

# 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](mailto:sekretariat@wiih.lodz.pl)

Łódź, dnia 19 kwietnia 2016 r.

PU.832.21.2016

## Informacja

### **z kontroli legalności i rzetelności działania przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie**

#### **1. WSTĘP**

Zgodnie z wytycznymi Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie zawartymi w programie nr DIH-81-10(1)/15/AB r. z dnia 31 grudnia 2015 r. Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Łodzi w I 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 I kwartale 2016 r. Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Łodzi przeprowadził kontrole w **6 placówkach** zlokalizowanych na terenie Łodzi i województwa łódzkiego, tj.:

- w **3** obiektach podlegających zaszeregowaniu do odpowiedniego rodzaju i kategorii,
- w **3** innych 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.

#### 4. PRZEDMIOTOWY ZAKRES KONTROLI

Nieprawidłowości stwierdzono u wszystkich **sześciu** kontrolowanych przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie.

Ujawnione w wyniku 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, tj. umieszczanie wewnątrz i na zewnątrz obiektu, w cenniku, w folderach reklamowych, na ulotkach i wizytówkach papierowych nazw „hotel” „pokoje hotelowe”, „gość hotelowy”, „HOTELik”, „Usługi HOTELowe”, „hotelik”,
- podawania na stronach internetowych i w materiałach reklamowych nieprawdziwych i nierzetelnych informacji dla konsumentów dotyczących rodzaju i kategorii obiektów świadczących usługi hotelarskie,
- braku dokumentów potwierdzających spełnienie wymagań budowlanych, przeciwpożarowych i sanitarnych,
- braku umieszczenia w miejscu ogólnodostępnym i dobrze widocznym dla konsumentów, cennika świadczonych usług hotelarskich wraz z dokładnym określeniem rodzaju i zakresu usług,
- braku w każdym pokoju hotelowym katalogu, zawierającego cenę noclegu, wyżywienia lub innych oferowanych usług,
- braku w miejscu przeznaczonym do odbywania rozmów telefonicznych cennika zawierającego cenę za jeden impuls telefoniczny,
- nie udostępnianiu na żądanie klienta pełnego cennika świadczonych usług oraz wykazu wymagań dla obiektów hotelarskich.

##### 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 **6** kontrolowanych placówkach, w których świadczone usługi hotelarskie (3 hotele, 3 inne obiekty) faktyczny zakres działalności gospodarczej prowadzonej przez przedsiębiorców, stwierdzony w toku kontroli, był zgodny z przedmiotem działalności zgłoszonym organowi ewidencyjnemu. 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,

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

Działalność pozostałych **trzech** przedsiębiorców prowadzących działalność w innych obiektach świadczących usługi hotelarskie była zgłoszona do ewidencji innych obiektów prowadzonych przez Prezydenta Miasta Łodzi i Burmistrza Miasta Łowicz.

W badanym zakresie nieprawidłowości nie stwierdzono.

**Dwóch** przedsiębiorców, którzy świadczyli usługi hotelarskie w innych obiektach używało do oznaczania obiektów nazwy „*hotel*”, która zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych podlega ochronie prawnej i może być stosowana wyłącznie w odniesieniu do obiektów hotelarskich posiadających decyzję Marszałka województwa o zaszeregowaniu do określonego rodzaju i kategorii obiektów. Przedsiębiorcy używali również oznaczeń, które mogły wprowadzać konsumentów w błąd co do rodzaju obiektu hotelarskiego: „*gość hotelowy*”, „*pokoje hotelowe*”, „*hotelik*”, „*HOTELik*”, „*Usługi HOTELowe*”, tj.:

•

Przedsiębiorca /.../ pomimo nie zgłoszenia obiektu do ewidencji obiektów hotelarskich i nie uzyskania decyzji o zaszeregowaniu obiektu hotelarskiego do określonego rodzaju i kategorii, używał prawnie chronionej nazwy „*hotel*” na stronie internetowej obiektu oraz na znakach informacyjnych znajdujących się przy drodze prowadzącej do obiektu. oraz kategorii. „*Zajazd \*\*\**” na banerze reklamowym znajdującym się przy wjeździe do obiektu i na wizytówkach obiektu. W regulaminie obiektu przedsiębiorca używał przekształceń nazwy hotel: „*gość hotelowy*”, „*pokoje hotelowe*”, które mogą wprowadzać klientów w błąd.

W toku kontroli z upoważnienia Łódzkiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej przedsiębiorcy wydana została decyzja z rygorem natychmiastowej wykonalności zarządzająca usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości.

