

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический  
университет»

## **ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Выпускная квалификационная работа  
по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение  
(по отраслям)  
профиля подготовки «Правоведение и правоохранительная деятельность»  
специализации «Правозащитная деятельность»

Идентификационный код ВКР: 353

Екатеринбург 2016

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический  
университет»  
Институт гуманитарного и социально-экономического образования  
Кафедра права

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:  
Заведующая кафедрой права  
\_\_\_\_\_ А.А. Воронина  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.

## ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Выпускная квалификационная работа  
по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение  
(по отраслям)  
профиля подготовки «Правоведение и правоохранительная деятельность»  
профилизации «Правозащитная деятельность»

Идентификационный код ВКР: 353

Исполнитель:

студент группы ПВД-401

\_\_\_\_\_  
(подпись)

А.Ю. Виноградов

Руководитель:

доктор философских наук, профессор

\_\_\_\_\_  
(подпись)

А.Г. Кислов

Нормоконтролер:

ст. преподаватель

\_\_\_\_\_  
(подпись)

К.А. Игишев

Екатеринбург 2016

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ПОНЯТИЕ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ, ЕГО ПРЕДМЕТ И ИНЫЕ СУЩЕСТВЕННЫЕ УСЛОВИЯ, ОСОБЕННОСТИ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА.....	6
2. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН ПО ДОГОВОРУ ОБ ОКАЗАНИИ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ.....	13
3. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ.....	26
АНАЛИЗ ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ ПО ТЕМЕ ВКР.....	32
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	39
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	42

## ВВЕДЕНИЕ

Деятельность по оказанию гостиничных услуг является главным, системообразующим элементом индустрии туризма, так как направлена на удовлетворение такой первостепенной потребности приезжих граждан, как временное проживание, размещение.

Россия располагает огромным потенциалом, как для развития внутреннего туризма, так и для приема иностранных граждан, туристов. У нее есть все необходимое - огромная территория, многообразие природных, культурных и исторических памятников. Вместе с тем, очевидно, что наша страна не до конца использует свои возможности в этой сфере.

Современное отечественное правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг, которое призвано помогать эффективному ведению гостиничного бизнеса и давать основу для цивилизованной организации деятельности гостиниц, способствовать разрешению спорных ситуаций и защищать права и законные интересы всех участников гостиничной деятельности, неполно и нелогично, не адаптировано к условиям рыночной экономики и зачастую вызывает лишь множество вопросов, которые, к сожалению, пока остаются без ответов<sup>1</sup>.

Таким образом, новизна темы в российской правовой науке, ее актуальность и практическая значимость определяют необходимость проведения исследований в данной области, одним из первых этапов которых является настоящая работа.

Актуальность данной темы, определяется тем, что отношения между сторонами договора об оказании гостиничных услуг меняются кардинальным образом, и сейчас такой договор имеет немаловажное значение в жизни тех граждан, которые пользуются услугами гостиниц.

---

<sup>1</sup> Якименко М.В., Саак А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства // СПб., 2012. С. 27.

Практическое значение данной работы заключается в том, что на сегодняшний день есть ряд не решенных проблем, возникающих при заключении договора об оказании гостиничных услуг, есть ряд аспектов которые невозможно включить в договор, так как это какой-либо конкретный случай, не относящийся к стандартной ситуации, а также это документ, имеющий юридическую силу.

На основании вышеизложенного тема настоящей выпускной квалификационной работы (далее ВКР) является актуальной.

Объектом данной ВКР являются договорные отношения, в части оказания гостиничных услуг.

Предметом является исследование правовых норм, регулирующих изменение и расторжение договора об оказании гостиничных услуг, а также практика их применения.

Целью данной работы является выявление возможностей совершенствования нормативно-правовой базы и правоприменительной практики в сфере оказания гостиничных услуг.

Для достижения указанной цели необходимо решение следующих задач:

- рассмотреть общие положения о договоре об оказании гостиничных услуг;
- выделить особенности изменения и расторжения договора об оказании гостиничных услуг;
- рассмотреть права и обязанности сторон договора об оказании гостиничных услуг;
- проанализировать правоприменительную практику в данной сфере.

Теоретическую основу составили научные труды в области гражданского права, педагогики, психологии, социологии, философии, гражданско-процессуального права, жилищного права. Особенности и аспектам договора об оказании гостиничных услуг посвящено значительное число работ таких ученых как: Н.Ю. Арбузовой, М.Б. Биржакова,

В.И. Никифорова, Б.А. Введенского, Ю.Ф. Волкова, Н.А. Вотинцевой, З.С. Гафрова, С.Г. Глухова, Д.И. Елкановой, Д.А. Осипова, В.В. Романова, М.А. Захарова и др.

Методологическую основу исследования составили исследования как общенаучные, так и частно-научные методы. Среди общенаучных методов наиболее приемлемыми явились методы эмпирической обработки данных, системно-структурный метод; частно-научные методы: метод сравнительного анализа, историко-правовой метод.

Нормативно-правовой основой исследования данной работы явились Конституция Российской Федерации<sup>1</sup>, Гражданский кодекс Российской Федерации (далее – ГК РФ)<sup>2</sup>, Гражданско-процессуальный кодекс Российской Федерации (далее – ГПК)<sup>3</sup>, и др.

Работа состоит из введения, основной части (трех глав), анализа правоприменительной практики, заключения и списка использованных источников.

---

<sup>1</sup> Российская газета. 1993. 25 дек.

<sup>2</sup> Собрание законодательства Российской Федерации. 05.12.1994. № 32. Ст. 3301.

<sup>3</sup> Собрание законодательства Российской Федерации. 16.11.2002. № 67. Ст. 796.

## **1. ПОНЯТИЕ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ, ЕГО ПРЕДМЕТ И ИНЫЕ СУЩЕСТВЕННЫЕ УСЛОВИЯ, ОСОБЕННОСТИ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА**

В соответствии со статьей 420 ГК РФ, договор – это соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей. И так, договор – это письменное соглашение о взаимных обязательствах. Гостиница – это дом для временного проживания приезжающих с одноместными и неодноместными номерами и сервисом<sup>1</sup>.

Все договорные отношения в нашей стране по оказанию каких-либо услуг регулируются ГК РФ. Он не охватывает какие-либо особые нормы, регламентирующие оказание гостиничных услуг, однако в 39 главе ГК РФ есть общественная модель контракта возмездного оказания услуг, которая тесно связана с договором об оказании гостиничных услуг.

Согласно п. 1 ст. 779 ГК РФ по договору оказания возмездных услуг исполняющая сторона обязуется по заданию клиента исполнить услуги (выполнить определенную деятельность), а клиент оплатить эти услуги. П. 2 ст. 779 ГК РФ охватывает очевидный перечень услуг, которые регулируются нормами главы 39 ГК РФ. Изучив этот можно понять, что он не является исчерпывающим, значит и договор возмездного оказания услуг распространяет действие в одинаковой мере на любой договор оказания услуг, отличающиеся тремя признаками:

- объект контракта определяют сервисы;
- сервисы выполняют свою деятельность за оплату;
- этот контракт не выделен ГК РФ как особый тип контракта.

---

<sup>1</sup> Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес // Ростов на-Дону. 2004. С. 14.

Проанализировав 4 абзац п. 2 Правил предоставления гостиничных услуг можно понять, что оказываются эти услуги по возмездному договору, то есть за оплату. Исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод, что контракт на оказание гостиничных услуг следует полагать разновидность контракта возмездного оказания услуг. Исходя из этого, на него так же распространяются нормы гл. 39 ГК РФ.

Рассмотрев 1 пункт 779 статьи ГК РФ<sup>1</sup>, определение договора об оказании гостиничных услуг, проанализировав можно сделать вывод что, договор об оказании гостиничных услуг – это договор, по которому исполнитель обязуется выполнить комплекс действий по обеспечению временного и удобного размещения, а клиент обязуется оплатить эти услуги. Договор об оказании гостиничных услуг является двусторонним, консенсуальным и возмездным.

Договор об оказании гостиничных услуг является двусторонним, из-за того что любая из сторон этого договора — исполнитель и клиент — несущие ответственность перед иной стороной и в выгоду иной стороны и считается должником иной стороны в том, что должна изготовить в его пользу, и сразу её кредитором в том, что владеет преимуществом от нее требовать. В договоре об оказании гостиничных услуг имеют пространство две встречные обязанности, оказание услуг заказчику и обязательство клиента оплатить эти услуги. Эти обязанности взаимообусловлены. Поэтому иной стороной договора является клиент. Однако Правила предоставления гостиничных услуг вторую сторону контракта называют «потребителем». Потребитель гостиничных услуг это гражданин, имеющий желание заказать и пользующийся услугами только для собственных нужд, но и не связанных с предпринимательством.<sup>2</sup> Посмотрев вышеизложенный материал, можно сделать вывод

---

<sup>1</sup> Письмо Роспотребнадзора от 11.01.2016 № 01/37-16-29 «О разъяснении отдельных положений Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» // Документ опубликован не был и носит не нормативный характер.

