Введение

Деятельность по оказанию гостиничных услуг является главным, системообразующим элементом индустрии туризма, так как направлена на удовлетворение такой первостепенной потребности туристов как временное размещение. Данный факт подтверждают также сведения о том, что до 68 % всех доходов от туризма и до 65 % всех занятых в индустрии туризма приходится на гостиничную деятельность.

Актуальность данной темы заключается в том, что современный туризм является высокодоходной отраслью, сравнимой по эффективности инвестиционных вложений с нефтедобывающей и перерабатывающей отраслями. Индустрия туризма динамично развивается на протяжении последних десятилетий. В настоящее время на каждую сотню жителей планеты приходится 12-13 зарубежных поездок, тогда как, например, в1980 г. - только 3. Согласно данным Всемирной торговой организации, статья «поездки» (туризм) занимает второе место в международной торговле услугамиhttp://law.edu.ru/book/book.asp?bookID=1350490 - \_ftn3. И по прогнозам Всемирной туристической организации в перспективе ожидается дальнейшее интенсивное развитие мирового туризма. Число международных туристических прибытий, составившее в 2005 г. 694 млн. поездок, увеличится к 2010 г. до 1 млрд., а к 2020 -до 1,6 млрд.

Россия располагает огромным потенциалом, как для развития внутреннего туризма, так и для приема иностранных путешественников. 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. Так, в период 2000-2007 гг. Россию посещали около 23 млн. иностранцев ежегодно, из которых лишь около 9 млн. - граждане дальнего зарубежья. Данная цифра составляет около 1 % всех путешествующих граждан дальнего зарубежья. Также, в противовес мировым тенденциям, налицо отсутствие динамичного увеличения туристического потока. Такая ситуация, имеет место во многом в связи с низким качеством гостиничных услуг и неразвитостью гостиничной инфраструктуры в России, которые в значительной степени зависят от того, насколько совершенно правовое регулирование отношений в данной области.

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.

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

Объектом исследования выступает договор оказания гостиничных услуг.

Предметом исследования являются правовое положение и деятельность субъектов гражданских правоотношений, направленная на реализацию предусмотренных гражданским законодательством субъективных прав и юридических обязанностей граждан и юридических лиц, возникающих в связи с оказанием гостиничных услуг.

Цель и задачи исследования. Целью курсовой работы является комплексный анализ договора оказания гостиничных услуг. Выбранная цель исследования определила необходимость постановки и решения промежуточных задач: выявить правовые критерии и раскрыть содержание понятий «гостиница», «гостиничные услуги», а также дать их определения; рассмотреть вопросы государственного регулирования гражданско-правовых отношений по оказанию гостиничных услуг; исследовать правовую природу договора об оказании гостиничных услуг, вопросы, касающиеся особенностей его заключения, исполнения и прекращения, а также ответственности сторон за его нарушение; определить пути совершенствования законодательства, регулирующего исследуемые отношения.

Глава I. Теоретические основы договора об оказании гостиничных услуг

1.1 Понятие и общая характеристика договора об оказании гостиничных услуг

В Российской Федерации договорные отношения по оказанию услуг регулируются ГК РФ. ГК РФ не содержит специальных норм, регламентирующих оказание гостиничных услуг; однако в гл. 39 ГК РФ определяется общая модель договора возмездного оказания услуг.

Согласно п. 1 ст. 779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги. Пункт 2 указанной статьи содержит открытый перечень услуг, которые регулируются нормами гл. 39 ГК РФ. Так как данный перечень не является исчерпывающим, то положения о договоре возмездного оказания услуг распространяют свое действие в равной мере на любой договор оказания услуг, отличающийся тремя признаками: предмет договора составляют услуги; услуги предоставляются за плату; данный договор не выделен ГК РФ как особый тип (вид) договора.

Предмет договора об оказании гостиничных услуг составляют гостиничные услуги. Согласно абз. 4 п. 2 Правил предоставления гостиничных услуг гостиничные услуги оказываются по возмездному договору, т.е. за плату.

