**Права потребителей при оказании услуг проживания**

При выборе места и условий отдыха, принятии решения об оплате услуг проживания, прежде всего, рекомендуем убедиться, какой статус имеет исполнитель, уточнить организационно-правовую форму хозяйствующего субъекта (юридическое лицо (ЮЛ), индивидуальный предприниматель (ИП), физическое лицо).

При выборе в пользу аренды жилья у физического лица, не имеющего регистрации в качестве ЮЛ или ИП (съем апартаментов, оказание услуг в частном секторе, «гостевые дома»), а также приобретая путевки в сети интернет с использованием различных торговых площадок (Tvil.ru, иные), необходимо тщательно оценить риски в случае непредвиденного отказа от поездки. Во избежание проблематики при предъявлении требований о возврате денежных средств по различным причинам, необходимо внимательно изучить предлагаемые условия и способы оплаты.

В отношении   функций по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей следует иметь в виду, что нормы законодательства о защите прав потребителей в общем и целом  не применяются к гражданско-правовым сделкам между гражданами  в случаях, когда получателем денежных средств за приобретаемые вещи (услуги) выступает физическое лицо, достоверная информация о котором как о зарегистрированном в установленном порядке  субъекте предпринимательской деятельности, отсутствует.

Соответственно такие физические лица не являются для Управления  ни субъектом проверки по соблюдению ими обязательных требований законодательства о защите прав потребителе, ни субъектами возможной административной ответственности, субъективная сторона которых подразумевает виновное  несоблюдение обязательных требований законодательства о защите прав потребителей (к тому же Управление не наделено полномочиями  по розыску физических лиц и установлению их места жительства (регистрации),осуществления деятельности,  а также  по идентификации тех или иных граждан  в качестве субъектов  предпринимательской деятельности  в случаях отсутствия на этот  счет достоверной юридически значимой документированной информации.

В любом случае, органы Роспотребнадзора не уполномочены рассматривать имущественные споры и не вправе в административном порядке обязать хозяйствующий субъект (в данном случае ИП, ЮЛ)) совершать какие-либо действия, вытекающие из договорных отношений (расторгнуть договор, вернуть денежные средства).

Учитывая возросшее количество жалоб на действия Tvil.ru при бронировании жилья  в  части отказа в возврате денежных средств с переводом их в  Твил-рубли при расторжении договора, рекомендуем внимательно изучить предложенные условия. На официальном сайте tvil.ru размещены Правила отмены бронирования (с 18 марта 2022 года), согласно которым «администрация разрешает отменить бронирование с последующим начислением суммы оплаты бронирования на внутренний кошелек на сайте и возможностью использования суммы на кошельке при следующих бронированиях. Отмену бронирования Клиент может произвести исключительно на условиях, прописанных в правилах отмены бронирования, с которыми Клиент соглашается в момент оплаты». Управлением посредством изучения общедоступной информации о хозяйствующем субъекте установлены реквизиты юридического лица ООО «ТВИЛ СОФТ»: ИНН 9731077781; ОГРН1217700160061121205; юридический адрес: г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Можайский, тер. Сколково инновационного центра, б-р Большой, д.42, стр.1, этаж1, помещ. /РМ № 372/№07.

На официальном сайте компании в доступной и наглядной форме размещена следующая информация: Использование сайта означает согласие с Пользовательским соглашением и Политикой конфидециальности. Оплачивая лицензионный платеж, вы принимаете Лицензионное соглашение. Содержание и полный текст Лицензионного соглашения (публичной оферты), Правил пользования Сайтом TVIL (пользовательское соглашение) также доступны к прочтению на сайте компании. Так, согласно п. 1 раздела 1 «Предмет соглашения и основные положения»: «Лицензиар предоставляет Лицензиату на условиях простой неисключительной лицензии право использования Системы в объеме и на условиях, установленных Соглашением, а Лицензиат обязуется уплатить лицензионное вознаграждение за предоставленные неисключительные права в порядке, установленном Соглашением. Все условия Соглашения относятся только к предоставлению права использования Системы.». В соответствии с п.п.1-4 раздела 6 «Лицензионное вознаграждение»: «1. Размер и порядок исчисления и оплаты лицензионного вознаграждения за право использования Системы: Лицензиат вносит на счет Лицензиара денежные средства в качестве лицензионного вознаграждения за каждый факт предоставления права использования Системы, т.е. за каждый факт получения с помощью Системы подтверждения бронирования. Стоимость лицензионного вознаграждения каждый раз рассчитывается автоматически и равна до 30% от автоматически рассчитываемой общей стоимости пользования помещением. 2. Сумма лицензионного вознаграждения является единоразовым платежом, взимаемым за каждый факт использования Системы Лицензиатом. 3.Моментом оплаты лицензионного вознаграждения считается дата поступления денежных средств на счет Лицензиара. Оплата лицензионного вознаграждения производится Лицензиатом безналичным способом через расчетно-банковский сервис.  Во избежание каких-либо сомнений Лицензиат и Лицензиар согласовали, что денежные средства, выплаченные Лицензиатом в пользу Лицензиара в качестве лицензионного вознаграждения по настоящему Соглашению, не подлежат возврату, если Лицензиат воспользовался Системой, кроме случаев, указанных в Политике лояльности, размещенной на Сайте по адресу: <https://tvil.ru/loyalty-program/>. Аналогичные положения содержат и Правила пользования сайтом.

При оказании услуг хозяйствующим субъектом, имеющим статус ЮЛ либо ИП, учитываем следующее.

Правила оказания гостиничных услуг регламентируются общими положениями Гражданского кодекса РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1), а также Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085 (далее – Правила).

Согласно Правилам, исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, следующую информацию:

а) наименование и фирменное наименование (если имеется), адрес и режим работы - для юридического лица;

б) фамилия, имя, отчество (если имеется), адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, режим работы, а также государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа - для индивидуального предпринимателя.

Также исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, а также иными способами, в том числе на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

а) сведения об исполнителе, номер его контактного телефона, а также данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц либо факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

б) сведения о вышестоящей организации (при наличии);

в) сведения о присвоении гостинице категории, если такая категория присваивалась, с указанием присвоенной категории, наименования аккредитованной организации, проводившей классификацию, даты выдачи и номера свидетельства, срока его действия;

г) сведения о сертификации услуг, если такая сертификация проводилась в порядке, предусмотренном системой сертификации услуг гостиниц;

д) категории номеров гостиницы (в случае присвоения категории) и цену номеров (места в номере);

е) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);

ж) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;

з) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;

и) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;

к) предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;

л) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами;

м) сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;

н) сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы;

о) сведения о правилах, указанных в п. 7 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ.

Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, - на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках.

Порядок оформления в гостинице.

Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи,

позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.

Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда 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;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливаются исполнителем.

Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

Договор заключается между заказчиком (потребителем) и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

а) наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о государственной регистрации;

б) сведения о заказчике (потребителе);

в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);

г) цену номера (места в номере);

д) период проживания в гостинице;

е) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

Исполнитель не вправе без Вашего согласия предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере). Без дополнительной платы клиентам гостиницы должны предоставляться следующие услуги:

Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи, других специальных служб;

б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

г) побудка к определенному времени;

д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

Порядок оплаты гостиничных услуг:

Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом.

В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

Исполнитель обязан предоставлять клиенту качественные услуги, которые должны соответствовать условиям договора, а при его отсутствии в договоре условий о качестве услуг исполнитель обязан оказать услуги, соответствующие обычно предъявленным требованиям и пригодных для целей, для которых услуги такого рода обычно используются.

Если Вам предоставили гостиничные услуги ненадлежащего качества, то Вы вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

б) соответствующего уменьшения цены выполненной оказанной услуги;

в) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

В случае предоставления некачественной услуги, Вам необходимо обратиться к исполнителю в письменной форме, оформить претензию в двух экземплярах с указанием предъявляемого требования.

Один экземпляр претензии необходимо вручить исполнителю лично, либо направить заказным письмом с уведомлением. Если претензия вручается лично, то получивший ее сотрудник гостиницы должен поставить на ней дату, свою должность и Ф.И.О.

 В случае не решения спора в претензионном порядке, Вы имеете право обратиться в суд с требованием компенсации материального и морального ущерба.

В случае не достижения взаимных договоренностей о расторжении договора оказания услуг между потребителем и исполнителем и отказом в возврате денежных средств, за защитой нарушенных прав и законных интересов необходимо обращаться в суд.    Потребитель может обратиться в суд по месту своего жительства или пребывания, месту нахождения ответчика или месту заключения или исполнения договора (ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»).  Также обращаем внимание, что принцип свободы договора означает, что понуждение к заключению договора не допускается, за исключением случаев, когда обязанность заключить договор предусмотрена законом или добровольно принятым обязательством (например, публичный договор). Гражданский кодекс РФ содержит основания, по которым заключенную сделку (договор) можно признать недействительной. Так согласно ст. 166 ГК РФ, сделка признается недействительной по основаниям, установленным законом, в силу признания ее таковой судом (оспоримая сделка) либо независимо от такого признания (ничтожная сделка). Требование о признании оспоримой сделки недействительной может быть предъявлено стороной сделки или иным лицом, указанным в законе. Оспоримая сделка может быть признана недействительной, если она нарушает права или охраняемые законом интересы лица, оспаривающего сделку, в том числе повлекла неблагоприятные для него последствия  В соответствии со ст. 12 Закона «О защите прав потребителей» если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора

информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. При этом пунктом 4 данной статьи предусмотрено, что при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

Будьте внимательны и обдуманно принимайте решение при выборе услуг проживания и принятии решения об их приобретении.

В целях оказания консультативной помощи потребители могут обращаться в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Краснодарскому краю: г. Краснодар, ул. Рашпилевская, 100, контактный телефон «горячей линии» отдела защиты прав потребителей 8 (861) -226-40-74 (рабочие дни понедельник-пятница, с 10.00-17.00.