<sup>2</sup> Санникова Л.В. Услуги в гражданском праве России // М., 2006. С.234.



«Клиент – это гражданин, в том числе организация, или юридическое лицо, имеющие желание заказывать гостиничные услуги».

В зависимости от субъектного состава можно отметить две вариации контракта об оказании гостиничных услуг. Во-первых, это договор, по которому деятель обязуется выполнить комплекс действий по обеспечению удобного размещения в отеле и связанного с ним сервиса конкретно самого клиента. На стороне клиента в таком договоре выступают граждане, в том числе частные предприниматели, при условии собственного применения гостиничной услуги.<sup>1</sup>

Вторая разновидность - это договор об оказании гостиничных услуг, где исполнитель обязуется выполнить комплекс действий по обеспечению удобного размещения в отеле и связанного с ним обслуживающих лиц, указанных заказчиком (гостей), а клиент обязуется оплатить эти услуги.

По цели все договоры о предоставлении гостиничных услуг делятся на две группы: первая — это потребительские договоры об оказании гостиничных услуг, по которым гостиничные сервисы приобретаются гражданином, в том числе частным предпринимателем, либо юридическим лицом для личных нужд<sup>2</sup>. Основным аспектом в предложенном разделении выступает наличие либо отсутствие реализации заказчиком гостиничных услуг в предпринимательских целях. Вторая группа договор — это непотребительские договоры об оказании гостиничных услуг, исходя, из которых гостиничные услуги приобретаются юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем для дальнейшей реализации собственным контрагентам в целях извлечения прибыли.

Содержание договора, как правоотношения составляют права и обязанности контрагентов, а договор как сделка — это договорные условия. Договорные условия представляют собой метод фиксации

---

<sup>1</sup> Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. № 518-ст «Об утверждении национального стандарта». М., 2009. С.249.

<sup>2</sup> *Шубаева В.Г.* Практикум по гостиничным услугам // СПб., 2004. С. 24.

обоюдных прав и обязанностей сторон и разделяются на три группы: значительные, обыденные и случайные. Значительные условия — это условия, создающие договор. Любое немаловажное ограничение является нужным, если хотя бы одного из них нет — нет и договора, так как договор не считается заключенным. Значимым условием договора сравнительно которому должно быть заявление одной из сторон обязано существовать соглашение, туда имеют право входить всевозможные дополнительные запросы клиента к отелю (местоположение, дальность от пляжа либо центра города), к номеру (этаж, на котором располагается номер, экологические и шумовые свойства помещения), или к обслуживанию (круглосуточная служба приема и размещения клиентов, уборки гостиницы). В силу специфики гостиничного дела очень часто дополнительные запросы со стороны клиента становятся причиной конфликтов сторон по соглашению об оказании гостиничных услуг. Но постоянно нужно помнить, что к значимым условиям договора арбитражно-судебная практика относит далеко не все условия контракта, по которым при его заключении появляются разногласия между сторонами.<sup>1</sup>

Договор об оказании гостиничных услуг является консенсуальным договором. Консенсусный нрав договора состоит в том, что он считается заключенным с момента соглашения между сторонами и его значимым условиям. Договор об оказании гостиничных услуг является возмездным, так как сторона, отвечающая за выполнение собственных обещаний, предоставляющая заказчику гостиничные услуги, обязана заполучить от крайнего встречное предоставление оплаты приобретенных услуг.<sup>2</sup> Исполнитель, как сторона договора выделен в ч. 4 п. 2 Правил предоставления гостиничных услуг как организация самостоятельно от организационно-правовой формы, а еще индивидуальный

---

<sup>1</sup> Вахмистров В.П., Вахмистрова С.И. Правовое обеспечение туризма // СПб. 2005. С. 97.

<sup>2</sup> Там же. С.112.

предприниматель, оказывающий сервисы потребителям по возмездному соглашению. «Исполнитель — юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, оказывающий гостиничные услуги по возмездному соглашению в целях систематического получения прибыли».<sup>1</sup>

Анализ положений Правил предоставления гостиничных услуг указывает, что договор исполняется или оформлением размещения в момент заезда клиента, или методом подготовительного бронирования гостиничного номера. Осмотрим любой из вариантов наиболее тщательно.

Заключение договора размещения в момент заезда клиента, исходя из, указанного метода заключения договора, может быть лишь при условии, что на стороне клиента выступает гражданин (индивидуальный предприниматель). Сущность этого метода состоит в том, что клиент прибывает в гостиницу и заявляет о намерении заключить контракт, об оказании гостиничных услуг для размещения на установленный срок в конкретном номере за конкретную стоимость, то есть делает оферту. Можно догадаться, что в данном случае подтвержденный договор будет являться общественным и сторона, исполняющая обязанности должна выполнить данную оферту, не считая случаев (когда отсутствует такая вероятность), то есть когда гостиница или заселены иными гостями, или забронированы иными заказчиками. Но если всё-таки исполнитель исполняет оферту клиента, контракт считается заключенным после придания ему установленной формы. При заключении договора методом оформления размещения чаще только используются типовые бланки гостиницы.<sup>2</sup>

В случае заключения договора методом оформления размещения в момент заезда клиента момент вступления договора в силу часто совпадает с фактическим размещением клиента в номере гостиницы. Но, как уже подмечалось раньше, оказание услуг в этом случае представляет

---

<sup>1</sup> Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право // Кн. третья: Договоры о выполнении работ и оказании услуг. М., 2003. С. 371.

<sup>2</sup> Исмаев Д.К. Маркетинг гостиничных услуг в России: учеб. пособ. // М., 2009. С. 92.

собой выполнение заключенного и вступившего в силу контракта со стороны исполнителя, не изменяя консенсусный нрав конкретного договора.

Второй метод заключения договора - это предварительное бронирование гостиничного номера. Заключение такого договора схожим методом может быть за пределами зависимости от того, кто выступает на стороне клиента - гражданин (индивидуальный предприниматель либо юридическое лицо).

Сущность бронирования состоит в том, что к моменту прибытия посетителя в номер, в котором собирается поместиться посетитель, свободен на период времени, который требуется посетителю. При этом это номер конкретно той категории, которую хочет посетитель.

Договор может быть заключен методом направленности заказчиком заявки на фиксированное распределение в адрес исполнителя собственно или средством почтовой, телефонной и другой связи, позволяющей подлинно определить, что оферта исходит от клиента. Оферта на фиксированное распределение - это высказывание, выражающее желание определенного гражданина закончить контракт об оказании гостиничных услуг. Оферта на фиксированное распределение обязана содержать последующую информацию:

- данные заказчика,
- фамилию, имя и отчество посетителя,
- сведения о номере,
- стоимость гостиницы,
- дата заезда и выезда посетителя<sup>1</sup>.

На основании вышеизложенного можно сделать вывод, что договор об оказании гостиничных услуг: это соглашение, в соответствии с которым исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать гостиничные услуги, то есть осуществить комплекс действий по обеспечению комфортного временного размещения и связанного с ним обслуживания заказчика или

---

<sup>1</sup> *Волошин Н.И.* Правовое регулирование в туризме: учебник // М. 2007. С. 114.

указанного третьего лица (гостя) в предоставлении гостиничного номера, а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

## 2. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН ПО ДОГОВОРУ ОБ ОКАЗАНИИ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Критерии предоставления гостиничных услуг в целом повторяют нормы ГК РФ, свойство предоставляемых гостиничных услуг обязано соответствовать условиям контракта, а при неимении либо неполноте критерий контракта — потребностям, традиционно предъявляемым к гостиничным услугам.

В силу специфики гостиничного сервиса, а именно - в силу наличия в её содержании двух элементов (материальной и услуг) свойство гостиничного сервиса может рассматриваться как техническое и функциональное. Техническое свойство затрагивается материального элемента гостиничного сервиса. Оно складывается из:

- состояния номерного фонда (площадь номеров, присутствие коммунальных удобств в номерах),
- технического оборудования (присутствие телефонной связи, телевизоров, холодильников, мини-баров, сейфов),
- состояния мебели, инструментария, предметов санитарно-гигиенического назначения,
- состояния строения, подъездных стезей.