W związku z popełnieniem wykroczeń z art. 60<sup>1</sup> § 4 pkt 2 i 2a Kodeksu Wykroczeń przedsiębiorcę ukarano mandatem karnym kredytowanym w wysokości 100zł. Podczas kontroli przedsiębiorca usunął z regulaminu oznaczenia „gość hotelowy”, „pokoje hotelowe”. Ponadto zobowiązał się do bezzwłocznego usunięcia niewłaściwej nazwy obiektu ze znaków informacyjnych znajdujących się przy drodze prowadzącej do obiektu.

- /.../

Właścicielka obiektu /.../, pomimo braku decyzji o zaszerogowaniu obiektu do określonego rodzaju i kategorii do oznaczenia obiektu używała przekształceń prawnie chronionej nazwy hotel, tj.: nazw „Usługi HOTELowe”, „HOTELik” umieszczonych na budynku oraz w informacjach o świadczonych usługach w ulotkach i na wizytówkach oznaczeń „hotel” i „hotelik”.

W związku z popełnieniem wykroczeń z art. 60<sup>1</sup> § 4 pkt 2a Kodeksu Wykroczeń przedsiębiorcę ukarano mandatem karnym kredytowanym w wysokości 250 zł.

Zgodnie z art. 16 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2014 r., poz.148 z późn. zm.) inspektorzy zażądali niezwłocznego usunięcia stwierdzonej nieprawidłowości. W toku czynności kontrolnych przedsiębiorca usunął niewłaściwe oznaczenie świadczonych usług, tj.: usunął z budynku napis „HOTELik”, natomiast określenie „Usługi HOTELowe”, zastąpił „Usługi noclegowe”. Wycofał również materiały reklamowe, w których używał oznaczeń „hotel” i „hotelik”.

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

We wszystkich 6 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 2006r. Nr 22, poz.169 z późn. zm.).

Nieprawidłowości stwierdzono w **trzech** jednostkach świadczących usługi hotelarskie w innych obiektach:

- 3 przedsiębiorców nie posiadało dokumentów potwierdzających spełnienie wymagań przeciwpożarowych, tj.: opinii właściwego miejscowo Komendanta Powiatowego Państwowej Straży Pożarnej,

- 1 przedsiębiorca nie posiadał dokumentów potwierdzających spełnienie wymagań sanitarnych, tj.: opinii Państwowego Inspektora Sanitarnego, bądź protokołu okresowej kontroli Państwowej Inspekcji Sanitarnej,
- 1 przedsiębiorca nie posiadał dokumentów potwierdzających spełnienie wymagań budowlanych, tj.: książki obiektu z wpisami potwierdzającymi przeprowadzenie okresowych kontroli.

Pozostałych **trzech** przedsiębiorców posiadało powyższe dokumenty, które potwierdzały, że kontrolowane obiekty spełniały wymagania budowlane, przeciwpożarowe i sanitarne.

W związku z ustaleniami kontroli WIIH w Łodzi skierował 8 pism:

- 2 pisma do Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Łodzi i 1 pismo do Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Łowiczu, informujące o braku dokumentów potwierdzających spełnienie przez 3 obiekty wymagań przeciwpożarowych,
- 1 pismo do Powiatowego Inspektora Sanitarnego w Łodzi informujące o braku dokumentów potwierdzających spełnienie przez obiekt wymagań sanitarnych,
- 1 pismo do Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego w Łowiczu informujące o braku dokumentów potwierdzających spełnienie przez obiekt wymagań budowlanych,
- 3 pisma informacyjne do właściwych miejscowo organów prowadzących ewidencję innych obiektów w Łodzi i w Łowiczu.

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

Wszyscy (6) kontrolowani przedsiębiorcy umieszczali informacje o świadczonych usługach na tablicach reklamowych, banerach znajdujących się na terenie obiektów, przy drogach prowadzących do obiektów oraz na własnych stronach internetowych, w tym 3 przedsiębiorców dodatkowo informowało o świadczonych usługach w ulotkach reklamowych, folderach i na wizytówkach.

**Dwóch** przedsiębiorców udostępniało konsumentom w oznakowaniu obiektu, regulaminie obiektu oraz w materiałach reklamowych nieprawdziwe informacje o rodzaju i kategorii obiektu, w którym świadczyli usługi hotelarskie, tj. używali nazw: „*hotel*”, „*HOTELik*”, „*Usługi HOTELowe*”, „*gość hotelowy*”, „*pokoje hotelowe*”.

Pozostałych **czterech** przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie rzetelnie informowało o świadczonych usługach. Wszystkie informacje o świadczonych przez przedsiębiorców

usługach, wskazane w materiałach reklamowych i na stronach internetowych i wymagane prawem, były zgodne z rzeczywiście świadczonymi usługami.