Исходя из вышеизложенного, можно предположить, что договор на оказание гостиничных услуг следует считать разновидностью договора возмездного оказания услуг; следовательно, к нему применяются нормы гл. 39 ГК РФ.

Используя конструкцию п. 1 ст. 779 ГК РФ, определение договора об оказании гостиничных услуг можно сформулировать следующим образом. Договор об оказании гостиничных услуг — это договор, по которому исполнитель обязуется осуществить комплекс действий по обеспечению комфортного временного размещения и связанного с ним обслуживания заказчика в гостинице, а заказчик обязуется оплатить эти услуги. Договор об оказании гостиничных услуг является двусторонним, консенсуальным и возмездным.

Договор об оказании гостиничных услуг является двусторонним, так как каждая из сторон этого договора — исполнитель и заказчик — несет обязанность в пользу другой стороны и считается должником другой стороны в том, что обязана сделать в его пользу, и одновременно ее кредитором в том, что имеет право от нее требовать. В договоре об оказании гостиничных услуг имеют место две встречные обязанности, одинаково существенные и важные: обязанность исполнителя оказать услуги заказчику и обязанность заказчика оплатить стоимость услуг. Эти обязанности взаимообусловлены.

Договор является консенсуальным договором. Консенсуальный характер договора состоит в том, что договор считается заключенным с момента достижения сторонами соглашения по его существенным условиям. Договор об оказании гостиничных услуг является возмездным, поскольку исполнитель за исполнение своих обязательств по предоставлению заказчику гостиничных услуг должен получить от последнего встречное предоставление в виде оплаты полученных услуг Сторонами договора об оказании гостиничных услуг выступают исполнитель и заказчик. Исполнитель как сторона договора определен в ч. 4 п. 2 Правил предоставления гостиничных услуг как организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору. «Исполнитель — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие гостиничные услуги по возмездному договору в целях систематического получения прибыли».

Другой стороной договора является заказчик. Однако Правила предоставления гостиничных услуг вторую сторону договора именуют «потребителем». Потребитель согласно ч. 3 п. 2 Правил предоставления гостиничных услуг — это гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и пользующийся услугами исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. «Заказчик — это гражданин, в том числе индивидуальный предприниматель, либо юридическое лицо, имеющие намерение заказать либо заказывающие гостиничные услуги». «Гость — это гражданин, который непосредственно потребляет гостиничную услугу, вне зависимости от целей потребления».

В зависимости от субъектного состава можно выделить две разновидности договора об оказании гостиничных услуг. Во-первых, это договор, согласно которому исполнитель обязуется осуществить комплекс действий по обеспечению комфортного временного размещения в гостинице и связанного с ним обслуживания непосредственно самого заказчика. На стороне заказчика в таком договоре выступают граждане, в том числе индивидуальные предприниматели, при условии личного использования гостиничной услуги.

Вторую разновидность договора об оказании гостиничных услуг составляет договор, согласно которому исполнитель обязуется осуществить комплекс действий по обеспечению комфортного временного размещения в гостинице и связанного с ним обслуживания лиц, указанных заказчиком (гостей), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

В договоре об оказании гостиничных услуг туристу последний, может требовать от гостиничной компании исполнения обязательства, т.е. оказания гостиничных услуг, однако основанием такого требования является не договор между гостиничной компанией и туристической компанией, а договор, заключенный между туристической компанией и туристом, в котором непосредственным исполнителем туристских услуг указывается данная гостиничная компания.

В зависимости от цели приобретения гостиничных услуг договоры об оказании гостиничных услуг можно разделить на две группы. Первая — это потребительские договоры об оказании гостиничных услуг, по которым гостиничные услуги приобретаются гражданином, в том числе индивидуальным предпринимателем, или юридическим лицом для собственных нужд. Главным критерием в предложенном делении выступает наличие или отсутствие дальнейшей реализации заказчиком гостиничных услуг в предпринимательских целях. Вторая группа договоров — это непотребительские договоры об оказании гостиничных услуг, по которым гостиничные услуги приобретаются юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для последующей реализации своим контрагентам в целях извлечения прибыли, т.е. для осуществления предпринимательской деятельностью.