Активное свойство - это свойство элемента сервиса. Оно складывается в процессе исполнения персоналом гостиницы служебных обязанностей. Активное свойство гостиничной сервисы зависит от личных качеств персонала гостиницы (бдительность, внимательность, доброжелательность), уровень их образования, профессиональная подготовка и мотивация, внешний вид и поведение<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Елканова Д.И., Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина Основы индустрии гостеприимства // М. 2010. С. 56.

В качестве исключения из всеобщего правила критериям ст. 313 ГК РФ придается свой нрав, то есть устанавливает принцип недопустимости возложения исполнителем собственных повинностей на третье лицо, это преимущество исполнителя умышленно и оно не предусмотрено договором.

Это вполне отображает интересы клиента гостиничных сервисов. Где исполнитель вправе сам определять, заселять ли в номер или нет. Например: при неплохой репутации юридического лица, оказывающего гостиничные сервисы, подмена исполнителя была бы для клиента очень нежелательна. При этом в договоре об оказании гостиничных услуг клиент заинтересован конкретно в самом предоставлении услуг, а не в конкретном специалисте — исполнителе услуг (уборщицей, администратором). Обязанность станет соотноситься соответствующе исполненной в случае привлечения исполнителем к оказанию услуг профессионалов на основании гражданско-правовых соглашений. Например: при привлечении клининговой фирмы к уборке номеров и публичных территорий гостиницы, нужно учитывать положительные качества третьих лиц, так как они тоже в прямом смысле слова влияют на деятельность гостиницы и соответственно репутации.

Суть предоставления услуги состоит в том, что за конкретным посетителем, имя, фамилия и отчество которого указаны в соглашении, на установленный в срок закреплен подготовленный гостиничный номер, посетителю передается ключ от предоставленного места временного проживания. Номер должен быть идеально подготовлен для клиента, что бы он удовлетворял его потребности. Важно что бы это был номер, о котором договаривались заказчик и исполнитель. Номер должен быть прибран: чистое постельное белье, исправность бытовых приборов<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Безрутенко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме // М., 2010. С. 71.

Сам момент предоставления считается очень принципиальным, потому что начинается момент начала течения срока оказания гостиничных услуг.

В Правилах предоставления гостиничных услуг вопросы, связанные со сроками оказания гостиничных услуг, в том числе и со сроком предоставления номера посетителю, не урегулированы в подобающей мере, срок является значимым условием и владеет решающим смыслом для клиента. Исполнитель должен точно в срок предоставить посетителю приготовленный для него номер. Срок об оказании гостиничных услуг традиционно исчисляется днями и на протяжении нескольких часов. В п. 23 Правил предоставления гостиничных услуг установлен единственный вычисленный час - 12 часов текущего дня и ночи по местному времени, то есть день для соглашения об оказании гостиничных услуг начинается и кончается в 12 часов полудня, а не в 0 часов ночи. Это считается прямым нарушением прав заказчика по соглашению, но так как эту информацию мало кто знает, исполнитель пользуется правовой неграмотностью клиентов, что в очередной раз приносит ему прибыль.

В Правилах предоставления гостиничных услуг еще указывается, что исполнитель с учетом владеет преимуществом поменять единственный вычисленный час по собственному усмотрению, и только частично может рассмотреть интересы второй стороны.

Необходимо отметить, что в случае заключения договора путем оформления размещения в момент заезда заказчика момент заключения договора совпадает с моментом предоставления гостю подготовленного номера. Значит, в этом случае заказчик имеет право требовать, а исполнитель обязан предоставить номер в любой час календарного дня, который обозначен в договоре как дата начала срока оказания гостиничных услуг<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса. Учебное пособие, 2-е издание // Ростов-на-Дону. 2007. С. 211.



Следует обратить внимание на то, что срок предоставления номера для временного проживания станет отличаться в зависимости от метода, которым был заключен контракт. В случае заключения контракта методом размещения в момент заезда клиента, момент заключения контракта совпадает с моментом предоставления посетителю подготовленного временного жилого места. Это означает то что, в этом случае клиент владеет преимущество спрашивать (узнавать, уточнять, доводить до своего сведения), а деятель должен дать номер в желанный для заказчика час любого календарного дня, соответственно, который обозначен в договоре как дата начала срока оказания данных услуг<sup>1</sup>.

В статье 315 ГК РФ устанавливается, что преждевременное выполнение обещания может быть, но только если другое не предусмотрено законодательством, критериями обещания либо не выливается из его существа. Существо обещания об оказании гостиничных услуг исключает преждевременное его выполнение, так как это противоречит вообще данной деятельности. Например: подготовленный номер для клиента, который его забронировал сроком на одну неделю (7 дней) через 6 календарных месяцев, а подготовлен он сейчас. Нет смысла так рано подготавливать этот номер для него. Через шесть месяцев года там явно будет пыльно, грязно, и санитарно–гигиенические требования не будут соответствовать. Окончание исполнителем оказания посетителю услуг раньше даты, указанной в договоре раньше, чем дата окончания срока оказания гостиничных услуг, не может изображать интерес для посетителя.

Исполнитель должен дать заказчику (посетителю) услугу соответствующего свойства. Законодательного определения «качество гостиничной услуги» на данный момент еще нет. Категория «качество услуги» если честно вообще мало исследована особенно в экономической науке, соответственно так же и в науке гражданского права,

---

<sup>1</sup> Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов // М., 2008. С. 75.

о чем свидетельствует, в частности, неимение легального определения свойства услуги. В ГОСТе Р. 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» разграничиваются мнения «качество услуги» и «качество обслуживания». Под качеством услуг понимается характерные их черты, их особенности, определяющих её дееспособность создавать поставленные либо предполагаемые потребности покупателя. Свойство услуги – это совокупность характерных отличий процесса, от остальных чем-то запоминающимся и определенных критерий обеспечивающих улаживание поставленных либо предполагаемых потребностей потребителя.

По качеству предоставления определенных услуг определяется таковыми понятиями, как «класс», «разряд», «категория», существенно и прямо отражающими степень сервиса. Одной из самых главных обязанностей исполнителя по соглашению является уведомление клиента о каких-либо ситуациях, изменениях распорядка, оплаты, окончанию срока временного проживания и другое. Это нужно для общего единообразия в понимании перед заказчиком и исполнителем содержания услуги до начала её оказания<sup>1</sup>.

Информация располагается чаще всего в помещении, предназначенном для уведомления клиентов, в комфортном для обозрения месте комфортному обозрению любого слоя населения от подростков до граждан пожилого возраста, а еще на Интернет-сайте исполнителя (если имеется). Важно как оформлен информационный щит, от этого зависит восприятие, креативным оформлением можно добиться расположения заказчика. Исполнитель должен в каждом номере дополнительно расположить информацию о правилах размещения в отеле, правилах противопожарной безопасности и правилах использования электробытовыми устройствами,

---

<sup>1</sup> Захаров М.А. Гостиничные услуги - успех в два шага // Санкт-Петербург, 2007. С. 224.

и иное. Так же важно разместить, например: рекомендации по хранению продуктов, вещей их стирке (в каком порядке) и другое<sup>1</sup>.

Обязательным условием является то, что исполнитель несет обязательство за сохранность вещей посетителя. Предоставленное обязательство исполнителя установлено ст. 925 ГК РФ и п. 17 Правилами предоставления гостиничных услуг. (По п. 1 ст. 925 ГК РФ исполнитель несет ответственность за утрату (недоимку) либо повреждение внесенных в гостиницу вещей без особенного на то соглашения и без юридически закреплённого документа на их принятия на сохранение. Вещи считаются внесенными в гостиницу, при условии или она вверена сотруднику гостиницы, или помещена в номер либо другое предназначенное для этого пространство.

Всегда нужно помнить, что действие ст. 925 ГК РФ не распространяется на денежные средства, иные валютные ценности, ценные бумаги и остальные драгоценные вещи. Что бы хранить эти вещи в гостинице под ответственностью исполнителя следует заключить отдельный договор. При определенных условиях драгоценные вещи можно хранить в личном сейфе, но главное что бы это все было юридически зафиксировано.

Рассмотрев с п. 3 ст. 925 ГК РФ можно понять, что на клиента (посетителя), обнаружившего утрату, недоимку либо повреждение вещей, налагается обязательство без замедления сообщить об этом администрации гостиницы, в противном случае лицо, предоставляющее услуги освобождается от ответственности за не сохранность вещей. В некоторых правилах четко описывается, что за халатное отношение к вещам, несет ответственность только сам владелец этих вещей.

