

АФАНАСЬЕВА Светлана Анатольевна,
кандидат юридических наук, доцент,
доцент кафедры культуры мира и демократии
(Кафедра ЮНЕСКО)
Российского государственного
гуманитарного университета,
e-mail: rivz20071@rambler.ru

О ПРАВОВОМ СТАТУСЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Аннотация. В представленной статье рассматриваются особенности правового статуса потребителя гостиничных услуг. Автор определяет основные права и обязанности потребителя на рынке гостиничных услуг, особое внимание уделяет определению «потребителя», концепции «суверенитета потребителя». Также автор подробно останавливается на анализе правил предоставления гостиничных услуг, судебной практике защиты прав потребителей, что позволяет ему выделить особенности исследуемого статуса с учетом специфики данной отрасли. Проведенный в настоящей статье анализ позволяет прийти к выводу, что данный институт носит комплексный характер, а специфика правового статуса потребителя гостиничных услуг определяется различными обстоятельствами (возраст субъекта, отношение к гражданству и прочие).

Ключевые слова: гостиничные услуги, потребитель, гостеприимство, законодательство, физическое лицо, права потребителя, исковые требования, гостиница.

AFANASYEVA Svetlana Anatolyevna,
Candidate of Law, Associate Professor,
Associate Professor, Department of Culture
of Peace and Democracy (UNESCO Department),
Russian State University for the Humanities

ABOUT THE LEGAL STATUS OF THE CONSUMER OF HOTEL SERVICES

Annotation. The presented article discusses the peculiarities of the legal status of the consumer of hotel services. The author defines the basic rights and obligations of the consumer in the hotel services market, pays special attention to the definition of “consumer,” the concept of “consumer sovereignty.” The author also dwells in detail on the analysis of the rules for the provision of hotel services, judicial practice of consumer protection, which allows him to highlight the features of the studied status, taking into account the specifics of this industry. The analysis carried out in this article allows us to come to the conclusion that this institution is comprehensive, and the specifics of the legal status of the consumer of hotel services are determined by various circumstances (the age of the subject, attitude to citizenship, etc.).

Key words: hotel services, consumer, hospitality, legislation, individual, consumer rights, claims, hotel.

В современных реалиях в условиях нестабильности в макроэкономической и геополитической среде внимание академических кругов фокусируется на уровне жизни потребителей, соблюдении их законных прав и свобод. В условиях честной конкуренции основные участники рынка гостиничных услуг должны постоянно совершенствовать качество оказываемых услуг с целью повышения как конкурентоспособности, так и соблюдения базовых требований законодательства. В настоящее время индустрия гостиничных продуктов и услуг сталки-

вается со снижением качества оказываемых услуг, частыми нарушениями прав потребителей в данной сфере. Основная цель этих продуктов – удовлетворить потребности и ожидания целевой аудитории и, в конечном счете, не допустить нарушений требований действующих нормативных правовых актов. Актуальной юридической концепцией в вопросах защиты прав потребителей гостиничных услуг является «суверенитет потребителя», который заключается в приоритете интересов граждан при приобретении товаров и услуг. Специалисты гостиничной индустрии должны непре-

равно наблюдать за соответствующим рынком, потребительским спросом, стремясь создать качественный продукт, отвечающий требованиям не только действующего законодательства в данной сфере, но и отвечающий современным реалиям постоянно развивающихся и совершенствующихся общественных отношений в сфере гостеприимства.

К настоящему времени в Российской Федерации сформирована достаточно широкая нормативная правовая база, регламентирующая правовой статус потребителя, среди которой основным является Закон РФ «О защите прав потребителей». Под потребителем законодатель понимает как гражданина, который имеет намерение заказать или приобрести товар или услугу, так и непосредственно гражданина, уже заказывающего или приобретающего товар или услугу. При регламентации прав потребителей государство учитывает противоречие между растущей потребностью граждан в более высоком уровне жизни и недостаточным качеством приобретаемых товаров и услуг.

Анализ судебной практики свидетельствует о множественных нарушениях в сфере прав потребителей, в том числе и в индустрии гостиничных услуг и продуктов. Чаще всего нарушения прав потребителей гостиничных услуг связаны с представлением недостоверной или неполной информации о видах гостиничных услуг, которые входят в стоимость номера, либо включением дополнительных платных услуг без согласия потребителя, о несоответствии заявленной звездности гостиниц. В качестве примеров можно привести следующие решения. Кировский районный суд г. Иркутска удовлетворил требование потребителя о расторжении договора оказания гостиничных услуг, выплаты неустойки и компенсации морального вреда. ООО «Каштан» включило в договор условие, предполагающее удержание с потребителя штрафа в размере стоимости трехдневного проживания в гостинице в случае досрочного расторжения договора, что нарушило свободу выбора потребителя на расторжение договора оказания услуг с компенсацией только фактически понесенных расходов. Красногвардейский районный суд г. Санкт-Петербурга принял решение об удовлетворении исковых требований потребителя о возврате денежных средств и возмещении убытков, причиненных несоответствием информации о номерном фонде, представленной ООО «Акцент» в сети Интернет. Досудебный порядок не привел к положительному решению. Кировский районный суд г. Уфы удовлетворил исковые требования потребителя к ООО «П.»: истец обратился в суд с требованием о взыскании с ответчика более ста тысячи рублей, компенсации

морального вреда, судебных расходов и штрафа в связи с оказанием услуги ненадлежащего качества и предоставлением недостоверной информации о категории/звездности гостиницы. Подобные примеры свидетельствуют о многочисленной практике удовлетворения судами требований потребителей гостиничных услуг о полном или частичном возврате денег при расторжении договоров об оказании гостиничных услуг, об уплате неустойки, возмещении убытков, морального вреда.

Стратегия социально-экономического развития России предусматривает качественное развитие и решение актуальных проблем в сфере защиты прав потребителей, «среди которых помимо прочих – мошенничество и обман, предоставление неполной информации о предоставляемых гостиничных продуктах и услугах, проблемы с безопасностью реализуемых товаров, работ или услуг, а также ограничение доступа потребителей к правовой защите» [3, с. 11- 17]. По мере ухудшения геополитической и макроэкономической среды в индустрии гостиничных продуктов и услуг очевидна тенденция к совершенствованию подходов к обеспечению прав и законных интересов потребителей в исследуемой сфере [1, с. 614-619].

С увеличением числа потребителей и, соответственно, ростом видов потребления в России на рынке гостиничных услуг проблемы прав и интересов потребителей приобретают все более значимый характер. В отдельных нормативных правовых актах прослеживается несогласованность правовых норм, определяющих статус потребителя, что зачастую приводит к злоупотреблению интересами потребителей – физических лиц. Физическое лицо – правоспособный человек, за которым Гражданским кодексом РФ (далее – ГК РФ) закреплена способность иметь права и нести обязанности, правоспособность возникает с рождения и прекращается смертью. Так, ГК РФ актуализирует концепцию «суверенитета потребителя». При этом следует отметить, что в общемировой практике концепция «суверенитета потребителя» предусматривает совокупность теоретических положений, ориентированных на потребителя: потребители обладают властью и доминирующей ценностью в развитии рынка и экономической деятельности субъектов гостиничной индустрии, ведущую роль в рыночной экономике играют готовность и предпочтения потребителей совершать покупки.

Действующие в Российской Федерации правовые нормы о защите прав потребителей в индустрии гостеприимства являются результатом социального развития и активизации мер государства, бизнеса и общества в построении качествен-

ного обслуживания. ГК РФ обеспечивает потребителям всестороннюю и упорядоченную потребительскую среду на рынке, в том числе, гостиничных продуктов и услуг для защиты их законных прав и интересов от нарушений и злоупотреблений со стороны основных представителей отрасли гостиниц. В рамках Правил предоставления гостиничных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ (далее – Правил), гражданам предоставляются каналы для консультаций, апелляции, арбитража и судебного преследования для гарантии защиты их прав и интересов в указанной сфере.

Согласно Правилам, потребитель гостиничных услуг – «физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности». Оценка качества предоставляемых услуг в гостиничной индустрии осуществляется на основе заключаемого договора (контракта), в связи с чем, права и обязанности сторон регламентируются общими нормами ГК РФ. Законодатель четко определяет, что цена номера вне зависимости от каких-либо критериев устанавливается для всех потребителей на одинаковом уровне, поскольку первостепенным принципом оказания услуг является равноправие и справедливое ценообразование. Исключения существуют в отношении отдельных категорий лиц: нередко за получением гостиничных услуг обращаются лица с ОВЗ, несовершеннолетние и другие группы граждан, обладающие определенными льготами и преимуществами как потребители.

Кроме того, физические лица, выступая субъектами деятельности в сфере гостеприимства, как правило, обладают дополнительным статусом «туриста», имеют права и несут обязанности, предусмотренные Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», что выступает дополнительной гарантией соблюдения прав потребителя в сфере гостеприимства.

Анализ действующих норм российского законодательства позволяет к основным правам потребителей в гостиничной индустрии отнести такие права, как право на просвещение в области защиты прав потребителей; право на безопасность; право на информацию; право на надлежащее качество услуг; право на вызов скорой помощи; право на пользование медицинской аптечкой; право на доставку в номер корреспонденции, адресованной потребителю; право на побудку к определенному времени, на предоставление кипятка. Среди основных обязанностей потребителей гостиничных услуг Правила выде-

ляют обязанность оплатить гостиничные продукты и услуги в полном объеме; обязанность соблюдать установленный исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности; обязанность возместить ущерб в соответствии с законодательством Российской Федерации в случае утраты или повреждения имущества.

Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору предоставления гостиничных услуг, а также утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Кроме того, статус потребителя гостиничных услуг в – иностранного лица или апатрида, помимо ГК РФ, Федеральных законов «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Правил, может определяться конституционным и административным законодательством. Так, например, порядок осуществления миграционного учета в гостинице регулируется Федеральным законом «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». По прибытии иностранного гражданина в гостиницу администрация гостиницы обязана в течение одного рабочего дня, следующего за днем его прибытия, уведомить территориальный орган миграционного учёта о прибытии иностранца в место пребывания. Если иностранец заселяется в гостиницу в нерабочий день, уведомление должно быть направлено в течение суток, являющихся рабочим днём и следующих непосредственно за нерабочим днем (за несколькими нерабочими днями).

Таким образом, анализ действующего законодательства Российской Федерации, регламентирующего правовой статус потребителя в гостиничной индустрии, свидетельствует о комплексном характере исследуемого института. Наравне с нормами, определяющими общий правовой статус потребителя в Российской Федерации, в отношении потребителя гостиничных услуг действует множество отраслевых правовых норм, регулирующих совокупность его прав и свобод, основными из которых выступают нормы Правил оказания гостиничных услуг. Специфика правового статуса потребителя гостиничных услуг определяется также рядом обстоятельств, в числе которых и возраст субъекта, и отношение к гражданству Российской Федерации, и цель заключения договора на предоставление гостиничных услуг.

Многообразие действующих правовых норм, регламентирующих правовой статус потребителя гостиничных услуг, актуализирует необходимость их постоянного совершенствования в целях обеспечения законных прав и интересов всех участников рынка гостиничного бизнеса, среди которых доминирующая роль принадлежит именно потребителю. Потребитель гостиничных услуг является именно тем лицом, ради которого и организуется производство услуг, ориентиром для других субъектов рынка, без его заинтересованности дальнейшее процветание и развитие не представляется возможным. Детальная регламентация правового статуса потребителя, четкий перечень его прав и обязанностей, устранение противоречий и неточностей в законодательстве, регулирующем исследуемый институт, способствуют повышению качества оказываемых услуг на рынке, развитию добросовестной конкуренции в данной отрасли и эффективному осуществлению государственной политики в сфере туризма и гостеприимства.

Список литературы:

- [1] Арсаханова З. А. Возможности удовлетворения потребительского спроса в условиях санкций // Международный журнал прикладных наук и технологий «Integral», 2022. С. 614-619.
- [2] Афанасьева С.А. Основы правового регулирования гостиничного дела / С. А. Афанасьева. Москва: Саратовский источник. 2024. 114 с.
- [3] Ашуров Б. И., Нематуллоев Н. Н., Бурханов Б.Б. Потребительский спрос туристов. Прогно-

зирование с использованием эконометрической модели // Вестник науки и образования, 2021. С. 11-17.

[4] Лучина Н.А. Совершенствование гостиничного сервиса как основа успешного бизнеса // Международный научно-исследовательский журнал, 2021. №9 (111).

[5] Маноян К.А. О правах и обязанностях потребителей гостиничных услуг в Российской Федерации // Аудиторские ведомости, 2024. № 2. С. 214-218.

Spisok literatury:

[1] Arsaxanova Z. A. Vozmozhnosti udovletvoreniya potrebitel'skogo sprosa v usloviyax sankcij // Mezhdunarodny'j zhurnal prikladny'x nauk i texnologij «Integral», 2022. С. 614-619.

[2] Afanas'eva S.A. Osnovy` pravovogo regulirovaniya gostinichnogo dela / S. A. Afanas'eva. Moskva: Saratovskij istochnik. 2024. 114 s.

[3] Ashurov B. I., Nematulloev N. N., Burxonov B.B. Potrebitel'skij spros turistov. Prognozirovanie s ispol'zovaniem e`konometricheskoj modeli // Vestnik nauki i obrazovaniya, 2021. С. 11-17.

[4] Luchina N.A. Sovershenstvovanie gostinichnogo servisa kak osnova uspehnogo biznesa // Mezhdunarodny'j nauchno-issledovatel'skij zhurnal, 2021. №9 (111).

[5] Manoyan K.A. O pravax i obyazannostyax potrebitelej gostinichny'x uslug v Rossijskoj Federacii // Auditorskie vedomosti, 2024. № 2. S. 214-218.



ЮРКОМПАНИ

www.law-books.ru

Юридическое издательство «ЮРКОМПАНИ»
издает научные журналы:

- Научно-правовой журнал «Образование и право», рекомендованный ВАК Министерства науки и высшего образования России (специальности 12.00.01, 12.00.02), выходит 1 раз в месяц.
- Научно-правовой журнал «Право и жизнь», рецензируемый (РИНЦ, E-Library), выходит 1 раз в 3 месяца.