



Gość *nie* zawsze ma rację

Prowadzenie hotelu wiąże się z obcowaniem z ludźmi przez 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu. Przedstawiciele branży spotykają się w swojej karierze z najróżniejszymi zachowaniami gości. Wyjechali nie płacąc za pobyt, inni zniszczyli pokój, a jeszcze kolejni awanturowali się z obsługą pod wpływem alkoholu. Niestety często takiego problemu nie da się rozwiązać „uśmiechem” ani kulturalnym gestem obsługi. Jaka jest prawna odpowiedzialność gościa i jakimi uprawnieniami dysponują hotelarze w sporze z nim?

Paweł Błasiak, prawnik w kancelarii Strażeccy, Jaliński i Wspólnicy SKA



Delikt w hotelu

Gość, który ze swojej winy wyrządza hotelowi szkodę, zobowiązany jest do jej naprawienia. Za szkodę odpowie także ten, kto nakłonił do jej wyrządzenia lub pomógł innej osobie wyrządzić szkodę, albo choćby tylko świadomie na niej skorzystał.

Deliktem są też przypadki wyrzucenia, wylania lub spadnięcia jakiegokolwiek przedmiotu z okna pokoju zajmowanego przez gościa. Jeżeli hotel umożliwia pobyt wraz ze zwierzętami, należy pamiętać, że osoba, pod której opieką znajduje się zwierzę, zobowiązana jest do naprawienia wyrządzonej przez nie szkody, niezależnie od tego, czy zwierzę było pod jej nadzorem, zabłąkało się lub uciekło.

Sprawca szkody w określonych sytuacjach może uwolnić się od odpowiedzialności, np. kiedy wykaże brak winy po swojej stronie lub działanie siły wyższej, a także w przypadku działania w granicach obrony koniecznej albo stanu wyższej konieczności. Nie odpowie również osoba niepoczytalna oraz dziecko poniżej trzynastego roku życia. Za szkody wyrządzone w hotelu przez te ostatnie odpowiada w całości osoba zobowiązana do nadzoru nad taką osobą.

Odpowiedzialność kontraktowa

Wykupując nocleg i świadczenia hotelowe, gość staje się dłużnikiem z tytułu zapłaty. Będzie wtedy obowiązany do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. Ta ogólna regulacja będzie miała zastosowanie także w odniesieniu do innych transakcji dotyczących usług hotelowych – zakupu posiłku, czyszczenia odzieży lub korzystania z parkingu. Hotel może zatem pociągnąć do odpowiedzialności cywilnej nierzetelnego gościa. Służą temu konkretne instrumenty prawne.

W pierwszej kolejności można wskazać na specyficzne

rozwiązanie, jakim jest ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez gościa do pokoju. Stanowią one zabezpieczenie należności z tytułu zapłaty za pokój. Zastaw nie oznacza jednak możliwości swobodnego zagarnięcia rzeczy nieuczciwego gościa. Jego realizacja wymaga wszczęcia przez hotel sądowego postępowania egzekucyjnego. Po wniesieniu powództwa i uzyskaniu wyroku zaopatrzonego w klauzulę wykonalności, mamy prawo zaspokojenia się z zastawionej rzeczy z pierwszeństwem przed innymi wierzycielami gościa.

Odpowiedzialność karna

Praktyka pokazuje, że przewinienia niesforne gościa mogą uzasadniać jego odpowiedzialność za szalbierstwo, oszustwo, zniszczenie mienia, kradzież, zakłócanie spokoju lub wywołanie zgorzienia oraz za tzw. nieobyczajne wybryki.

Wyłudzenie usługi hotelowej zasadniczo może zostać zakwalifikowane jako wykroczenie szalbierstwa, które polega na m.in. na pozyskaniu, bez zamiaru uiszczenia należności, pożywienia lub napoju. Niemniej jednak, zgodnie z ugruntowanym orzecnictwem sądowym wyłudzenie świadczenia hotelarskiego o większej wartości, jak np. mieszkania w hotelu, kwalifikowane zostają jako przestępstwo oszustwa. A wtedy w praktyce osoba taka musi się liczyć z karą nawet do dwóch lat pozbawienia wolności, i to licząc na potraktowanie jej zachowania jako wypadek mniejszej wagi.

