



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА
(РОСПОТРЕБНАДЗОР)**

Вадковский пер., д.18, стр. 5 и 7, г. Москва, 127994
Тел.: 8 (499) 973-26-90; Факс: 8 (499) 973-26-43
E-mail: depart@gsen.ru <http://www.rospotrebnadzor.ru>
ОКПО 00083339 ОГРН 1047796261512
ИНН 7707515984 КПП 770701001

11.01.2016 № 01/37-16-29
13217 01.12.2015

На № _____ от _____

О разъяснении отдельных положений
Правил предоставления гостиничных
услуг в Российской Федерации

Президенту Российской
Гостиничной Ассоциации (РГА)
Г.А. Ламшину

Измайловское шоссе, 71, 4 Г-Д,
г. Москва, 105613

Уважаемый Геннадий Андреевич!

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека рассмотрела Ваше обращение и на основании пункта 6.2 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 года № 322, и пункта 6 статьи 40 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1) по существу поставленных в нем вопросов разъясняет следующее.

1. В отношении понятия «цена номера (места в номере)», приведенного в пункте 3 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года № 1085 (далее – Правила), необходимо исходить из того, что оно подразумевает установление и соответственно доведение до потребителей **единой цены** за временное проживание и оказание **иных сопутствующих услуг, определяемых исполнителем самостоятельно.**

Информация о таких услугах должна своевременно доводиться до потребителей (см. раздел II Правил) в целях обеспечения правильного выбора гостиничных услуг, изначально имеющих **комплексный характер** в силу определения, приведенного в пункте 3 тех же Правил.

2. Цена номера (места в номере) должна быть **одинаковой** для всех потребителей (см. пункт 6 Правил), поскольку в отношении гостиничного обслуживания должно быть обеспечено исполнение соответствующего общего правила на этот счет (применительно к публичным договорам), закрепленных в статье 426 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ).

В этой связи также следует иметь в виду, что согласно пункту 2 статьи 426 ГК РФ «иные условия публичного договора не могут устанавливаться исходя из преимуществ отдельных потребителей или оказания им предпочтения, за исключением случаев, если законом или иными правовыми актами допускается предоставление льгот отдельным категориям потребителей».

Это, в частности, означает, что разрабатываемые и реализуемые исполнителями гостиничных услуг разного рода маркетинговые стратегии, направленные на повышение их привлекательности, должны быть адресованы изначально неопределенному кругу потребителей.

3. Положения пункта 15 Правил в целом, также как и его подпункта «а» следует рассматривать в причинно – следственной связи с пунктом 16 Правил, т.е. **гарантированное бронирование**, предусматривающее, что «в случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере)», размер которой в любом случае не может превышать плату за сутки, **считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о таких условиях бронирования.**

4. Документы, удостоверяющие личность, перечисленные в пункте 5 Положения о государственной системе миграционного и регистрационного учета, а также изготовления, оформления и контроля обращения документов, удостоверяющих личность, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 6 августа 2015 года № 813 (**вступает в силу с 1 января 2016 года**), которое имеет самостоятельную область применения, с предметом правового регулирования отношений по предоставлению гостиничных услуг (в частности, с пунктом 19 Правил) **непосредственно никак не связаны.**

5. Согласно пункту 1 статьи 420 ГК РФ «договором признается соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей».

В оценке существа любого обязательственного правоотношения, основанного на договоре, необходимо в первую очередь исходить из того, что по общему правилу, закрепленному в пункте 2 статьи 1 ГК РФ, граждане (физические лица) и юридические лица свободны в определении любых, не противоречащих законодательству, условий договора. При этом понуждение к заключению договора не допускается (пункт 1 статьи 421 ГК РФ), а, вступая в договорные отношения, стороны приобретают и осуществляют свои права исключительно своей волей и в своем интересе (пункт 2 статьи 1

ГК РФ). Однако «при установлении, осуществлении и защите гражданских прав и при исполнении гражданских обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно» (пункт 3 статьи 1 ГК РФ), а как таковая «добросовестность участников гражданских правоотношений и разумность их действий предполагаются» (пункт 5 статьи 10 ГК РФ).

В соответствии с пунктом 4 статьи 421 ГК РФ «условия договора определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом или иными правовыми актами». На то же указывает и пункт 1 статьи 422 ГК РФ, согласно которому «договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивным нормам), действующим в момент его заключения».

Вышеизложенное применительно к пункту 20 Правил означает, что исполнитель при заключении договора с потребителем на предоставление гостиничных услуг **обязан обеспечить включение в него всех тех положений, которые предусмотрены его подпунктами «а» - «е»**. При этом **в вопросе о форме договора надлежит руководствоваться положениями статьи 434 ГК РФ** (в их взаимосвязи с нормами статьи 432 ГК РФ), в частности, исходить из того, что письменная форма договора (см. пункт 2 статьи 434 ГК РФ) считается соблюденной, если письменное предложение заключить договор принято в порядке, предусмотренном пунктом 3 статьи 438 ГК РФ.

6. Правоприменение пункта 21 Правил в целом должно осуществляться во взаимосвязи с положениями пункта 19, а при решении вопросов о заключении договора на предоставление гостиничных услуг с потребителем, являющимся несовершеннолетним лицом в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет, и его регистрации по месту пребывания в гостинице исполнителю следует руководствоваться соответствующими положениями статей 26 и 27 ГК РФ.

При этом применительно к рассматриваемым правоотношениям следует иметь в виду, что общее правило, сформулированное в абзаце первом пункта 1 статьи 26 ГК РФ, согласно которому «несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет совершают сделки, за исключением названных в пункте 2 настоящей статьи, **с письменного согласия своих законных представителей - родителей, усыновителей или попечителя» не означает, что наличие такого рода предварительного письменного согласия является в каждом случае обязательным условием для предоставления гостиничных услуг соответствующему несовершеннолетнему лицу, а его отсутствие – основанием для отказа в заключении публичного договора, поскольку действительность сделки (а следовательно и дееспособность несовершеннолетнего) в последующем может быть подтверждена письменным одобрением его родителями, усыновителями или попечителем, что следует из содержания второго абзаца пункта 1 статьи 26 ГК РФ.**

7. В вопросе оплаты гостиничных услуг помимо пункта 28 Правил в **первую очередь** надлежит руководствоваться соответствующими положениями пункта 1 статьи 781 ГК РФ и статьи 37 Закона № 2300-1, имея в виду, что **по договору возмездного оказания услуг заказчик (потребитель) обязан оплатить услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре с исполнителем** (о праве исполнителя устанавливать порядок и способы оплаты номера (места в номере) см. также пункт 25 Правил).

8. В соответствии с пунктом 29 Правил «плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом», т.е. временем, установленным исполнителем для заезда и выезда потребителя, определяемым с учетом положений пункта 23 Правил.

В соответствии с пунктом 25 Правил «исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания».

Поскольку согласно второму абзацу пункта 29 Правил «в случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем», информация о таком порядке, также как и сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы, доводится до потребителя в числе обязательной информации об оказываемых услугах, перечень которой приведен в пункте 10 Правил, в порядке, предусмотренном пунктом 11 Правил.

Что же касается содержания последнего абзаца пункта 29 Правил, то его следует соотносить с первым абзацем этого же пункта, а также с положениями пунктов 23 и 25 Правил.

Это означает, что при использовании исполнителем **посуточной оплаты проживания** в качестве изначальной минимальной расчетной суммы для оплаты гостиничных услуг и при расчетном часе в 12 часов текущих суток по местному времени, в том случае, когда потребитель заезжает и размещается в гостинице после 0 часов 00 минут до названного установленного расчетного часа, а выезжает, к примеру, на следующий день до расчетного часа, исполнитель не может взимать с него за этот период времени (т.е. в день заезда до расчетного часа) плату за полные сутки, в результате чего общая сумма, подлежащая оплате, составит не плату за двое суток, а максимум – за 1,5 суток.

Одновременно следует иметь в виду, что поскольку в последнем абзаце пункта 29 Правил никак не упоминается для целей его правоприменения **выезд потребителя**, это означает, что он в этой связи **не подлежит автономному применению** в ситуации, когда и время размещения (заезда) и время выезда из гостиницы при посуточной оплате проживания приходится на период с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа.

9. Применительно к пунктам 32 и 33 Правил необходимо иметь в виду, что правовой основой для одностороннего отказа от исполнения договора возмездного оказания услуг для его сторон в общем и целом служат положения статьи 782 ГК РФ, а для реализации потребителем права на отказ

от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) – положения статьи 32 Закона № 2300-1.

При этом вопрос о фактически понесенных расходах исполнителя, которые должен возместить потребитель в силу пункта 1 статьи 782 ГК РФ, статьи 32 Закона № 2300-1 и пункта 32 Правил и которые в любом случае должны быть обоснованы, будет разрешаться индивидуально, поскольку **размер таких расходов зависит от стадии исполнения соответствующего обязательства, на которой потребитель воспользовался своим правом, и условий оплаты гостиничных услуг, определенных в договоре.**

10. В вопросах, связанных с правоприменением пункта 37 Правил, исполнителям в зависимости от ситуации и личности причинителя вреда следует руководствоваться § 1 главы 59 ГК РФ, а также положениями статьи 15 ГК РФ. При этом следует иметь в виду, что основания ответственности потребителя, о которых говорится в пункте 37 Правил, **не связаны с ситуацией, при которой «должник обязан возместить кредитору убытки, причиненные неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства»** (см. статью 393 ГК РФ), ибо в силу положений пункта 2 статьи 307 ГК РФ обязательства (в том числе предусматривающие возмещение убытков) могут в равной степени возникать как из договоров, так и вследствие причинения вреда.

Руководитель



А.Ю. Попова