

---

# USŁUGI TURYSTYCZNE W PERSPEKTYWIE INSTYTUCJONALNEJ

---

**PIOTR PISKOZUB**

Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie

## **ZASZEREGOWANIE I KATEGORYZACJA OBIEKTÓW HOTELARSKICH W PRAKTYCE ŚWIADCZENIA USŁUG HOTELARSKICH**

THE CLASSIFICATION OF HOTELS AND OTHER ACCOMMODATION  
PREMISES IN A PRACTICE

### **Wprowadzenie**

Przedmiotem niniejszej publikacji jest próba oceny rozwiązań prawnych dotyczących problematyki zaszeregowania i kategoryzacji obiektów hotelarskich na podstawie badań praktycznych. Ich wyniki, zaprezentowane w niniejszym artykule, mają na celu zweryfikowanie, czy podmioty, które posługują się nazwami obiektów hotelarskich (stanowiących w myśl przepisów ustawy o usługach turystycznych<sup>1</sup> nazwy zastrzeżone i podlegających ochronie prawnej), rzeczywiście posiadają uprawnienia do używania tych nazw. Analizę przeprowadzono na przykładzie jednego z popularnych portali noclegowych w odniesieniu do trzech wybranych miejscowości turystycznych: Zakopanego, Kazimierza Dolnego oraz Kołobrzegu<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, określana dalej skrótem: u.u.t. (Dz. U. z 2014 r., Nr 196, art. 43 w zw. z art. 36).

<sup>2</sup> Wybór wskazanych miejscowości oparty jest na dwóch kryteriach. Przede wszystkim są to miejscowości charakteryzujące się dużym natężeniem ruchu turystycznego, a w konsekwencji bogatą bazą noclegową. To z kolei umożliwia wykorzystanie większej liczby danych statystycznych. Drugie kryterium, jakim kierowałem się dokonując przedmiotowego wyboru było kryterium geograficzne. Analizowane miejscowości położone są bowiem w różnych częściach Polski, co pozwala na przyjęcie w konkluzjach pewnych uogólnień, jako że opracowane dane nie ograniczają się do konkretnego regionu kraju.

## Ogólna charakterystyka pojęcia oraz procedury zaszeregowania i kategoryzacji obiektów hotelarskich

Punktem odniesienia dla wskazanych w tytule rozważań są unormowania ustawy o swobodzie działalności gospodarczej<sup>3</sup> oraz wskazanej wyżej ustawy o usługach turystycznych. W myśl art. 6 ust. 1 u.s.d.g. podejmowanie, wykonywanie i zakończenie działalności gospodarczej jest wolne dla każdego na równych prawach, z zachowaniem warunków określonych przepisami prawa. W odniesieniu do prowadzenia działalności gospodarczej na rynku usług hotelarskich ustawodawca wprowadza obostrzenie szczególnego rodzaju. Obostrzenie to nie dotyczy bowiem podmiotów, które taką działalność zamierzają prowadzić, ale miejsca, gdzie ma ona być prowadzona. Na podstawie art. 35 u.u.t. wyróżnia się trzy rodzaje obiektów, w których mogą być świadczone usługi hotelarskie<sup>4</sup>. Pierwszy z nich, którego de facto dotyczy niniejsza publikacja, to tak zwane obiekty hotelarskie. W dalszych przepisach ustawodawca wskazuje, że są to obiekty oznaczone jedną z ośmiu nazw rodzajowych, tj.: hotel, motel, pensjonat, kemping (camping), dom wycieczkowy, schronisko młodzieżowe, schronisko oraz pole biwakowe. Druga grupa obiektów, w których mogą być świadczone usługi hotelarskie, określana jest w ustawie jako „inne obiekty” (art. 35 ust. 2 u.u.t.). W literaturze przedmiotu można się spotkać także z terminami „obiekty nieskategoryzowane” lub „obiekty niezaszeregowane”<sup>5</sup>. Grupa ta obejmuje wszelkiego rodzaju obiekty noszące nazwy inne niż wcześniej wymienione, na przykład: gościniec, gospoda, zajazd, pokoje gościnne, apartamenty itp.<sup>6</sup> Jako trzecią kategorię obiektów, w których mogą być świadczone usługi noclegowe, ustawodawca wyróżnia pokoje oraz miejsca na ustawianie namiotów wynajmowane przez rolników w prowadzonych przez nich gospodarstwach rolnych (art. 35 ust. 3 u.u.t.)<sup>7</sup>.