Главной обязанностью заказчика по оказанию гостиничных услуг является обязательная возмездная оплата исполнителю. Исходя

---

<sup>1</sup> Кусков А.С. Гостиничное дело // М., 2009. С. 82.

из информации находящейся в п. 1 ст. 781 ГК РФ клиент должен оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре. Согласно п. 12 Правил предоставления гостиничных услуг покупатель должен оплатить оказанную исполнителем в наполненном объеме услугу только после её принятия. С согласия покупателя услуга должна быть оплачена им при заключении контракта в наполненном объеме методом выдачи аванса.

Проанализировав некую информацию можно сделать вывод, что существуют существенные противоречия, между нормами ГК РФ регулирующими вопросы срока и порядка оплаты услуг, и подобными нормами Правил предоставления гостиничных услуг.

Сроки и порядки оплаты определяются из критериев договора об оказании гостиничных услуг, что никак не противоречит положениям п. 1 ст. 781 ГК РФ, и лишь при неимении в договоре критериев о сроках и порядке оплаты будут использоваться нормы Правил предоставления гостиничных услуг. Но если похожий распорядок оплаты гостиничных услуг устраивает и исполнителя, и клиента, то он не может возражать сути договора об оказании гостиничных услуг. Так как законодатель в п. 1 ст. 781 ГК РФ дает сторонам право и преимущество без помощи других ставить надлежащие критерии и далее уже управляться данными критериями при выполнении обещания. Но если иное не предусмотрено договором, то клиент должен оплатить оказанную исполнителем в наполненном объеме услугу только после её принятия.

При рассмотрении обязанностей оплаты оказанных услуг только принципиальное значение имеет вопрос доказывания факта оказания гостиничных услуг и правомерности требований исполнителя о выплате вознаграждения. Так как часто обосновать факт оказания гостиничных услуг ввиду отсутствия у их материального итога фактически нереально. При возникновении необходимости доказательства того, были ли оказаны гостиничные услуги, их качество и количество, обширно

используется подписание сторонами по окончании выполнения обещания акта приема-передачи<sup>1</sup>.

Оплата предоставленных услуг полностью лежит на заказчике. Но на практике вероятны совершенно иные ситуации, когда плата услуг совершается муниципальными системами. Например, когда гостиничные услуги приобретаются юридическим лицом оплачиваются гостиничные услуги для своих сотрудников без помощи других из валютных средств, выделенных им на командировочные затраты).

Особого внимания заслуживают последующие нормы сравнительно распорядка оплаты гостиничных услуг. Проанализировав ч. 2 п. 12 Правил предоставления гостиничных услуг исполнитель может устанавливать свою определенную цену на гостиничные услуги за час либо за день. В соответствии с этим можно сделать определенный вывод, день начинается в расчетный час первого дня, а заканчивается в расчетный час последующего. Если вдруг, посетителю, в силу каких-то обстоятельств, предоставлен номер раньше расчетного часа текущих календарных дня и ночи (имеется в виду общепризнанное мнение «сутки», по которому день начинается в 0 часов и кончается в 23 часа 60 минут), то цена за гостиничные услуги за период с момента предоставления места по прошествии расчетного часа не взимается. При условии, что посетитель задерживается после расчетного часа в день окончания срока оказания гостиничных услуг, однако не более чем на 6 часов, то с него взимается почасовая плата. Если посетитель задерживается на срок от 6 по 12 часов, с него взимается цена за половину дня и ночи, от 12 по 24 часов - за полный день. Если вдруг же, посетитель располагается в отеле не более чем на 24 часа, то с него взимается цена за день, за пределами зависимости от расчетного часа.

Сравнительно оплаты гостиничных услуг следует отметить особое внимание, что в стоимость гостиничного номера и услуги, кроме цены

---

<sup>1</sup> Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика // М., 2014. С. 104.

конкретно гостиничного сервиса, дополнительно имеет возможность входить и иные услуги.

Кроме ответственности по оплате предоставленных услуг исполнителю (это не может быть ответственностью, ведь это изначально его обязанность, и только в случае ее не исполнения - это будет ответственностью) Правила предоставления гостиничных услуг возлагают на клиента обязательство соблюдать порядок, правила пожарной безопасности и другие. Правила размещения в отеле разрабатываются и утверждаются исполнителем и чаще всего включают в себя нормы, dotyczące эксплуатации гостиничного номера только по прямому его назначению — для временного размещения, а еще распорядка доступа посетителя и его гостей в номер, правил поведения посетителя и его гостей на территории гостиницы и так далее.

При нарушении заказчиком либо посетителем правил размещения в отеле либо правил пожарной безопасности исполнителю проблемно будет исполнить свои обязанности, которые он гарантирует исполнить. Нарушение правил упомянутых выше может стать угрозой жизни не только того кто их нарушил но и для остальных посетителей и работников находящихся в данной гостинице. Потому целесообразным будет наложение штрафа конкретному лицу, которое нарушило порядок и личное пространство, что может нанести моральный ущерб<sup>1</sup>. В случае ст. 719 ГК РФ, по которой при нарушении заказчиком либо посетителем правил размещения в отеле либо пожарной безопасности исполнитель имеет полное право отказаться от предоставления своих услуг, так же требовать возмещение убытков.

Выше было рассмотрено, что деятельность по оказанию гостиничных услуг являются предпринимательской деятельностью. Следовательно, лицо, исполняющее обязанности несет ответственность за несоблюдение либо ненадлежащее выполнение обещания и согласно п. 3 ст. 401 ГК РФ,

---

<sup>1</sup> Глухов С.Г. Менеджмент предприятия гостеприимства // М., 2008. С. 84.

то есть, и при отсутствии вины. Он дает ответ даже за случайное невиновное неисполнение либо ненадлежащее выполнения обещания. Но если же у него есть преимущество сослаться на то, что выполнение стало неосуществимым вследствие непреодолимой силы, а конкретно — чрезвычайных и непреодолимых при данных критериях событий. Такие происшествия обозначаются определениями «форс-мажор» либо «форс-мажорные обстоятельства» и имеют все шансы существовать подразделены на две группы:

- природные стихийные явления;
- некоторые обстоятельства общественной жизни (военные действия, эпидемии), национальные и отраслевые забастовки, запретительные акты государственных органов<sup>1</sup>.

Не являются непреодолимой силой неблагоприятные причины хозяйственной жизни, в том числе неисполнение обещаний со стороны контрагентов, производственные трудности и техническая сложность.

Что касается горячего водоснабжения вследствие, например аварии на теплотрассе является нарушением обязательств со стороны контрагента, потому и в таковых вариантах исполняющая сторона несет ответственность за ненадлежащее выполнение собственных обязательств.

Главную роль в проблеме ответственности по осматриваемому соглашению играет заключение вопроса о том, исполнено ли обязательство об оказании гостиничных услуг и в какой именно мере.

В гостиничном обязательстве разрешено отметить действия по предоставлению номера для временного размещения посетителя, уборке номера, предоставление посетителю общей и конкретной информации, пробуждение посетителя в определенное время и остальные удобства.

---

<sup>1</sup> *Ляпина И.Ю.* Организация и технология гостиничного обслуживания // М., 2003. С. 119.

Если исполнитель выполнил все услуги, которые он обязан исполнить, он считается исполнившим свое обязательство. Но если выполнил не все услуги, то фактическое выполнение им обязанностей оценивается по последующему аспекту: «соответствуют ли существу услуги, фактически исполненная деятельность, привела ли эта деятельность к тому эффекту, на который она была ориентирована».

Пункт 2 ст. 781 ГК РФ дает ориентир на ещё одно основание избавления исполнителя от ответственности — неосуществимость выполнения им обещания вследствие вины клиента. Тогда на клиента возлагаются все последствия таковой невозможности, которые состоят в обязанности клиента оплатить услуги в полном объеме.

Если посетитель не приехал в гостиницу вследствие отмены авиарейса, клиент по потребительскому соглашению обязан оплатить исполнителю только фактически понесенные им затраты, а по непотребительскому соглашению — услуги в полном объеме. Но если авиарейс был отменен вследствие забастовки авиадиспетчеров, клиент все равно возмещает исполнителю лишь фактически понесенные затраты.

Изучив п. 3 ст. 781 ГК при отсутствии оснований для наступления ответственности той или иной стороны отрицательные последствия появившейся невозможности выполнения распределяются определенным образом между контрагентами: исполнитель имеет право требовать только возмещения фактически понесенных им расходов. Нужно помнить, что для исполнителя и клиента по непотребительскому соглашению отсутствием оснований для наступления полной ответственности будет являться действие непреодолимой силы, для всех иных заказчиков — отсутствие вины.

