Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области – Кузбассу

и.о. начальника отдела защиты прав потребителей Клопертанс Я.В.

19.07.2022

**ДОКЛАД**

**Уважаемые участники вебинара,** в реалиях сегодняшнего времени Роспотребнадзор всё больше нацелен на профилактику нарушений. Проведение профилактических мероприятий предусмотрены Федеральным законом N 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации".

На сайте Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области - Кузбассу имеется раздел «Профилактика рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям». В данном разделе вы можете ознакомиться с Программой профилактики в области защиты прав потребителей и в этом же разделе размещен Перечень контролируемых лиц, в отношении которых в 2022 г. проводится профилактический визит. Открытый доступ к этим источникам, позволяет посмотреть наличие вас, как исполнителей гостиничных услуг или услуг общественного питания, в этом списке.

В рамках проведения профилактического визита должностное лицо также может провести консультирование контролируемых лиц предметно по интересующим вопросам.

Консультирование также может быть проведено по письменному запросу или телефону. На нашем сайте в подразделе «Консультирование юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» размещен график консультирования и телефоны должностных лиц Управления.

При наличии признаков несоблюдения обязательных требований контролируемым лицам Роспотребнадзор также может объявить предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. В документе указываются нормы права, предлагается принять меры и устанавливается срок для уведомления об исполнении предостережения.

\*\*\*

**Предоставление гостиничных услуг в аспекте потребительских правоотношений** регламентируются Законом «О защите прав потребителей» (далее – Закон ОЗПП), а также владельцы гостиниц должны учитывать требования Правил предоставления гостиничных услуг, утверждены постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853.

Контроль за соблюдением указанных Правил осуществляется Роспотребнадзором.

Тезисно по основным моментам.

* **Вывеска.** Правилами № 1853 установлены обязательные требования к оформлению и размещению Вывески.
* **В доступной форме до сведения потребителей следует довести ПРАВИЛА № 1853.**
* Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии **свидетельства о присвоении гостинице определенной категории**, предусмотренной [положением](consultantplus://offline/ref=117D5E1B93807E2668F3180F0411F6D93715C29133BCD972D0F4E14851F74EADD055BDE4633037FDE4F193033CB9B2F5E204E1883DA6F4B8LFg9I) о классификации гостиниц (за нарушением предусмотрена адм. ответственность ст. 14.39 КоАП РФ).
* **Обратите особое внимание на информацию об оказываемых услугах.** Этот объем информации оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы, и размещается в помещении гостиницы, где оформляют клиентов. Этот объем информации исполнитель вправе продублировать и на своём сайте.
* Вы, как исполнители услуг, вправе самостоятельно устанавливать **правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами**. Главное, чтобы эти правила не противоречили законодательству Российской Федерации. Правила также доводятся до сведения потребителей.
* В данном виде хозяйственной деятельности **предусмотрено соблюдение письменной формы заключения договора**. Если это потребитель-физическое лицо, то договор считается публичным. То есть, исполнитель должен заключить такой договор с любым обратившимся к нему гражданином (ст. 426 ГК РФ). Вместе с тем, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки, то исполнитель вправе отказать в заключении договора.
* **Объем обязательной информации в договоре** также чётко регламентирован Правилами № 1853. Советую вам, оценить используемые в своей работе формы договоров на предмет наличия в нём того объема информации, который прописан в Правилах № 1853, а также проанализировать договор на предмет наличия или отсутствия в нём ущемляющих условий. Статья 16 Закона ОЗПП запрещает включать в договор условия, ущемляющие права потребителя. Такие условия признаются недействительными. За включение в договор ущемляющих условий предусмотрена административная ответственность по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.
* Правила № 1853 **регламентируют** **порядок заселения**.
* Исполнитель услуг вправе **самостоятельно установить время заезда и время выезда,** обязан его соблюдать. Однако, разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.
* Исполнитель обязан обеспечить круглосуточное обслуживание потребителей, а в гостинице с номерным фондом не более 50 номеров исполнитель уже вправе самостоятельно установить время обслуживания потребителей.
* Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице. Однако, предельный срок должен быть одинаковым для всех потребителей.
* Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются исполнителем. Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания. В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг в период проведения мероприятий, стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для такой категории гостиницы.
* Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере). Данные положения также дублируются в ст. 16 Закона ОЗПП. Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ, услуг за плату оформляется в письменной форме. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребовать возврата уплаченной суммы. Законом ОЗПП также запрещено обусловливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор, подлежат возмещению в полном объеме.
* Исполнитель по просьбе потребителя обязан бесплатно обеспечить:

а) вызов скорой помощи;

б) пользование медицинской аптечкой;

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

г) побудка к определенному времени;

д) предоставление кипятка;

е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

* При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

\*\*\*

**Правила оказания услуг общественного питания,** утверждены постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 N 1515 и приняты в соответствии с Законом ОЗПП.

Контроль за соблюдением указанных Правил осуществляется также Роспотребнадзором.

Правила № 1515 регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания.

* **К организациям общественного питания также предъявляются требования к наличию ВЫВЕСКИ и к размещению информации на ней.**
* **В доступной форме до сведения потребителей доводятся ПРАВИЛА № 1515 и Закон ОЗПП.**
* В данной сфере хозяйственной деятельности обязательно наличие **книги отзывов и предложений** и предоставляется она по требованию потребителя.
* Режим работы коммерческой организации устанавливается исполнителем самостоятельно, информация о режиме доводится до сведения потребителей и режим должен соответствовать установленному.
* Исполнитель вправе **самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей**, они не должны противоречить законодательству Российской Федерации.
* **Исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг**. При этом перечень производимой и реализуемой им продукции общественного питания и (или) покупных товаров, указывается в меню (прейскуранте) или иным способом, обеспечивающим получение информации в наглядной и доступной форме.
* **Обратите особое внимание на информацию об оказываемых услугах.** Этот объем информации определен ст. 10 Закона ОЗПП и дополнен Правилами № 1515.  Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами, условиями обслуживания и иной информацией, как в зале, так и вне зала обслуживания.
* **Цена услуги** определяется стоимостью продукции, указанной в меню (прейскуранте).
* Потребитель вправе получить дополнительную информацию о потребительских свойствах предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной.
* **Услуга общественного питания также является публичной**, т.е. исполнитель обязан её оказать в соответствии с перечнем услуг, любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу в течение всего режима работы исполнителя.
* При предварительном заказе на оказание услуг один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю, в т.ч. допускается электронный способ.
* Исполнитель обязан оказать потребителю услуги в согласованный с потребителем срок, качество должно соответствовать требованиям и условиям заказа.
* Допускается предварительная оплата услуг, оплата после отбора блюд или после приема пищи либо исполнитель может предложить потребителю иной порядок оплаты услуг.
* Исполнитель обязан обеспечить возможность потребителю проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции общественного питания посредством предоставления необходимых средств измерения.
* Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю **приобрести услуги по организации досуга и другие услуги**, однозначно указав на их возмездный или безвозмездный характер и предоставив возможность ознакомиться с необходимой информацией о таких услугах. При этом в соответствии со [ст. 16](consultantplus://offline/ref=8C459E03CA7ED21922575DD1E92E3F19143EBD9E9C9626D363DD68222CDE75958B51939F2D9F7C408F6B4A58A0BD6B2A732C6FD66E291D6EC4Q4J) Закона ОЗПП:

исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату, а также включать в договор (заказ) иные расходы (платежи, комиссии, доплаты, чаевые и др.), не включенные в стоимость продукции, указанной в меню (прейскуранте), и цену выбранных потребителем услуг по организации досуга и других возмездных услуг;

потребитель вправе отказаться от оплаты таких дополнительных услуг (расходов), а если они оплачены, - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

* Исполнитель при расчетах за оказываемые услуги выдает потребителю **кассовый чек или бланк строгой отчетности** на бумажном носителе и (или) направляет кассовый чек или бланк строгой отчетности потребителю в электронной форме с учетом требований законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

\*\*\*

Вы, как исполнители услуг, должны знать, что, опираясь на Закон ОЗПП, потребитель обладает **гарантированным правом на получении необходимой и достоверной информации о самом исполнителе, об услуге, о дополнительных услугах, сопутствующих основной услуге**.

Как я уже сказала, информация должна быть достоверной, обеспечивать правильный выбор. Вы должны знать, если это право нарушается, ст. 12 Закона ОЗПП предусматривает право потребителя в разумный срок отказаться от договора и потребовать возврата уплаченной денежной суммы и возмещения убытков.

А если говорить в плоскости применения административного права, то непредоставление потребителю своевременной информации это для проверяющего из Роспотребнадзора административное правонарушение (14.4. ч.1, 14.8 ч. 1 КоАП РФ).

**Как установлено ст. 16.1 Закона ОЗПП, исполнитель обязан обеспечить для потребителя возможность оплатить услугу платёжной картой «МИР»**, либо осуществить наличный расчет по выбору потребителя. При этом, при оплате запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов. (за нарушение порядка оплаты предусмотрена административная ответственность ст. 14.8 ч. 4 КоАП РФ).

**Гражданским кодексом РФ (п. 1 ст. 782), ст. 32 Закона ОЗПП, а также Правилами оказания гостиничных услуг и услуг общественного питания гарантировано, что потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора** при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Фактически понесенные расходы исполнителем должны быть обоснованы.