Ograniczenie zasady swobody działalności gospodarczej w stosunku do podmiotów świadczących usługi hotelarskie przybiera różną postać, w zależności od tego, w której ze wskazanych wyżej grup obiektów usługi te mają być świadczone. Najmniej dotkliwe obostrzenia dotyczą obiektów niezaszeregowanych i gospodarstw agroturystycznych. W myśl art. 39 w zw. z art. 38 u.u.t. osoba zamierzająca rozpocząć działalność w tego typu obiektach zobowiązana jest jedynie do dokonania odpowiedniego zgłoszenia do wójta, burmistrza lub prezydenta miasta, właściwego ze względu na miejsce położenia obiektu, celem umieszczenia obiektu we właściwej ewidencji. Zagadnienie to wykracza jednak poza przedmiot niniejszych rozważań.

<sup>3</sup> Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, określana dalej skrótem: u.s.d.g. (Dz. U. z 2013 r. Nr 672 z późn. zm.).

<sup>4</sup> Samo pojęcie usług hotelarskich także zostało zdefiniowane w u.u.t. Zgodnie z art. 3 pkt 8 pod pojęciem tym należy rozumieć krótkotrwale, ogólnie dostępne wynajmowanie domów, mieszkań, pokoi, miejsc noclegowych, a także miejsc na ustawianie namiotów lub przyczep samochodowych oraz świadczenie, w obrębie obiektu, usług z tym związanych.

<sup>5</sup> P. Cybula, *Usługi turystyczne. Komentarz*, Wolters Kluwer, Warszawa 2013, s. 424.

<sup>6</sup> Vide M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne*, Wolters Kluwer, Warszawa 2012, s. 113; P. Cybula, op. cit., s. 424.

<sup>7</sup> W praktyce mowa tu przede wszystkim o gospodarstwach agroturystycznych.

Patrząc pod kątem tematu artykułu, dalece istotniejsze są zagadnienia związane z świadczeniem usług hotelarskich w obiektach należących do pierwszej z wymienionych grup, tj. obiektach hotelarskich. W myśl bowiem art. 39 ust. 1 u.u.t. przed rozpoczęciem świadczenia usług hotelarskich w obiekcie hotelarskim przedsiębiorca jest obowiązany uzyskać zaszeregowanie tego obiektu do odpowiedniego rodzaju i kategorii. Procedura zaszeregowania polega, w dużym uproszczeniu, na zweryfikowaniu przez odpowiednią komisję dwóch kwestii:

- po pierwsze, czy obiekt, w którym mają być świadczone usługi hotelarskie, spełnia ustawowe wymogi niezbędne dla posługiwania się określoną nazwą rodzajową obiektów hotelarskich;
- po drugie, jaka kategoria właściwa dla danego rodzaju obiektów może zostać przyznana w konkretnym przypadku<sup>8</sup>.
- Nadmienić należy przy tym, że podmiotem odpowiedzialnym za przeprowadzenie procedury zaszeregowania i kategoryzacji jest marszałek województwa właściwy ze względu na miejsce położenia obiektu hotelarskiego, z wyjątkiem zaszeregowania pól biwakowych, którego dokonuje wójt (burmistrz, prezydent miasta) właściwy ze względu na miejsce ich położenia (art. 38 ust. 1 i 2 u.u.t.).

W celu pełnego wprowadzenia do właściwej problematyki należy dodać, że dane dotyczące wszystkich obiektów hotelarskich położonych na terenie kraju uwidocznione są w ramach Centralnego Wykazu Obiektów Hotelarskich (CWOH).

## **Analiza struktury rynku hotelarskiego na wybranych przykładach**

Na podstawie danych zawartych w Centralnym Wykazie Obiektów Hotelarskich poniżej przedstawiono dane statystyczne obrazujące liczbę obiektów hotelarskich działających w trzech wybranych ośrodkach turystycznych: Zakopanem, Kazimierzu Dolnym oraz Kołobrzegu. W zestawieniu została uwidoczniiona jedynie liczba obiektów danego rodzaju. Kolejne tabele zawierają natomiast dane przedstawiające wartości liczbowe dotyczące rzeczywistego posługiwania się nazwami rodzajowymi zastrzeżonymi dla obiektów zaszeregowanych i kategoryzowanych. Zestawienia te opracowano na podstawie danych zamieszczonych na popularnym portalu turystycznym, zawierającym jedną z największych baz obiektów noclegowych w Polsce.

<sup>8</sup> Zgodnie z art. 37 u.u.t. w odniesieniu do hoteli, moteli i pensjonatów przewidzianych jest pięć kategorii oznaczonych gwiazdkami; w odniesieniu do kempingów (campingów) – cztery kategorie oznaczone gwiazdkami, a w odniesieniu do domów wycieczkowych i schronisk młodzieżowych – trzy kategorie oznaczone cyframi rzymskimi.