В случае невозможности выполнения договора по определенным обязательствам, за которые он несет ответственность, исполнительная сторона должна поместить гостя в ближайшей гостинице такого же уровня



или даже выше, самостоятельно возместить все понесенные дополнительные расходы, возникшие у посетителя в связи со сменой гостиницы.

Ввиду продолжающегося гостиничного обязательства представляется, что нарушение исполнителем срока оказания гостиничных услуг станет воздействовать на факт выполнения либо несоблюдения им обещания.

Просрочка исполнителя - не предоставление посетителю гостиничного номера в срок, указанный в договоре. В случае просрочки исполнителя по соглашению об оказании гостиничных услуг, на месте где заказчиком является гражданин-потребитель, в соответствии с п. 1 ст. 28 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (в ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей)<sup>1</sup>, вправе отказаться от выполнения контракта, или потребовать уменьшения цены за оказанные услуги, приобрести услугу у третьих лиц и потребовать возмещения собственных расходов.

Итак, должна быть выбрана соответствующая гостиница, по начальной расценочной категории, номер подобной категории. В затраты, подлежащие возмещению, имеют все шансы существовать включены суммы, выплаченные третьим лицам за оказанные услуги, и остальные нужные затраты покупателя. Кроме оплаты гостиничных услуг, оказанных исполнителем, должны подлежать возмещению транспортные затраты по переезду из одной гостиницы в другую, а еще транспортные затраты покупателя, если первоначальная гостиница располагается в центре города, а замещающая - на окраине. п. 5 ст. 29 Закона о защите прав потребителей за нарушение сроков оказания услуг по неустойке за каждый день либо час просрочки в размере трех процентов от цены оказания услуг.

Неустойка взыскивается до начала оказания определенной услуги, либо до момента заявления покупателем одного из требований, предусмотренных п. 1 ст. 28 Закона о защите прав потребителей. Заказчик - потребитель вправе требовать полного возмещения убытков,

---

<sup>1</sup> Российская газета. 1992. 09 апр.

причиненных просрочкой, при этом п. 2 ст. 13 вышеназванного Закона гласит: убытки подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки. Клиент по непотребительскому договору и клиент по потребительскому договору, не являющийся потребителем, заметив недочеты в оказании услуги, владеет преимуществом - пользоваться одной из двух возможностей, предоставленных ему ст. 723 ГК РФ: во-первых, он может требовать соразмерного уменьшения цены на гостиничные услуги. Во-вторых, он имеет преимущество потребовать от исполнителя бесплатного устранения недочетов в умеренный срок. Если в разумный срок недочеты были не устранены или они немаловажны и неустраняемы, то клиент владеет преимуществом отказаться от договора и потребовать возмещения ущерба. Права заказчика-потребителя просторнее. Пункт 1 ст. 29 вышеуказанного закона в случае, если недочеты гостиничных услуг существенны, есть преимущество прекратить договор.

### **3. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

В соответствии с п. 1 ст. 452 ГК РФ в случае изменения либо расторжения договора об оказании гостиничных услуг по договору сторон соглашение обязано существовать свершено в такой же форме, которая была применена при его заключении, независимо от любых условий заключается в письменной форме, так как это юридически значимый документ, в противном случае это вещественное доказательство. Изменение и расторжение потребительских договоров об оказании гостиничных услуг, а еще потребительских соглашений, заказчиком в которых выступает юридическое лицо, традиционно протекает методом заключения дополнительно соглашения либо подписания протокола, отражающего основания изменения либо расторжения договора, или методом размена письмами, известиями сообразно факсимильной связи.

Потребительские договоры об оказании гостиничных услуг с участие людей, в том числе организаций, до заезда клиента в гостиницу еще имеют все шансы существовать, изменены методом размена известия сообразно почтовой, факсимильной и другой связи. Во время нахождения клиента в отеле такие договоры разрешено поменять либо прекратить методом внесения соответственных конфигураций в квитанцию (талон) либо другой акт, поддерживающий мнение контракта на обнаружение гостиничных услуг. Согласно п. 3 ст. 453 ГК РФ договор считается измененным или расторгнутым с момента заключения сторонами соответствующего соглашения.

Расторжение непотребительского договора об оказании гостиничных услуг (потребительского договора об оказании гостиничных услуг), в котором на стороне клиента выступает юридическое лицо, может быть лишь только по договору сторон, п. 1 ст. 450 ГК РФ, или во внесудебном

порядке по требованию одной из сторон при существенном нарушении договора иной стороной п. 2 ст. 450 ГК РФ, или во внесудебном порядке при отказе одной из сторон от выполнения договора согласно ст. 782 ГК РФ. Расторжение потребительского договора об оказании гостиничных услуг, не считая указанных оснований, может быть еще на основаниях, предусмотренных п. 3 ст. 450 ГК РФ, п. 1 ст. 28 и п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей. Более конкретно: в случае нарушения исполнителем сроков выполнения договора. В случае нарушения исполнителем срока устранения недочетов гостиничной сервисы, установленного договором. При обнаружении гостиничной услуги немаловажных недочетов. При обнаружении других немаловажных отступлений от критериев договора.

Значительным нарушением одной из сторон договора может существовать основание для изменения либо расторжения договора в судебном порядке по требованию одной из сторон. Расторжение либо изменение такого договора на таком основании является одним из способов защиты гражданских прав, напрямую предусмотренных ст. 12 ГК РФ. Рассмотрев п. 2 ст. 450 ГК РФ можно выделить, что значимым нарушением договора такого вреда, который объясняет для сторон неосуществимость получить то, на что каждая из них рассчитывала, заключая договор. Как отмечает А. Ю. Кабалкин<sup>1</sup>, сторона, заявившая в суде требование об изменении либо прекращении договора, обязана обосновать, что при продолжении неких действий договора она может понести вред в форме упущенной выгоды и тех расходов, какие появились в процессе выполнения контракта. Стоит учесть, что решающий смысл для осуществления указанной статьи несет не величина вреда, а его соответствие с тем, что можно ждать от выполнения стороны. А именно, заключение суда зависит только от такого, является ли вправду значимой разница между тем, на что вправе была полагать сторона, заключившая контракт, и тем, что в реальности она сумела получить.

---

<sup>1</sup> Кабалкин А.Ю. «Услуги населению: правовое обеспечение» // М., 1988. С. 189.

При этом в соответствии с п. 2 ст. 452 ГК РФ обращение в суд может быть лишь после направления иной стороне предписания о прекращении договора или о получении отказа на такое предложение. Если ответ в поставленный предписанием либо договором срок не был получен, и не предложено, ни договором срок не предусмотрен (30-дневный срок). Пострадавшая сторона еще владеет преимуществом потребовать возмещения ущерба, причиненных изменением (расторжением договора).

В соответствии с п. 3 ст. 453 ГК РФ обязательства сторон считаются измененными либо расторгнутыми с момента введения в законную силу решения суда об изменении либо расторжении договора.

Рассмотрев п. 1 ст. 782 ГК РФ можно определить, что клиент имеет преимущество отказаться от выполнения обязательств договора об оказании гостиничных услуг при условии оплаты исполнителю практически понесенных расходов. Согласно п. 2 ст. 782 ГК РФ исполнитель владеет преимуществом отказаться от выполнения обязательств по соглашению об оказании гостиничных услуг при условии полного возмещения заказчику убытков. Клиент вправе сообщить отказ от выполнения обещания, как и в момент оказания услуг, так и в процессе их оказания.

Условие договора, ограничивающее преимущество клиента на предвзятый отказ от выполнения договора, является недействительным в соответствии с п. 1 ст. 422 и ст. 168 ГК РФ. Стоит создать меры, пресекающие использование осматриваемого условия гостиничными компаниями, которые используют отсутствие у заказчиков достаточных познаний в области гражданского права, а часто и сами несведущие в этом вопросе. Согласно п. 4 Правил оказания гостиничных услуг они обязаны существовать, должны быть расположены в помещении, предназначенном для оформления размещения, в комфортном для обозрения месте. Информация обязана располагаться на Интернет-сайте исполнителя, если же он имеется. Для отношений, складывающихся в гостиничной сфере, в особенности актуально разделение одностороннего отказа клиента

от выполнения контракта по правилам п. 1 ст. 782 ГК РФ и невозможности выполнения договора, появившейся по вине клиента, что предусматривается п. 2 ст. 781 ГК РФ.