#### **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 09 grudnia 2015r. w sprawie uwidaczniania cen towarów i usług (Dz. U. z 2015r, poz. 2121).*

Tylko u jednego przedsiębiorcy (na 6 objętych kontrolą) świadczącego usługi hotelarskie w obiekcie podlegającym kategoryzacji stwierdzono nieprawidłowości w zakresie uwidaczniania cen polegające na:

- nieumieszczeniu w miejscu ogólnodostępnym i dobrze widocznym dla konsumentów cennika świadczonych usług hotelarskich wraz z dokładnym określeniem rodzaju i zakresu usług (cennik znajdował się w części restauracyjnej obiektu w miejscu niewidocznym dla klientów i zawierał jedynie cenę noclegu oraz cenę śniadania),
- braku w cenniku cen pozostałych świadczonych usług, tj. prania i prasowania, dostępu do faksu oraz korzystania z aparatów telefonicznych,
- niewidocznieniu w każdym pokoju hotelowym katalogu, zawierającego ceny noclegu, wyżywienia oraz innych oferowanych usług, niewidocznieniu w miejscu przeznaczonym do odbywania rozmów telefonicznych, tj. w pokojach oraz recepcji cennika, zawierającego cenę za jeden impuls telefoniczny.

Podczas kontroli przedsiębiorca podjął dobrowolne działania i uwidoczniał w miejscu ogólnodostępnym dla konsumentów – w recepcji hotelu oraz w pokojach hotelowych ceny noclegów i innych oferowanych usług (płatnych i bezpłatnych).

U pozostałych pięciu przedsiębiorców nieprawidłowości w powyższym zakresie nie stwierdzono.

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

U **trzech** przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie w obiekcie podlegającym kategoryzacji Sp. z o.o. ) 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.

Tylko u jednego przedsiębiorcy stwierdzono brak umieszczenia w widocznym miejscu informacji o zakresie świadczonych usług wraz z podstawowymi cenami. Przedsiębiorca podjął dobrowolne działania i umieścił w widocznym miejscu przedmiotową informację.

Pozostałych **trzech** (spośród 6) kontrolowanych przedsiębiorców świadczyło usługi hotelarskie w innych obiektach, dla których przepisy nie nakładają obowiązku uwidaczniania ww. informacji.

### **Udostępnienie wykazu wymagań dla obiektów hotelarskich, odpowiadających rodzajowi i kategorii obiektów oraz pełnego cennika usług.**

Nieprawidłowości w powyższym zakresie stwierdzono u **trzech** przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie w obiektach podlegających kategoryzacji:

- dwóch przedsiębiorców nie udostępniało na żądanie klienta wykazu wymagań dla obiektów hotelarskich, odpowiadających rodzajowi i kategorii obiektu hotelarskiego. Jednemu przedsiębiorcy na podstawie z art. 16 ust. 1 pkt 5 *ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2014 r., poz.148 z późn. zm.)* postawiono żądanie niezwłocznego usunięcia stwierdzonej nieprawidłowości. Podczas trwania kontroli obaj przedsiębiorcy umieścili powyższe wymagania w recepcji hotelowej i zobowiązali się do udostępniania ich na żądanie klientów ,
- jeden przedsiębiorca nie udostępniał na żądanie klienta pełnego cennika świadczonych usług (okazywał jedynie cennik, który znajdował się w części restauracyjnej obiektu zawierający tylko cenę noclegu i cenę śniadania. Przedsiębiorca podczas kontroli uzupełnił w cenniku brakujące ceny świadczonych usług zobowiązał się do udostępniania go na żądanie klientów .

Pozostałych **trzech** przedsiębiorców świadczących usługi w innych obiektach, nie dotyczył obowiązek udostępniania na żądanie klienta wykazu minimalnych wymagań co do wyposażenia.

### **Wydawanie regulaminów porządkowych obowiązujących na terenie obiektu hotelarskiego**

Wszyscy (6) kontrolowani przedsiębiorcy świadczący usługi hotelarskie 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**

Wszyscy skontrolowani przedsiębiorcy (6) 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.

Jeden przedsiębiorca nie uwidoczniał w cenniku cen na oferowane dodatkowo płatne usługi - pranie i prasowanie, dostęp do faksu i korzystanie z aparatu telefonicznego. Przedsiębiorca świadczył także dodatkowe usługi bezpłatne – dostęp do internetu, korzystanie z parkingu, wypożyczanie żelazka z deską, budzenie i przechowywanie rzeczy wartościowych w sejfie. Przedsiębiorca wyjaśnił, że o wymienionych usługach klienci byli informowani ustnie.

W trakcie trwania kontroli przedsiębiorca uwidoczniał w cenniku ceny wszystkich oferowanych usług płatnych i bezpłatnych.