## Zakopane

Tabela 1. Obiekty uwidocznione w CWOH

Rodzaj obiektów	Liczba obiektów w danej miejscowości
Hotele	22
Motele	–
Pensjonat	22
Kemping (camping)	4
Dom wycieczkowy	–
Schronisko młodzieżowe	1
Schronisko	3
Pole biwakowe	–

\* Dane we wszystkich tabelach są aktualne na dzień 9.07.2014 r.

Źródło dla tabel 1, 3, 5: Centralny Wykaz Obiektów Hotelarskich, <http://turystyka.gov.pl/cwoh/index> [1.05.2015].

Tabela 2. Dane wynikające z analizy rynku

Rodzaj obiektów	Liczba obiektów w danej miejscowości
Hotele	34
Motele	–
Pensjonat	112
Kemping (camping)	3
Dom wycieczkowy	–
Schronisko młodzieżowe	2
Schronisko	7
Pole biwakowe	–

Źródło dla tabel 2, 4, 6: [www.nocowanie.pl](http://www.nocowanie.pl) [1.05.2015].

Na analizowanym portalu turystycznym w kategorii „hotel” wskazano 34 obiekty. Jedyne 16 spośród nich to hotele uwidocznione w CWOH. Pozostałych 19 obiektów nie jest hotelami w rozumieniu przepisów u.u.t. i to tych obiektów dotyczy dalsza analiza, która pozwala na sformułowanie następujących konkluzji:

- zdecydowana większość obiektów (12) została jedynie przyporządkowana do kategorii „hotel” (mowa tu o nazewnictwie stosowanym przez portal), jednak ani w ich nazwie, ani w opisie brak jest nawiązania do nazwy „hotel”. Najczęściej w ich nazwach pojawia się słowo „willa”;
- w opisie trzech obiektów na stronach tychże obiektów pojawia się słowo „hotel”, które może sugerować, że obiekt należy do tej kategorii obiektów hotelarskich;

- w przypadku czterech obiektów wprost używany jest termin „hotel”, zestawiony z nazwą obiektu.

Znacząco więcej obiektów posługuje się natomiast nazwą „pensjonat”. W ofercie analizowanego portalu turystycznego pod kategorią „pensjonat” znalazło się aż 112 obiektów. Jedynie 12 spośród tych obiektów to pensjonaty zaszergowane, uwidocznione w CWOH. Pozostałych 100 obiektów nie posiada zaszergowania do tej kategorii obiektów hotelarskich. Co istotne, 21 z tych obiektów używa określenia „pensjonat” bezpośrednio w swojej nazwie (mimo że nie są one zaszergowane). W nazwach pozostałych obiektów nie jest używany ten termin, a obiekty są jedynie przyporządkowane na portalu do grupy „pensjonaty”.

W przypadku pozostałych rodzajów obiektów hotelarskich również można dostrzec niezgodności. W odniesieniu do kempingów tylko dwa spośród trzech reklamujących się na portalu obiektów są zaszergowane. Trzeci obiekt, mimo że w swojej nazwie zawiera określenie „camping”, nie jest uwidoczniony w CWOH. Spośród dwóch obiektów posiadających w nazwie określenie „schronisko młodzieżowe” tylko jeden jest zaszergowany. W nazwach siedmiu obiektów użyty jest termin „schronisko”, przy czym w ewidencji uwidocznione są tylko trzy spośród nich. Pozostałe cztery obiekty posługują się jednak nazwą „schronisko górskie”.

Na portalu brak jest obiektów przyporządkowanych do kategorii: „motele” oraz „domy wycieczkowe”. W CWOH także brak jest obiektów posiadających takie zaszergowanie.

## Kazimierz Dolny

Tabela 3. Obiekty uwidocznione w CWOH

Rodzaj obiektów	Liczba obiektów w danej miejscowości
Hotele	7
Motele	–
Pensjonat	5
Kemping (camping)	–
Dom wycieczkowy	–
Schronisko młodzieżowe	–
Schronisko	–
Pole biwakowe	–

Tabela 4. Dane wynikające z analizy rynku

Rodzaj obiektów	Liczba obiektów w danej miejscowości
Hotele	13
Motele	–
Pensjonat	22

Rodzaj obiektów	Liczba obiektów w danej miejscowości
Kemping (camping)	–
Dom wycieczkowy	–
Schronisko młodzieżowe	2
Schronisko	–
Pole biwakowe	–

W odniesieniu do Kazimierza Dolnego na analizowanym portalu internetowym umieszczone są oferty 13 obiektów przyporządkowanych do kategorii „hotel”. W grupie tej sześć obiektów to hotele zaszeregowane, uwidocznione w CWOH. Wśród pozostałych siedmiu obiektów w nazwach dwóch z nich używany jest termin „hotel”. Kolejnych pięć obiektów posługuje się innymi nazwami i zostały jedynie przyporządkowane do kategorii „hotele” na portalu.