Różne konsekwencje prawne może pociągać za sobą zniszczenie mienia hotelowego. Jest to tzw. przestępstwo przepoławione. Oznacza to, że jeśli wartość zniszczonej rzeczy nie przekracza ¼ minimalnego wynagrodzenia za pracę, czyn sprawcy będzie wykroczeniem, natomiast gdy wartość przekracza tę kwotę, czyn stanie się przestępstwem zniszczenia mienia, zagrożonym karą pozbawienia wolności od

Warto w pierwszej kolejności spróbować mediacji i zainwestować czas w edukację prawną gościa, który wraz ze słowną reprimendą powinien dowiedzieć, jakie paragrafy naruszył i co mu za to grozi.

trzech miesięcy do pięciu lat. Podobna sytuacja występuje w przypadku kradzieży lub przywłaszczenia mienia hotelowego.

Zapewne najczęstszym zachowaniem gości hotelowych podlegającym ocenie prawnokarnej – jest wykroczenie polegające na zakłócaniu spokoju, porządku publicznego lub wywołaniu zgorzienia w miejscu publicznym. Wykroczenie to może mieć charakter kwalifikowany ze względu na obecność dodatkowych znamion i ich rodzaj, w tym zwłaszcza chuligański charakter czynu lub dopuszczenie się go pod wpływem alkoholu. Pamiętać należy, że karalne jest także podżeganie i pomocnictwo do tego wykroczenia.

Ponadto, ustawodawca przewidział także odpowiedzialność za tzw. nieobyczajny wybryk

zagrożony karą aresztu, ograniczenia wolności, grzywny do 1,5 tys. złotych albo karze nagany. Form popełnienia takiego czynu jest bez liku, poczynając od leżenia na hotelowym korytarzu w stanie upojenia alkoholowego, czy załatwiania potrzeb fizjologicznych z balkonu lub żartu z wlaniem szamponu do hotelowej fontanny.

Opisane powyżej zachowania mogą mocno skomplikować działalność każdego hotelu. Jak na nie reagować? Skutecznym sposobem wydaje się wezwanie policji, jednakże gdyż zbyt częste wizyty funkcjonariuszy policji nie będą sprzyjać wizerunkowi i dobrej opinii danego miejsca. Warto zatem w pierwszej kolejności spróbować mediacji i zainwestować czas w edukację prawną gościa, który wraz ze słowną reprimendą powinien dowiedzieć, jakie paragrafy naruszył i co mu za to grozi. Elokwencja, perswazja i siła spokoju okaże się na pewno kluczem do sukcesu. Dyskusyjną alternatywą jest bowiem zaangażowanie licencjonowanych ochroniarzy. Ci bowiem zgodnie z prawem mogą użyć środków przymusu bezpośredniego aby, w razie uzasadnionej potrzeby obezwładnić klienta, używając w tym celu na przykład kajdanek. Zanim jednak przyjdzie sięgnąć po tak stanowcze metody, pociągające zresztą za sobą dodatkowe koszty, warto popracować nad „miękkimi kompetencjami” hotelowego personelu.

O AUTORZE

Absolwent Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach, wydział „Prawo”. Z kancelarią związany od kwietnia 2016 roku. Strażeccy, Jaliński i Wspólnicy to jedna z największych kancelarii litygacyjnych w regionie. Reprezentuje klientów w postępowaniach cywilnych, karnych bądź administracyjnych począwszy od postępowań zmierzających do odzyskania długów lub odszkodowawczych, będących szczególnym obszarem specjalizacji kancelarii, poprzez sprawy podatkowe i rejestrowe (księgi wieczyste, KRS, zastawy), na sprawach karnych i karno-skarbowych skończywszy.