Проанализировав вышеизложенное можно сделать вывод, что отказ клиента от выполнения договора об оказании гостиничных услуг должен быть, прежде всего, заявлен и обязан указывать о его намерениях. Закон не предъявляет к отказу клиента никаких особенных требований, но, лучше, чтоб он был совершен в письменной форме. К примеру: методом направленности исполнителю известия средством почтовой, факсимильной либо другой связи. В случае происхождения спора нужно будет обосновать факт отказа в суде. Необходимо отметить, что односторонний отказ услугодателя от выполнения публичного договора, не predetermined невыполнимостью его выполнения, является недопустимым.

Вывод: недопустим односторонний отказ исполнителя от выполнения потребительского договора об оказании гостиничных услуг при наличии способности его выполнения.

На практике исполнитель отказывается от выполнения договоров об оказании гостиничных услуг - потребительских и непотребительских, в главном по фактору перебронирования. Термин «перебронирование» происходит от британского «overbooking» и значит фиксированное распределение номеров без наличия в отеле свободных мест<sup>1</sup>. Часто, чтобы сберечь себя от утрат, вызванных отказом от выполнения соглашений со стороны заказчиков, исполнительная сторона заключает договоры об оказании гостиничных услуг на определенное количество номеров, значительно превышающее общее число номеров в отеле<sup>2</sup>. Если же в результате на конкретную дату численность номеров, в отношении которых заказчики заключил договор, то есть затребованных

---

<sup>1</sup> *Вотинцева Н.А.* Договорные обязательства в сфере туристского и гостиничного бизнеса // Ростов-на-Дону, 2007. С. 83.

<sup>2</sup> *Маркова В.Д.* Предоставление гостиничных услуг // М., 1996. С. 49.

для размещения, все же превосходит численность вольных номеров, исполнитель имеет право отказаться от выполнения ряда соглашений. Отказ проистекает по фактору неимения у исполнителя способности сделать свои обещания сообразно соглашению, он вероятен даже в отношении потребительских соглашений об оказании гостиничных услуг.

Исполняя перебронирование номера, то есть заключая договоры на оказание гостиничных услуг в неимение в отеле свободных номеров, исполнительная сторона заранее вводит клиента в заблуждение сравнительно собственных способностей исполнить договор. Беря на себя определенные обещания, исполнитель не уверен, сможет ли он исполнить обязанности, о которых идет речь. Но договор он включает и убеждает клиента, что гостиничные сервисы будут оказаны в согласовании с критериями этого договора.

При установлении последствий такого отказа законодатель очевидно отошел от принципа равенства сторон, так как клиент сервис обязывается компенсировать только фактически понесенные исполнителем затраты, в то время как исполнитель обязан компенсировать заказчику убытки в полном объеме.

Целесообразным будет это конечно законодательно ограничить преимущество клиента на односторонний отказ от выполнения критериев договора, связанного с воплощением его сторонами предпринимательской деятельности.

В договоре, связанном с воплощением его сторонами предпринимательской деятельности, может существовать установлен срок, по прошествии которого, клиент владеет преимуществом отказаться от выполнения условий договора, а еще может быть предусмотрена неустойка, которая взыскивается с клиента в случае отказа от выполнения договора позже установленного срока. Ограничения прав клиента по непотребительскому соглашению на отказ от выполнения собственных обещаний вернемся к высказанному ранее предписанию о включении

в Правил предоставления гостиничных услуг нормы, гарантирующей заказчикам преимущество на отказ от выполнения условий договора. Действие предлагаемой нормы следует рассмотреть лишь на потребительские договоры об оказании гостиничных услуг.

Подводя небольшой итог можно сказать что, клиент владеет большим преимуществом отказаться от выполнения потребительского договора об оказании гостиничных услуг в любой момент до начала его выполнения, либо во время его выполнения при условии оплаты исполнителю практически понесенных им расходов. Взимание с клиента неустойки, штрафа либо использование к нему других мер ответственности за отказ от выполнения контракта неприемлемо и недопустимо.



## **АНАЛИЗ ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ ПО ТЕМЕ ВКР**

При проявлении спорных ситуаций по исполнению условий договора об оказании гостиничных услуг стороны нередко обращаются за судебной защитой, в связи с этим исследованы распространенные проблемы, возникающие перед судом при вынесении решения.

Так между Фондом и Обществом был заключен договор об оказании гостиничных услуг, в котором Фонд выступал в качестве заказчика, а Общество - в качестве исполнителя. По договору Фонд перечислил Обществу предоплату. Однако до начала исполнения договора Обществом Фонд заявил о своем намерении расторгнуть договор и потребовал вернуть внесенную предоплату. Удержав из названной суммы стоимость расходов на бронирование номеров, расходов на привлечение дополнительных работников, оплату услуг связи и иных расходов, Общество перечислило Фонду только часть суммы. Федеральный арбитражный суд Северо-Западного округа удовлетворил иск заказчика о взыскании оставшейся части предоплаты по договору, поскольку для правомерности удержания спорной суммы ответчик должен был доказать, что он понес расходы. А в материалах дела отсутствуют доказательства наличия у Общества расходов б., образовавшихся именно в связи с заявкой истца, ввиду предстоящего оказания услуг именно истцу. Анализируя указанное решение суда, можно сделать вывод, что ответчик должен доказать не только наличие и размер понесенных фактических расходов, но и факт образования этих расходов именно в связи с подготовкой оказания услуг истцу. Таким образом, можно сделать вывод, что в гостиницах на постоянной основе происходит оказание гостиничных услуг, исполнитель регулярно производит определенные действия в целях подготовки оказания этих услуг и несет соответствующие расходы. Вычленив из общей массы расходов

именно те, которые исполнитель понес в связи с предстоящим оказанием услуг конкретно заказчику, крайне сложно.<sup>1</sup>

Также имеется ряд проблем с тем, что заказчик отказывается от исполнения договора, исполнитель утрачивает возможность получить планируемый доход не только от него, но и от других потенциальных заказчиков, ведь в силу такого свойства гостиничных услуг, как несохраняемость, потери от несданных номеров невосполнимы. Так, например, ЗАО «Мегарон-Плюс» (далее - Общество) и Санкт-Петербургский гуманитарный университет профсоюзов (далее - Университет) заключили договор, по которому Университет обязался в двухместном номере филиала Дома студентов оказать гостиничные услуги двум туристам из города Иркутска, а Общество - оплатить оказанные услуги. Следует отметить, что Общество является туристической фирмой, которая осуществляет предпринимательскую деятельность - приобретает гостиничные, транспортные и прочие услуги для дальнейшей реализации туристам в целях извлечения прибыли. Общество перечислило Университету предоплату в размере 2120 руб., однако в дальнейшем, до начала оказания гостиничных услуг, отказалось от исполнения договора и потребовало возврата уплаченных денежных средств. Университет требуемую сумму возвращать отказался, и Общество обратилось с иском о ее взыскании. Арбитражный суд иск удовлетворил, постановлением апелляционной инстанции данное решение оставлено без изменений. Так как заказчик вправе отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов. Следовательно, для правомерности удержания спорной суммы ответчик должен был доказать, что он понес расходы, а соответствующих доказательств в суд представлено не было. То, что заключение договора связано с осуществлением сторонами

---

<sup>1</sup> Постановление ФАС Западно-Сибирского округа от 16.06.2014 по делу № А70-10682/2013.

предпринимательской деятельности, ни одной из судебных инстанций в расчет принято не было.

Так же, например, общество с ограниченной ответственностью "Океан" (далее истец) обратилось в Арбитражный суд Приморского края с иском к непубличному акционерному обществу "Росдорснабжение" (далее ответчик) о взыскании 451 200 рублей задолженности по договору оказания гостиничных услуг. Решением Арбитражного суда Приморского края от 15.02.2016 исковые требования удовлетворены в полном объеме.<sup>1</sup> Для решения данной задачи представляется весьма ценным международный опыт урегулирования ситуаций, связанных с отказом заказчика от исполнения договора.<sup>2</sup>

Существуют и иные проблемы в исполнении договора со стороны заказчика так, например, Баранов проживал в г. Тюмени в гостинице «Арктика», понеся расходы по оплате проживания в сумме 39 000 руб. Во время пребывания в командировке, Баранов, желая незаконно обогатиться, приобрел у неустановленного следствием лица фиктивные документы о проживании им в период с 6 ноября по 3 декабря 2014 г. в «Гостинице Уютная» и оплате расходов по проживанию в сумме 70 200 руб., а также копию свидетельства о постановке ООО «Гостиница Уютная» на учет в налоговом органе. Суд вынес приговор и Баранова признали виновным в мошенничестве, то есть в совершении преступления, предусмотренного ч. 1 ст. [159](#) УК РФ, на основании которой назначили ему наказание в виде штрафа в размере 20 000 тысяч рублей.