Spośród 22 obiektów przyporządkowanych na portalu do kategorii „pensjonat” jedynie dwa to obiekty zaszeregowane i skategoryzowane. W nazwach lub opisach sześciu kolejnych obiektów termin „pensjonat” użyty jest bezprawnie. Natomiast 14 obiektów przyporządkowanych jest na portalu do wskazanej kategorii, jednak ani w ich nazwie, ani w opisie termin „pensjonat” nie jest używany.

Dwa obiekty oznaczone są jako „schronisko młodzieżowe”. W CWOH nie są one uwidocznione. Na portalu, podobnie jak w CWOH, brak jest obiektów oznaczonych jako motele, kempingi, domy wycieczkowe, schroniska oraz pola biwakowe.

## Kołobrzeg

Tabela 5. Obiekty uwidocznione w CWOH

Rodzaj obiektów	Liczba obiektów w danej miejscowości
Hotele	10
Motele	1
Pensjonat	5
Kemping (camping)	1
Dom wycieczkowy	–
Schronisko młodzieżowe	–
Schronisko	–
Pole biwakowe	–

Tabela 6. Dane wynikające z analizy rynku

Rodzaj obiektów	Liczba obiektów w danej miejscowości
Hotele	8
Motele	–
Pensjonat	28
Kemping (camping)	–
Dom wycieczkowy	–
Schronisko młodzieżowe	–
Schronisko	–
Pole biwakowe	–

W ofercie portalu internetowego w Kołobrzegu uwidocznionych jest osiem obiektów oznaczonych jako hotele. Tylko jeden z nich jest wpisany w CWOH jako hotel. W nazwie trzech obiektów termin „hotel” użyty jest bezprawnie. Słowo to pojawia się także w opisie kolejnego z obiektów. Trzy obiekty nie posługują się nazwą „hotel”, a jedynie są przyporządkowane do tej kategorii na portalu noclegowym.

Podobne nieprawidłowości można dostrzec w przypadku pensjonatów. Z 28 obiektów sklasyfikowanych w tej kategorii tylko dwa są zaszeregowane i skategoryzowane. Aż 11 obiektów posiada w nazwie słowo „pensjonat”, mimo że nie są ujawnione w CWOH. Natomiast 15 obiektów jest uwidocznionych w kategorii „pensjonaty”, ale ani w ich nazwach, ani w opisach termin ten się nie pojawia.

Na portalu brak jest obiektów przyporządkowanych do pozostałych kategorii.

## Konkluzje

Przedstawione wyżej dane statystyczne, choć mają one charakter raczej poglądowy i oparte są na niezbyt obszernym materiale badawczym, pozwalają na dostrzeżenie pewnych prawidłowości związanych z praktycznym znaczeniem procedury zaszeregowania i kategoryzacji obiektów hotelarskich<sup>9</sup>.

W pierwszej kolejności należy wskazać na fakt, że zdecydowana większość obiektów, których oferty uwidocznione są na popularnym portalu noclegowym, przyporządkowana została do kategorii, z którymi, najogólniej mówiąc, nie mają one nic wspólnego, co świadczy o jednoznacznych próbach obejścia przepisów dotyczących zaszeregowania i kategoryzacji obiektów hotelarskich, stanowiąc zarazem praktykę wprowadzającą w błąd konsumentów. Najbardziej niepokojące są jednak sytuacje, w których właściciele obiektów

<sup>9</sup> Wydaje się, że dostrzeżone nieprawidłowości nie są zjawiskiem wyjątkowym czy charakterystycznym jedynie dla większych ośrodków turystycznych. Oczywiście celowym i zasadnym byłoby przeprowadzenie w tym zakresie szerszych badań, obejmujących większą liczbę miejscowości o zróżnicowanym natężeniu obsługi turystów, niemniej jednak nie można zapominać, że analizowana problematyka dotyczy przede wszystkim miejscowości stricte turystycznych.

noclegowych nadają im nazwy zastrzeżone, w szczególności „hotel” i „pensjonat”, mimo że obiekty te nie przeszły procedury zarejestrowania i kategoryzacji.

Analiza danych zawartych na portalu internetowym prowadzi także do innego niepokojącego wniosku. W dalszym ciągu hotelarze (rozumiani jako przedsiębiorcy świadczący usługi noclegowe) podejmują próby obejścia przepisów u.u.t. poprzez nadawanie prowadzonym przez nich obiektom nazw takich jak „hotelik” czy „pensjonacik”. Praktykę taką należy uznać za naruszającą interesy konsumentów, co potwierdza utrwalona od kilku lat linia orzecznicza prezesa UOKiK<sup>10</sup>. Także autorzy zajmujący się problematyką prawa turystycznego zwracają uwagę na niedopuszczalność stosowania tego typu zabiegów językowych, jako wprowadzających klientów w błąd co do charakteru obiektu noclegowego<sup>11</sup>.

Trzecim wnioskiem, jaki można przyjąć na podstawie powyższych wywodów, jest teza, że nieprawidłowości w zakresie stosowania zastrzeżonych nazw obiektów noclegowych dotyczą przede wszystkim posługiwania się w obrocie nazwami „hotel” i „pensjonat”. Wydaje się jednak, że motywy nadużywania tych terminów są odmienne w odniesieniu do każdego z nich. W pierwszej kolejności warto zastanowić się nad nieprawidłowościami dotyczącymi posługiwania się pojęciem „pensjonat”. Zaryzykuję stwierdzenie, iż główną przyczyną bezprawnego posługiwania się tą nazwą czy też bezprawnego kwalifikowania obiektów noclegowych do tej kategorii jest przede wszystkim brak świadomości prawnej przedsiębiorców w tym zakresie. Znaczna część podmiotów świadczących usługi noclegowe nie ma właściwej wiedzy dotyczącej przepisów u.u.t. normujących problematykę świadczenia usług hotelarskich oraz zarejestrowania i kategoryzacji obiektów noclegowych. Zauważalna jest natomiast tendencja do używania słowa „pensjonat” jako zbiorczego, ogólnego terminu określającego obiekty noclegowe inne niż hotele. Inaczej natomiast można ocenić problem nadużyć w zakresie posługiwania się terminem „hotel”. Wydaje się, że w tym przypadku mamy raczej do czynienia z celowym działaniem przedsiębiorców, którzy wykorzystują najbardziej rozpowszechnioną (także z uwagi na międzynarodowy charakter tego słowa<sup>12</sup>) nazwę obiektów noclegowych dla podniesienia prestiżu obiektu i zwiększenia jego popularności. Sytuacje, w których przedsiębiorca rzeczywiście nie ma świadomości, że posługiwanie się tą nazwą wymaga spełnienia określonych przepisami wymogów, należeć będą do wyjątkowych. Nie ulega jednak wątpliwości, że fakt tak wyraźnego nadużywania czy wręcz bezprawnego posługiwania się nazwami zastrzeżonymi obiektów hotelarskich wymaga od instytucji odpowiedzialnych za te kwestie właściwej interwencji. Szczególne obowiązki w tym zakresie obciążają marszałków województw, którzy w myśl art. 40 u.u.t. są uprawnieni do dokonywania stosownych kontroli obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie<sup>13</sup>.

<sup>10</sup> Vide Decyzja prezesa UOKiK z dnia 22 grudnia 2010 r., RBG-22/2010.

<sup>11</sup> Vide Ł. Wieczorek, „HOTEL” i „HOTELik”. *Ochrona konsumentów przed wprowadzającymi w błąd oznaczeniami na rynku usług turystycznych*, [w:] *Prawo sportowe i turystyczne – między regulacją a deregulacją*, red. M. Kaliński, M. Koszowski, ATW, Kraków 2011, s. 281; J. Sroczynski, M. Mioduszewski et al., *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, Wolters Kluwer, Warszawa 2011, s. 428.

<sup>12</sup> Termin hotel brzmi tak samo w języku polskim, angielskim czy francuskim.

<sup>13</sup> W myśl art. 40 ust. 3 u.u.t. marszałek województwa ma prawo kontrolować, w zakresie swojej właściwości miejscowej, przestrzeganie przewidzianych przepisami wymagań w stosunku do wszystkich obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie. Jeżeli obiekt pozostający poza ewidencją organu



Wydaje się, że to właśnie na marszałkach województw spoczywa zatem zasadniczy ciężar weryfikacji praktyk rynkowych związanych z oznaczeniem obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie. Nie sposób także pominąć roli innych podmiotów i organizacji, które mają możliwość kontrolowania takich obiektów i sygnalizowania nieprawidłowości, jakie występują na tym obszarze. Mowa tu zarówno o organizacjach branżowych (na przykład Polska Izba Hotelarstwa czy Polskie Zrzeszenie Hoteli), jak i o instytucjach i organizacjach chroniących prawa konsumentów, takich jak: Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, a przede wszystkim Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Inspekcja Handlowa. Oczywiście uprawnienia władcze w stosunku do podmiotów świadczących usługi hotelarskie (w tym uprawnienie do nakładania kar pieniężnych) przysługują jedynie instytucjom państwowym i samorządowym, niemniej jednak możliwość weryfikacji i sygnalizowania bezprawnych i sprzecznych z przepisami praktyk rynkowych mają wszystkie wskazane podmioty, a z uwagi na przedmiot i charakter ich działalności wydaje się, że działania takie powinny być postrzegane jako obowiązek tych organizacji.

## Konsekwencje bezprawnego używania nazw zastrzeżonych

Wskazane w toku dotychczasowych wywodów tezy i konkluzje stanowią podstawę do przyjęcia dalszych założeń dotyczących bezpośrednio kwestii konsekwencji dostrzeżonych nieprawidłowości dla podmiotów, które stosują opisane praktyki. Konsekwencje te należy analizować dwupłaszczyznowo – z jednej strony w kontekście odpowiedzialności karnej i administracyjno-prawnej, z drugiej strony na płaszczyźnie prawa cywilnego.

Zgodnie z normą prawną, wyrażoną w art. 60<sup>1</sup> Kodeksu wykroczeń, kto, świadcząc usługi hotelarskie, używa nazw rodzajowych lub określenia kategorii obiektów hotelarskich bez decyzji lub niezgodnie z decyzją lub, świadcząc usługi hotelarskie, używa oznaczeń, które mogą wprowadzić klientów w błąd co do rodzaju lub kategorii obiektu hotelarskiego albo wbrew obowiązkowi świadczy usługi hotelarskie w obiekcie niezgłoszonym do ewidencji, podlega karze ograniczenia wolności albo grzywny. Przepis ten penalizuje kilka zachowań opisywanych w toku dotychczasowych rozważań, w tym używanie nazw zastrzeżonych bez decyzji właściwego organu (zasadniczo marszałka województwa), czyli bez przeprowadzenia i pozytywnego zakończenia procedury zaszeregowania i kategoryzacji obiektu. Na podstawie powyższego należy stwierdzić, że bezprawne postępowanie się zastrzeżonymi nazwami obiektów hotelarskich stanowi wykroczenie<sup>14</sup>.

Sygnalizowana w niniejszej publikacji problematyka wymaga także oceny w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów<sup>15</sup>. W postanowieniu z dnia 24 maja 2011 r. Sąd Najwyższy, aprobując wcześniejszą decyzję prezesa UOKiK oraz wyroki sądów powszechnych, wskazał, że używanie nazwy „hotel” do oznaczenia obiektu

---

dokonywanego kontroli nie spełnia wymagań przewidzianych dla rodzaju i kategorii, do których został zaszeregowany, lub minimalnych wymagań dla innych obiektów świadczących usługi hotelarskie, organ kontrolujący zawiadamia organ prowadzący ewidencję obiektu.

<sup>14</sup> Vide J. Gospodarek, *Prawo w turystyce i rekreacji*, Difin, Warszawa 2007, s. 131–134.

<sup>15</sup> Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50 poz. 331).

tu, który nie jest zaszeregowany, narusza prawo konsumentów do uzyskania rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji<sup>16</sup>. Stanowisko to rozwinął wcześniej orzekający w sprawie Sąd Apelacyjny w Warszawie, wskazując, że w analizowanym przypadku konsumenci uzyskują informację, iż obiekt jest hotelem, mimo że uprawniony organ do tego rodzaju obiektów go nie zaliczył, co więcej, brak rzetelnej informacji narusza także kolejny interes konsumenta, a mianowicie prawo do swobodnego wyboru kontrahenta, towarów i usług. Gdyby bowiem konsument otrzymał prawdziwą informację, iż przedmiotowy obiekt nie uzyskał decyzji marszałka województwa o zaliczeniu go do rodzaju „hotel”, mógłby podjąć inną decyzję i nie skorzystać z usług w nim świadczonych<sup>17</sup>.

