 41 k.w. za popełnienie wykroczenia z art. 60¹ § 4 punkt 2 KW,
- **skierowano 4 wystąpienia pokontrolne** do Prezydenta Miasta, Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej, Powiatowego Inspektora Budowlanego, Powiatowego Inspektora Sanitarnego, informujące o stwierdzonych nieprawidłowościach oraz braku dokumentów potwierdzających spełnienie powyższych wymagań.
- wydano **1 decyzję** zarządzającą usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości z rygorem natychmiastowej wykonalności, w zakresie używania do oznaczenia obiektu prawnie chronionej nazwy „*hotel*” bez decyzji Marszałka Województwa o zaszeregowaniu obiektu do określonego rodzaju i kategorii, co mogło wprowadzać klienta w błąd co do rodzaju i kategorii obiektu,
- postawiono łącznie **4 żądania** usunięcia nieprawidłowości, w tym:
 - 2 żądania dotyczące usunięcia słowa „*hotel*” oraz „********”, z materiałów reklamowych i na stronach internetowych,
 - 1 żądanie dotyczące udostępniania wykazu wymagań dla obiektów hotelarskich odpowiadający rodzajowi i kategorii obiektu.
 - 1 żądanie dotyczące spełnienia minimalnych wymagań co do wyposażenia obiektu.