Представитель ответчиков ООО, М, К с иском не согласился, указав на то, что истец не состояла в трудовых отношениях с ответчиком, является представителем индивидуального предпринимателя, являвшегося арендатором помещений, в обязанности входили административно-

---

<sup>1</sup> Постановление Пятого арбитражного апелляционного суда от 06.06.2016 по делу № А51-28267/2015.

<sup>2</sup> Определение судебной коллегии по уголовным делам Свердловского областного суда от 22 октября 2013 года № 22-10414/2013.

хозяйственные вопросы, связанные с обеспечением работы помещений, используемых в качестве общежития - гостиницы.<sup>1</sup> Представитель ответчиков указал, что истец привлекалась на разовые работы по уборке помещений. Руководствуясь статьей 328 ГПК РФ, судебная коллегия определила: Решение суда оставить без изменения, апелляционную жалобу М - без удовлетворения.

Так, например, Д., находясь в общественном месте в гостинице «К», в холле гостиницы выражался нецензурной бранью в адрес гр. К.Ю.М., чем нарушил общественный порядок, проявив явное неуважение к обществу, на неоднократные требования сотрудника полиции прекратить свои хулиганские действия, никак не реагировал, то есть совершил правонарушение, предусмотренное ч. 2 ст. 20.1 КоАП. Признать Д. виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного ст. 20.1 ч.2 КоАП и подвергнуть наказанию в виде административного штрафа. Соответственно, при исполнении договора о возмездном оказании услуг, нарушаются не только нормы гражданского и уголовного законодательства, но в том числе и административного.

Но, на практике встречаются и такие случаи, когда применяется штрафная санкция за отмену бронирования гостиницы и незаезда. Так было в следующем деле: Щ. забронировал двухместный номер для проживания в гостинице Uninn Hotel Vnukovo. Спустя некоторое время (первый день бронирования) он уведомил администрацию гостиницы об отказе от проживания. И на следующий же день после вышеуказанного уведомления с его счета списана сумма, равная стоимости проживания бронируемого периода<sup>2</sup>.

Суд, абсолютно верно решил оставить апелляционную жалобу Щ. без удовлетворения. Поскольку в соответствии со ст. ст. 421, 422 ГК РФ

---

<sup>1</sup> Апелляционное определение Миасского городского суда от 31 мая 2012 г. по делу № 33-6239/2012.

<sup>2</sup> Апелляционное определение суда Ямало-ненецкого автономного округа от 21 апреля 2015 по делу № 33-61/2015г.

граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Условия договора определяются сторонами по их усмотрению. А Постановлением Правительства РФ утверждены Правила предоставления гостиничных услуг, согласно абз. 1 п. 6 данного перечня правил исполнитель вправе заключить договор на бронирование мест в гостинице путем принятия заявки на бронирование любым средством связи, позволяющим достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

Из материалов дела следует, что Щ. через интернет заключил на предложенных ответчиком условиях договор бронирования двухместного номера. А в договоре предусмотрен штраф за отмену, изменение бронирования в размере 100% стоимости услуги, за незаезд 100% стоимости первой ночи проживания.

И согласно ст. 781 ГК РФ заказчик обязуется оплатить оказанные ему услуги, указанные в договоре возмездного оказания услуг.

Таким образом, действующее законодательство установило за опоздание (незаезд) в период исполнения договора оказания гостиничных услуг ответственность в виде возмещения отелю платы за одни сутки. Соответственно, решение суда абсолютно верно и обоснованно.

Одним из наиболее ярких примеров правовой безграмотности в сфере оказания гостиничных услуг является дело о незаконных требованиях потребителя: С.Г. обратилась в суд с иском к ООО "САНМАР ТУР" о взыскании неустойки и штрафа за оказание услуг ненадлежащего качества и разницу между стоимостью номеров не соответствующих категорий, предоставленных ей по факту и стоимостью номера в согласованном отеле согласованной категории цены оплаченного ею тура. По решению суда - требования истицы удовлетворены<sup>1</sup>.

Истица ссылается на то, что в результате предоставления ответчиком туристского продукта ненадлежащего качества ей причинены убытки и

---

<sup>1</sup> Апелляционное определение Пермского краевого суда от 3 июня 2015 г. по делу № 33-5691.

моральный вред. Решение: В удовлетворении требования отказано, поскольку определенные в договоре услуги были предоставлены истице в полном объеме, правом на прерывание тура в связи с некачественно оказанными услугами, возмещение причиненных убытков она не воспользовалась, на предложение переехать в другой отель ответила отказом, она и члены ее семьи воспользовались всеми услугами, вошедшими в туристский продукт<sup>1</sup>.

В соответствии с п. 1 ст. 330 ГК РФ неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения. Таким образом, гражданское законодательство предусматривает неустойку в качестве способа обеспечения исполнения обязательств и меры имущественной ответственности за их неисполнение или ненадлежащее исполнение, а право снижения неустойки предоставлено суду в целях устранения явной ее несоразмерности последствиям нарушения обязательств.

Немного иначе было в деле при следующих обстоятельствах: О. обратился в суд с иском к ЗАО ТГК «Измайлово» о взыскании излишне уплаченных денежных средств за проживание в гостинице и компенсации морального вреда. Заселение им в гостиницу осуществилось вечером, при том его проживание в гостинице было оплачено за сутки. Однако на утро следующего дня сотрудники гостиницы попросили его произвести оплату номера или покинуть номер. В результате он был вынужден произвести доплату за продление номера на 1 час<sup>2</sup>.

Можно сделать вывод, что в данном случае неоспоримо ущемлены права истца относительно таких условий оказания услуг. В результате чего

---

<sup>1</sup> Апелляционное определение Ростовского областного суда от 24.03.2016 по делу № 33-4632/2016.

<sup>2</sup> Апелляционное решение Сыктывкарского городского суда Республики Коми по делу № 11-116/2012.

ответчик испытал нравственные страдания. Суд абсолютно верно решил удовлетворить иск к ЗАО ТГК «Измайлово» и взыскать излишне уплаченные денежные средства за проживание, компенсацию морального вреда, руководствуясь законом.

Истица приобрела у ответчика туристическую путевку (ваучер) в гостиничный комплекс и внесла предоплату. Ваучером была предусмотрена форма оплаты "при заезде" по счету, выставленному гостиничным комплексом. Последний направил истице договор на оказание гостиничных услуг и счет, однако истица договор не подписала и выставленный счет не оплатила, в связи с чем бронь была аннулирована. Решение: В удовлетворении требования отказано, поскольку ответчик не является туроператором.<sup>1</sup>

Подобных случаев и примеров можно приводить неограниченное количество. С каждым годом дел такой категории на практике становится все больше. Но каждый должен добросовестно относиться к своим обязанностям и предоставленным правам, естественно в рамках закона. Однако, практика свидетельствует об обратном, каждый пытается получить выгоду для себя и в любой ситуации. Для этого стоит, прежде всего, внести предложения по совершенству законодательства. Одно из таких предложений будет рассмотрено далее.

---

<sup>1</sup> Апелляционное определение Ростовского областного суда от 22.12.2015 по делу № 33-17528/2015.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Процесс предоставления гостиничных услуг представляет собой достаточно непростой, однако хорошо созданный и последовательный комплекс действий. Исполнение на каждом шаге этого комплекса обязано подчиняться определенным правилам, какие поставлены законодательными и другими нормативно-правовыми актами. За невыполнение правил предоставления гостиничных услуг предприятие гостеприимства несет ответственность перед заказчиком.

Не считая такого что, персонал обязан проявлять такт и любезность. Сервис необходимо основывать не только по принципу спроса (что желает посетитель), однако и сообразно принципу предписания (отель дает все новейшие и новейшие сервисы, какие может проявить, а посетитель избирает, нужно ему это либо недостает). Однако невозможно навязывать услуги (может существовать, посетителю не будет нужно то, что ему навязывают, и потому он не желает платить большую сумму).

Что бы гостиница существовала на своем рынке, нужны работники. Работники, которые четко знают свои права и обязанности, а так же готовы к нестандартным ситуациям. Так же они должны оперативно выполнять свою работу не предоставляя клиентам никаких неудобств. Главное для работника – это высокий уровень обслуживания и вежливость (тактичность) персонала, которая бы клиенту запомнилась и положительной стороны.

Благодаря слаженной работе сотрудников гостиницы, можно зарекомендовать себя в хорошем свете и привлечь большое количество постояльцев.

Самое главное в оказании гостиничных услуг это заключение договора. Предметом договора является сама гостиничная услуга. Эти услуги оказываются только за плату. Но при заключении договора нужно



на законодательном уровне запретить навязывание дополнительных услуг, то есть часто администраторы гостиниц не находят свободных мест только потому клиент не будет посещать бассейн или парикмахерскую.