Naruszenie unormowań prawnych dotyczących zaszeregowania i kategoryzacji obiektów hotelarskich wymaga także oceny w kontekście odpowiedzialności cywilnej nierzetelnego przedsiębiorcy względem klienta, który skorzystał z jego oferty noclegowej. W myśl art. 471 k.c. dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik nie ponosi odpowiedzialności. Nie powinno ulegać wątpliwości, że wykonywane na rzecz klienta świadczenie przedsiębiorcy, który bezprawnie posługuje się jedną z zastrzeżonych nazw obiektów hotelarskich, nierzadko będzie mogło być ocenione jako nienależyte. Sytuacja taka będzie występować przede wszystkim wówczas, gdy obiekt, w którym świadczone są usługi noclegowe, nie odpowiada przewidzianym przepisami prawa wymogom właściwym dla obiektów oznaczonych daną nazwą rodzajową. Zasadniczą trudnością występującą po stronie klienta będzie jednak wykazanie poniesionej przez niego szkody. W sytuacji, gdy nie będzie on bowiem w stanie udowodnić, że poniósł konkretną stratę albo utracił spodziewaną korzyść (art. 361 § 2 k.c.), nie będzie mógł dochodzić odszkodowania na drodze cywilnej<sup>18</sup>.

## Podsumowanie

Konkludując wywody zawarte w niniejszej publikacji, można sformułować dwa podstawowe wnioski z nich wynikające. Pierwszy z nich dotyczy zakresu nieprawidłowości związanych z problematyką zaszeregowania i kategoryzacji obiektów noclegowych. Na podstawie przedstawionych opracowań statystycznych wydaje się, że należy przyjąć, iż

<sup>16</sup> Postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 24 maja 2011 r., III SK 7/11, LEX nr 1232607.

<sup>17</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 7 kwietnia 2010 r., VI ACa 511/90, LEX 1120269. Vide R. Walczak, *Prawo turystyczne*, Wyd. AH, Pułtusk 2007, s. 208; J. Raciborski, *Usługi turystyczne. Przepisy i komentarz*, Wyd. Prawnicze, Warszawa 1999, s. 202.

<sup>18</sup> Przedstawiona problematyka ma niewątpliwie bardziej złożony charakter, wykraczając znacząco poza ramy niniejszej publikacji, co jest związane przede wszystkim z problematyką naprawienia szkody niemajątkowej, wyrażającej się w utraconej przyjemności z wypoczynku. Niemniej jednak należy przyjąć za dominujący pogląd, w myśl którego w omawianym przypadku uprawniony klient będzie mógł się domagać jedynie naprawienia poniesionej przez niego szkody majątkowej – Vide M. Sekuła-Leleno, *Odpowiedzialność za szkodę niemajątkową wyrządzoną niewykonaniem umowy o imprezę turystyczną*, Lex, Warszawa 2014, s. 161; J. Luzak, K. Osajda, *Odpowiedzialność za zmarnowany urlop w prawie polskim*, „Kwartalnik Prawa Prywatnego” 2005, nr 2, s. 332; U. Walczak, *Uwagi de lege lata i de lege ferenda na temat zasad odpowiedzialności kontraktowej w świetle orzeczenia Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości z 12 marca 2002 r. w sprawie Silone Leitner v. Tui GMBH&CO*, „Transformacje Prawa Prywatnego” 2006, nr 2, s. 116.

skala naruszeń przepisów prawa w tym zakresie jest wysoka. Przedsiębiorcy działający na rynku usług hotelarskich stosunkowo często podejmują działania mające na celu wprowadzenie klientów w błąd co do charakteru prawnego obiektów, w których świadczą usługi noclegowe. Nieprawidłowości w tym zakresie dotyczą przede wszystkim bezprawnego posługiwania się nazwami zastrzeżonymi dla wskazanych w u.u.t. obiektów hotelarskich, w stosunku do których nie przeprowadzono procedury zaszeregowania.

Drugi wniosek wynikający z niniejszych rozważań dotyczy konsekwencji prawnych opisanych wyżej praktyk rynkowych. Analiza właściwych unormowań, zarówno na płaszczyźnie karnoprawnej, jak i administracyjnoprawnej oraz cywilnoprawnej pozwala przyjąć, że katalog środków prawnych, jakie mogą być zastosowane w stosunku do nierzetelnych hotelarzy, jest stosunkowo szeroki. Mając jednak na uwadze zakres nieprawidłowości, można poddawać w wątpliwość, czy środki te są w sposób należyty stosowane przez organy posiadające uprawnienia kontrolne w tym zakresie (w szczególności marszałków województw).

Warto wreszcie podkreślić, że obok działań o charakterze restrykcyjnym i kontrolnym istotne znaczenie dla przeciwdziałania opisywanym w niniejszej publikacji praktykom ma także działalność profilaktyczna. Pomijając sytuacje, kiedy przedsiębiorcy świadczący usługi hotelarskie świadomie i celowo wprowadzają klientów w błąd co do oznaczenia prowadzonych przez siebie obiektów, w wielu przypadkach przyczyną nieprawidłowości wydaje się być niewiedza na temat obowiązujących przepisów prawa. Zasadny wydaje się zatem postulat popularyzacji wiedzy na temat problematyki zaszeregowania i kategoryzacji obiektów hotelarskich, w szczególności poprzez organizowanie szkoleń i konferencji dla przedsiębiorców działających na rynku usług hotelarskich.

## Bibliografia

1. Cybula P., *Usługi turystyczne. Komentarz*, Wolters Kluwer, Warszawa 2013.
2. Gospodarek J., *Prawo w turystyce i rekreacji*, Difin, Warszawa 2007.
3. Luzak J., Osajda K., *Odpowiedzialność za zmarnowany urlop w prawie polskim*, „Kwartalnik Prawa Prywatnego” 2005, nr 2.
4. Nesterowicz M., *Prawo turystyczne*, Wolters Kluwer, Warszawa 2012.
5. Raciborski J., *Usługi turystyczne. Przepisy i komentarz*, Wyd. Prawnicze, Warszawa 1999.
6. Sekuła-Leleno M., *Odpowiedzialność za szkodę niemajątkową wyrządzoną niewykonaniem umowy o imprezę turystyczną*, Lex, Warszawa 2014.
7. Sroczyński J., Mioduszewski M. et al., *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, Wolters Kluwer, Warszawa 2011.
8. Walczak R., *Prawo turystyczne*, Wyd. AH, Pułtusk 2007.
9. Walczak U., *Uwagi de lege lata i de lege ferenda na temat zasad odpowiedzialności kontraktowej w świetle orzeczenia Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości z 12 marca 2002 r. w sprawie Silone Leitner v. Tui GMBH&CO*, „Transformacje Prawa Prywatnego” 2006, nr 2.
10. Wieczorek Ł., „HOTEL” i „HOTELik”. *Ochrona konsumentów przed wprowadzającymi w błąd oznaczeniami na rynku usług turystycznych*, [w:] *Prawo sportowe i turystyczne – między regulacją a deregulacją*, red. M. Kaliński, M. Koszowski, ATW, Kraków 2011.

## Wykaz skrótów

1. CWOH – Centralny Wykaz Obiektów Hotelarskich
2. UOKiK – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
3. u.s.d.g. – ustawa o swobodzie działalności gospodarczej
4. u.u.t. – ustawa o usługach turystycznych

## Dokumenty prawne

1. Decyzja prezesa UOKiK z dnia 22 grudnia 2010 r., RBG-22/2010.
2. Postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 24 maja 2011 r., III SK 7/11, LEX nr 1232607.
3. Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2013 r. Nr 672 z późn. zm.).
4. Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50 poz. 331).
5. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2014 r., Nr 196, art. 43 w zw. z art. 36).
6. Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 7 kwietnia 2010 r., VI ACa 511/90, LEX 1120269.

## Strony internetowe

1. Centralny Wykaz Obiektów Hotelarskich, <http://turystyka.gov.pl/cwoh/index> [1.05.2015].
2. [www.nocowanie.pl](http://www.nocowanie.pl) [1.05.2015].

## Streszczenie

Niniejszy artykuł poświęcony jest problematyce zaszeregowania i kategoryzacji obiektów hotelarskich, a w szczególności ocenie przestrzegania przez przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie obowiązujących w tym zakresie unormowań prawnych. W ramach publikacji przedstawiono dane statystyczne dotyczące liczby przedsiębiorców bezprawnie posługujących się chronionymi prawnie nazwami obiektów hotelarskich w wybranych miejscowościach turystycznych oraz podjęto próbę oceny skali zjawiska oraz przyczyn występowania takich praktyk rynkowych.

**Słowa kluczowe:** hotelarstwo, usługi hotelarskie, prawo turystyczne, zaszeregowanie i kategoryzacja, usługi turystyczne

## Abstract

The present paper deals with the issue of classification of hotels and other accommodation premises. The most important research problem is the review of observance of the law which is in force in Poland especially The Act of 29.8.1997 on tourist services. There are presented statistical data related with this subject and the evaluation of the scale and the reasons for incorrect market practices on this area.

**Keywords:** hotel industry, hotel services, tourist law, classification of hotels, tourist services

**NOTKA O AUTORZE**

**Mgr Piotr Piskożub**, asystent w Katedrze Prawa Cywilnego Wydziału Prawa i Administracji UMCS w Lublinie, aplikant w Okręgowej Izbie Radców Prawnych w Rzeszowie; zainteresowania naukowe: problematyka prawa turystycznego.