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

Przeciwko przedsiębiorcy /.../ zostanie wszczęte postępowanie administracyjne na zasadzie artykułu 61 § 1 i 4 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r *Kodeks postępowania administracyjnego* (Dz. U. z 2016 r, poz. 23) w związku z art. 6 ust. 1 ustawy z dnia 9 maja 2014r o *informowaniu o cenach towarów i usług* (Dz. U. z 2014r, poz. 915) w sprawie

nałożenia kary pieniężnej z tytułu niewidocznienia w miejscu świadczenia usług cennika wraz z pełnym zakresem świadczonych usług.

## WYKORZYSTANIE USTALEŃ KONTROLI

W wyniku czynności kontrolnych przeprowadzonych u przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie:

- nałożono **2 mandaty karne** w łącznej wysokości **350 zł** za popełnienie wykroczeń z art. 60<sup>1</sup> § 4 punkt 2 i 2a KW,
- postawiono **2 żądania porządkowo – organizacyjne**,
- skierowano 3 pisma do Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Łodzi i w Łowiczu, informujące o braku dokumentów potwierdzających spełnienie przez 3 obiekty wymagań przeciwpożarowych, 1 pismo do Powiatowego Inspektora Sanitarnego w Łodzi informujące o braku dokumentów potwierdzających spełnienie przez obiekt wymagań sanitarnych oraz 1 pismo do Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego w Łowiczu informujące o braku dokumentów potwierdzających spełnienie przez obiekt wymagań budowlanych,
- ponadto skierowano 3 pisma informacyjne do właściwych miejscowo organów prowadzących ewidencję innych obiektów w Łodzi i w Łowiczu informujące o stwierdzonych nieprawidłowościach.
- wydano **1 decyzję** z żądaniem usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości z rygorem natychmiastowej wykonalności, w zakresie używania do oznaczenia obiektu prawnie chronionej nazwy „hotel”, „hotelik”, bez decyzji Marszałka Województwa o zaszeregowaniu obiektu do określonego rodzaju i kategorii oraz mogącej wprowadzać klienta w błąd co do rodzaju i kategorii obiektu,
- Przeciwno 1 przedsiębiorcy zostanie wszczęte postępowanie administracyjne na zasadzie artykułu 61 § 1 i 4 *ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r, poz. 23)* w sprawie nałożenia kary pieniężnej z tytułu niewidocznienia w miejscu świadczenia usług cennika.

## WNIOSKI

Celem kontroli było sprawdzenie legalności i rzetelności przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie, prawidłowości i rzetelności uwidaczniania cen oraz informacji wymaganych przepisami prawa, jak również rzetelności przekazywanych konsumentom wiadomości w materiałach reklamowych oraz wyeliminowanie stwierdzonych nieprawidłowości.

W wyniku przeprowadzonych kontroli nieprawidłowości stwierdzono u **wszystkich (6)** kontrolowanych przedsiębiorców.

Nieprawidłowości dotyczyły m. in. używania przy świadczeniu usług hotelarskich oznaczeń, które mogą wprowadzić klientów w błąd, co do rodzaju obiektu np. „*hotel*”, „*HOTELik*”, „*Usługi HOTELowe*”, „*gość hotelowy*”, „*pokoje hotelowe*”, co było niezgodne ze stanem faktycznym jak też nie posiadania przez przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie dokumentów potwierdzających spełnienie wymagań przeciwpożarowych, sanitarnych i budowlanych w obiekcie, oraz nie uwidocznieniu dla klientów cennika z pełnym zakresem świadczonych usług a także nie udostępnianie na żądanie konsumentów cennika świadczonych usług hotelarskich i wykazu wymagań dla obiektów hotelarskich.

Cel kontroli został zrealizowany – w większości przypadków przedsiębiorcy podjęli w trakcie kontroli dobrowolne działania mające na celu usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości, bądź też zastosowali się do postawionych żądań. W jednym przypadku wobec przedsiębiorcy zostanie wszczęte postępowanie administracyjne w sprawie nałożenia kary pieniężnej z tytułu niewidocznienia w miejscu świadczenia usług cennika z pełnym zakresem świadczonych usług.

Inspektorat skierował 3 pisma do Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Łodzi i w Łowiczu, informujące o braku dokumentów potwierdzających spełnienie przez 3 obiekty wymagań przeciwpożarowych, 1 pismo do Powiatowego Inspektora Sanitarnego w Łodzi informujące o braku dokumentów potwierdzających spełnienie przez obiekt wymagań sanitarnych oraz 1 pismo do Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego w Łowiczu informujące o braku dokumentów potwierdzających spełnienie przez obiekt wymagań budowlanych.

Przyczyną stwierdzonych nieprawidłowości była niezajomość przez przedsiębiorców obowiązujących przepisów prawnych.

Stwierdzone podczas kontroli nieprawidłowości w stosunku do obowiązujących przepisów, potwierdzają konieczność dalszego monitorowania działalności przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie.