**О правах потребителей при оказании гостиничных услуг**

Основным законодательным актом в области защиты прав потребителей является Закон РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон). Многие вопросы, связанные с его применением, регулируются Гражданским кодексом РФ и другими нормативными правовыми актами. В сфере гостиничного обслуживания одним из таких актов являются Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020г № 1853 (далее - Правила).
В соответствии с законодательством, предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц. Классификация гостиниц осуществляется по системе звезд, в которой предусмотрено 6 категорий: "пять звезд", "четыре звезды", "три звезды", "две звезды", "одна звезда", "без звезд". Высшей категорией является категория "пять звезд", низшей - "без звезд". Гостиницы обязаны применять информационный знак о присвоенной гостинице категории. С помощью такого знака до потребителя доводится информация, к какой именно категории относится гостиница. Знак категории размещается на доступном для обозрения месте на плоских участках фасада, свободных от архитектурных элементов, непосредственно у входа (справа или слева) в здание, строение, сооружение или помещение, или на входных дверях в помещение, в котором фактически находится (осуществляет деятельность) гостиница. Знак категории в электронном виде размещается на официальном сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии).
Согласно Правилам гостиницы вправе самостоятельно устанавливать не противоречащие законодательству РФ правила проживания и пользования гостиничными услугами. В помещении, предназначенном для оформления посетителей, в обязательном порядке должна быть размещена информация об оказываемых услугах, также данную информацию гостиница может разместить на своём официальном сайте в сети Интернет. До сведения потребителя должны быть доведены в числе прочего: сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона; сведения о присвоенной гостинице категории, о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении гостинице определенной категории и о выдавшей его аккредитованной организации, а также о приостановлении действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории; перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере); сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг; перечень и цена иных платных услуг, оказываемых за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты; сведения о времени заезда и времени выезда из гостиницы.
Потребителям необходимо обратить внимание на то, что гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю). Кроме того, договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.
Заключенный договор должен содержать в себе следующую информацию:
- наименование исполнителя, сведения о государственной регистрации; - сведения о потребителе (фамилию, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность); - сведения о виде, категории гостиницы; - сведения о предоставляемом номере (месте в номере); - цену номера (места в номере); - период проживания в гостинице; - время заезда и время выезда (расчётный час); - иные необходимые сведения.
Также, стоит отметить, что законодатель предоставляет потребителю право на бронирование (т. е. предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице). Бронирование номеров осуществляется в любой форме, в том числе путём составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путём принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи. Выделяют два вида бронирования *гарантированное* и *негарантированное*:

* гарантированное бронирование, т. е. гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;
* негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

Гостиница должна обеспечивать круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы (*на заметку:*в гостинице с номерным фондом не более 50 номеров исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы).
Стоимость проживания в номере, форма оплаты, перечень предоставляемых услуг устанавливается руководством гостиницы. Без согласия потребителя ему не вправе оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера. Следует иметь ввиду, что потребителю в обязательном порядке должны выдать кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчётности.
Заезд в гостиницу и выезд потребителя осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается руководством гостиницы с учётом местных особенностей и специфики деятельности. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда в номер не может составлять более 3 часов.
Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом. При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток. В случаях, если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов либо происходит задержка выезда потребителя после расчетного часа (поздний выезд), то плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном руководством гостиницы.
Необходимо помнить, что потребитель вправе в любое время отказаться от договора об оказании гостиничных услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.
За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ (п.32 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ).
Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставленных гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством РФ. Стоит отметить, что потребитель, в свою очередь, несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы.
*Контроль за соблюдением Правил предоставления гостиничных услуг в РФ осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.*