Изучив, что такое договор, можно сделать следующее определение: договор об оказании гостиничных услуг — это договор, по которому исполнитель обязуется выполнить комплекс действий по обеспечению удобного временного размещения и связанного с ним сервиса клиента в отеле, а клиент обязуется оплатить эти сервисы. Договор об оказании гостиничных услуг является двусторонним, консенсуальным и возмездным.

Так как договор является двусторонним, и каждая из сторон этого договора - исполнитель и клиент несет обязательство в пользу иной стороны и считается должником иной стороны в том, что должна изготовить в его пользу, и сразу её кредитором в том, что владеет преимуществом от неё требовать.

Клиент вправе прекратить договор на предоставление услуг и востребовать полного возмещения ущерба, если имеются значительные нарушения в процессе предоставления гостиничных услуг, например:

- нарушения техники безопасности;
- отступление исполнителя от условий договора;
- недостатки в оказанной услуге, низкое качество услуг, не соответствующее уровню качества, указанному в договоре;
- уменьшения цены за оказанную услугу.
- утрата или повреждение имущества потребителей.

Все убытки возмещаются в определенные сроки, поставленные для удовлетворения соответствующих требований клиента.

В случае, когда исполнитель в поставленный срок не избавился от недочетов, покупатель вправе прекратить договор на предоставление услуг и востребовать полного возмещения ущерба.

Исполнитель вправе прекратить договор на предоставление услуг и востребовать совершенного полного возмещения ущерба, если покупатель не предоставляет оплату за предоставленные ему услуги.

Крупнейшие гостиничные комплексы объединяются через автоматизированные системы управления и распределения гостиничного фонда в так называемые «цепи», что позволяет быстро и точно учитывать каждую индивидуальную сделку и с минимальными затратами времени производить резервирование мест в гостиницах, на транспорте без задержки выдавать всю расчетную документацию и осуществлять платежи.

В ходе выполнения работы и изучения документации по договору об оказании гостиничных услуг было установлено, что в пункте 23 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации используется понятие «расчетный час». Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. Исполнитель с учетом местных особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час. Считаю целесообразным использовать данное понятие как «единый расчетный час». Так же предлагаю внести изменения в данный пункт и запретить исполнителю изменять единый расчетный час. Таким образом, на всей территории Российской Федерации будет действовать единый расчетный час – 12 часов текущих суток, который будет изменяться, для потребителя, исключительно в зависимости от часового пояса. Считаю, что данное изменение позволит избежать недопониманий между исполнителем и потребителем в части аренды гостиничных номеров и оплаты за проживание.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

### Нормативные правовые акты и документы

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993  
(в ред. от 21.07.2014) // Российская газета. 1993. 25 дек.

Декларация прав и свобод человека и гражданина: Постановление ВС РСФСР от 22.11.1991 г. № 1920-1 // Ведомости СНД РСФСР и ВС РСФСР. 1991. 26 декабря.

Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ  
(в ред. от 31.01.2016) // Российская газета. 1994. 08 дек.

Государственный стандарт РФ ГОСТ 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. № 518-ст «Об утверждении национального стандарта». М., 2009.

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (в ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей» // Ведомости СНД и ВС РФ. № 15. Ст. 766.

Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. № 42. Ст. 5796

Письмо Роспотребнадзора от 11.01.2016 № 01/37-16-29 «О разъяснении отдельных положений Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // Документ опубликован не был и носит не нормативный характер.

### Судебная практика

Постановление Федерального арбитражного суда г. Челябинск от 11.04.2008 по делу № А13-6327/2006-09 «О взыскании неосновательного обогащения» // URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=1097488>.

Определение судебной коллегии по уголовным делам Свердловского областного суда от 22 октября 2013 года № 22-10414/2013 «О пересмотре апелляционного определения» // URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=RAPS011;n=95326>.

Апелляционное решение Сыктывкарского городского суда Республики Коми по делу № 11-116/2012 «О взыскании денежных средств» // URL: <https://rospravosudie.com/court-syktyvkariskij-gorodskoj-sud-respublika-komis/act-104786695/>.

Апелляционное определение Пермского краевого суда от 03.06.2015 по делу № 33-5691 «О взыскании неустойки, штрафа за оказание услуг, не соответствующих условиям договора» // URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=1249468>.

Апелляционное определение Суда Ямало-ненецкого автономного округа от 21.04.2015 по делу № 33-61/2015 «О признании незаконными условий договора в части установления штрафа, взыскании денежных средств» // URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=1213631>.

Постановление ФАС Западно-Сибирского округа от 16.06.2014 по делу № А70-10682/2013 «О признании недействительным предписания надзорного органа в части» // URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=AZS;n=119353>.

Апелляционное определение Миасского городского суда от 31 мая 2012 г. по делу № 33-6239/2012 «О взыскании денежных средств» // URL: <https://rospravosudie.com/court-miasskij-gorodskoj-sud-chelyabinskaya-oblasts/act-107229789/>.

Постановление Пятого арбитражного апелляционного суда от 06.06.2016 по делу № А51-28267/2015 «О взыскании задолженности по договору оказания гостиничных услуг» // URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=RAPS005;n=65868>.

Апелляционное определение Ростовского областного суда от 22.12.2015 по делу № 33-17528/2015 «О взыскании пени за неоказанную услугу» // URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=1417018>.

Апелляционное определение Ростовского областного суда от 24.03.2016 по делу № 33-4632/2016 «О взыскании убытков, компенсации морального вреда» // URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=1482730>.

### Литература

*Арбузова Н.Ю.* Технология и организация гостиничных услуг // М., 2009. 224 с.

*Безрутенко Ю.В.* Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме // М., 2010. 164 с.

*Биржаков М.Б., Никифоров В.И.* Индустрия туризма: Перевозки. Изд. 2-е. // СПб., 2003. 528 с.

*Брагинский М.И., Витрянский В.В.* Договорное право. Книга третья: Договоры о выполнении работ и оказании услуг // М., 2011. 1055 с.

*Вахмистров В.П., Вахмистрова С.И.* Правовое обеспечение туризма: учеб. пособ. // СПб., 2005. 289 с.

*Введенский Б.А.* «Большая Советская Энциклопедия» // М., 1952. 648 с.

*Волков Ю.Ф.* Экономика гостиничного бизнеса. Учебное пособие, 2-е издание // Ростов-на-Дону. 2003. 384 с.

*Волков Ю.Ф.* Введение в гостиничный и туристический бизнес // Ростов-на-Дону. 2007. 348 с.

*Волошин Н.И.* Правовое регулирование в туризме: учебник // М., 2007. 259 с.

*Вотинцева Н.А.* Договорные обязательства в сфере туристского и гостиничного бизнеса // Ростов-на-Дону, 2007. 287 с.

- Гафров З.С.* Предоставление гостиничных услуг и их защита // М., 1999. 315 с.
- Глухов С.Г.* Менеджмент предприятия гостеприимства. М., 2008. 122 с.
- Елканова Д.И., Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина* Основы индустрии гостеприимства // М. 2010. 248 с.
- Захаров М.А.* Гостиничные услуги- успех в два шага // Санкт-Петербург, 2007. 412 с.
- Исмаев Д.К.* Маркетинг гостиничных услуг в России: учеб. пособ // М., 2009. 203 с.
- Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А.* Менеджмент гостиниц и ресторанов // М., 2008. 216 с.
- Кабушкин Н.И.* Менеджмент гостиничного бизнеса // М., 2009. 184 с.
- Кусков А.С.* Гостиничное дело // М., 2009. 179 с.
- Ляпина И.Ю.* Организация и технология гостиничного обслуживания // М., 2003. 208 с.
- Маркова В.Д.* Предоставление гостиничных услуг // М., 1996. 311 с.
- Санникова Л.В.* Услуги в гражданском праве России // М., 2006. 282 с.
- Сенин В.С., Денисенко А.В.* Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учеб. пособ // М., 2006. 144 с.
- Скобкин С.С.* Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма // М., 2007. 575 с.
- Тимохина Т.Л.* Технологии гостиничной деятельности: теория и практика // М., 2014. 336 с.
- Шубаева В.Г.* Практикум по гостиничным услугам // СПб., 2004. 92 с.
- Шубаева В.Г.* Практикум по маркетингу туризма // СПб., 2002. 48 с.
- Якименко М.В., Саак А.Э.* Менеджмент в индустрии гостеприимства // СПб., 2012. 424 с.
- Янкевич В.С.* Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт // М., 2002. 416 с.