

## ΓΝΩΜΟΛΟΓΗΣΗ

Ο νόμος με την εφαρμογή της [παρ.4 του άρθρου 50 του Ν.4403/2016](#) υποχρεώνει τα τουριστικά καταλύματα να έχουν αναρτημένη σε εμφανές σημείο την καρτέλα ενημέρωσης πελάτη. Στην ουσία υποχρεώνονται να ακολουθούν μια συγκεκριμένη και πάγια τακτική με την οποία θα πρέπει να συμφωνούν και οι πελάτες. Ο κάθε πελάτης έχοντας λάβει γνώση για τους όρους που ισχύουν, γνωρίζει ποιες είναι οι υποχρεώσεις του απέναντι στο τουριστικό κατάλυμα και οφείλει να συμμορφωθεί με τους όρους που τις καθορίζουν. Γνωρίζει επίσης για τα δικαιώματα του ως πελάτης, τα οποία τα διεκδικεί και δεν θα πρέπει να παραβιάζονται. Προφανώς, ισχύουν τα αντίστοιχα και από την πλευρά των τουριστικών καταλυμάτων, σχετικά με τα δικαιώματα αλλά και τις υποχρεώσεις τους απέναντι στους πελάτες. Δημιουργείται έτσι ένα σταθερό πλαίσιο πάνω στο οποίο βασίζονται οι μεταξύ τους σχέσεις. Για την επιχείρηση, υπάρχει πλέον καλύτερη οργάνωση και ο πελάτης δεν έχει λόγο να μην μείνει ικανοποιημένος από τις υπηρεσίες της.

Σχετικά με το νομικό πλαίσιο, κάθε επιχειρηματίας του τουριστικού καταλύματος είναι υποχρεωμένος να προμηθευτεί την εν λόγω καρτέλα από τον Πανελλήνιο Συλλογικό Επαγγελματικό Φορέα του κλάδου που ανήκει με τις προϋποθέσεις που αυτός θέτει. Για τα Μη τουριστικά καταλύματα, όπως τα ενοικιαζόμενα δωμάτια, διαμερίσματα, κατοικίες, βίλες, κτλ, η διάθεση της καρτέλας γίνεται από την Συνομοσπονδία Επιχειρηματικών Τουριστικών Καταλυμάτων Ελλάδος (ΣΕΤΚΕ) με τις ομοσπονδίες και τους συλλόγους μέλη της. Οι φορείς αυτοί, για την διασφάλιση της διαδικασίας τηρούν αρχείο και το υποβάλλουν στις αρμόδιες περιφερειακές υπηρεσίες τουρισμού του υπουργείου οικονομίας

ανάπτυξης και τουρισμού. Σε περίπτωση που κάποιο τουριστικό κατάλυμα δεν ακολουθήσει την διαδικασία για την ανάρτηση της καρτέλας ενημέρωσης πελάτη, τότε συντρέχει λόγος παράβασης ως προς την λειτουργία του αφού δεν εφαρμόζει τον ισχύον νόμο.

Την υποχρέωση ανάρτησης σε εμφανές σημείο Καρτέλας Ενημέρωσης Πελατών θα έχουν οι επιχειρήσεις τουριστικών καταλυμάτων όπως προβλέπει τελευταία νομοθετική ρύθμιση. Τις προϋποθέσεις και την έναρξη ισχύος του μέτρου θα καθορίσουν για λογαριασμό των ξενοδόχων η Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων και για λογαριασμό των ενοικιαζόμενων δωματίων, διαμερισμάτων και βιλών η Συνομοσπονδία Επιχειρηματιών Τουριστικών Καταλυμάτων Ελλάδος. Επίσης, θα έχουν την ευθύνη διάθεσης των καρτελών σε συνεργασία με τις ενώσεις και τις ομοσπονδίες μέλη τους. Για τη διασφάλιση της διαδικασίας, οι δύο πανελλήνιοι συλλογικοί επαγγελματικοί φορείς υποχρεούνται να τηρούν αρχείο και να το υποβάλλουν περιοδικά στις αρμόδιες Περιφερειακές Υπηρεσίες Τουρισμού του υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού.

Η συνομοσπονδία επισημαίνει ότι η Καρτέλα Ενημέρωσης Πελάτη θα αναγράφει σε ελληνικά και αγγλικά τα κύρια δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των πελατών, όπως την ακυρωτική πολιτική, τις ώρες άφιξης/αναχώρησης, τον κανονισμό παράτασης της ώρας αναχώρησης, τη χρέωση πρόσθετης κλίνης κ.ά. Στο πλαίσιο αυτό, προσθέτει ότι κάθε επιχειρηματίας τουριστικού καταλύματος οφείλει να προμηθεύεται την εν λόγω καρτέλα καθώς με αυτό τον τρόπο όχι μόνο διασφαλίζεται η νόμιμη λειτουργία της επιχείρησής του αλλά λύνει και αρκετά προβλήματα σε σχέση με τους πελάτες του.

Εξάλλου, με την ίδια νομοθετική ρύθμιση προβλέπεται, για τα τουριστικά καταλύματα μέχρι 100 κλινών που διαπιστώνεται ότι λειτουργούν χωρίς να πληρούν τις τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές της κατηγορίας στην οποία έχουν δηλώσει, η επιβολή προστίμου 5.000 ευρώ, για τα καταλύματα από 100 μέχρι και 400 κλινών η επιβολή προστίμου 10.000 ευρώ και για τα καταλύματα άνω των 400 κλινών η επιβολή προστίμου 15.000 ευρώ.

Ηράκλειο 18-5-2017

Ο Γνωμοδοτών

**ΕΜΜ. ΙΩΑΝ. ΛΙΑΝΑΚΗΣ**

**ΔΙΚΗΓΟΡΟΣ**

ΨΑΡΟΜΗΛΙΓΚΩΝ 6 – 712 02 ΗΡΑΚΛΕΙΟ

ΤΗΛ. (2810) 222 104 – ΚΙΝ. 6944 857 010

Α.Φ.Μ. 034751100 Δ.Ο.Υ. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ

E-mail: lianakismanolis@yahoo.gr