Содержание договора как правоотношения составляют права и обязанности контрагентов, а договора как сделки — договорные условия. Договорные условия представляют собой способ фиксации взаимных прав и обязанностей сторон и делятся на три группы: существенные, обычные и случайные. Существенные условия — это условия, формирующие договор. Каждое существенное условие является необходимым, если нет хотя бы одного из них — нет и договора, поскольку договор не считается заключенным.

Таким образом, в качестве предмета рассматриваемого договора выступает осуществляемый исполнителем комплекс действий по обеспечению комфортного временного размещения и связанного с ним обслуживания гостя в предоставленном гостиничном номере.

Правила предоставления гостиничных услуг в ч. 6 п. 8 предписывают, что в документе, подтверждающем заключение договора на оказание гостиничных услуг при оформлении размещения в гостинице, должна быть указана цена номера (места в номере). Таким образом, условие о цене является существенным в случае заключения договора при оформлении размещения.

Существенными условиями договора об оказании гостиничных услуг, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение, могут выступать любые дополнительные требования заказчика к гостинице (месторасположение, удаленность от пляжа или центра города), либо гостиничному номеру (этаж, на котором находится номер, экологические и шумовые характеристики помещения), либо к обслуживанию (наличие круглосуточной службы приема и размещения, частота уборки номера). В силу специфики гостиничного вида деятельности очень часто именно такие дополнительные требования со стороны заказчика становятся причиной конфликтов сторон по договору об оказании гостиничных услуг. Однако всегда необходимо иметь в виду, что к существенным условиям договора арбитражно-судебная практика относит далеко не все условия договора, по которым при его заключении возникают разногласия сторон и т.д.;

На основании изложенного можно сформулировать следующее понятие договора об оказании гостиничных услуг: это соглашение, в соответствии с которым исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать гостиничные услуги, т.е. осуществить комплекс действий по обеспечению комфортного временного размещения и связанного с ним обслуживания заказчика или указанного последним третьего лица (гостя) в предоставленном гостиничном номере, а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

1.2 Особенности заключения договора об оказании гостиничных услуг

Анализ положений Правил предоставления гостиничных услуг показывает, что заключение договора об оказании гостиничных услуг осуществляется либо посредством оформления размещения в момент заезда заказчика, либо путем предварительного бронирования номера. Рассмотрим каждый из вариантов более подробно.

Заключение договора об оказании гостиничных услуг путем оформления размещения в момент заезда заказчика, исходя из существа указанного способа заключения договора, возможно только при условии, что на стороне заказчика выступает гражданин, в том числе индивидуальный предприниматель. Суть рассматриваемого способа заключения договора состоит в том, что заказчик прибывает в гостиницу и заявляет о своем намерении заключить договор об оказании гостиничных услуг для собственного размещения на определенный срок в конкретном номере за конкретную цену, т.е. делает оферту.

Принимая во внимание сформулированные в предыдущем параграфе настоящей главы данной работы выводы относительно публичности договора об оказании гостиничных услуг, видим, что в данном случае указанный договор будет являться публичным и исполнитель обязан акцептовать данную оферту, кроме случаев, когда у него отсутствует такая возможность, т.е. когда номера либо заселены другими гостями, либо забронированы другими заказчиками. Если исполнитель акцептует оферту заказчика, договор считается заключенным после придания ему установленной формы. При заключении договора об оказании гостиничных услуг путем оформления размещения обычно применяются типовые бланки гостиницы.

В случае заключения договора об оказании гостиничных услуг путем оформления размещения в момент заезда заказчика момент вступления договора в силу зачастую совпадает с фактическим размещением заказчика в номере гостиницы. Однако, как уже отмечалось в предыдущем параграфе настоящей главы, оказание гостиничных услуг в этом случае представляет собой исполнение заключенного и вступившего в силу договора со стороны исполнителя, что не меняет консенсуальный характер рассматриваемого договора.

Второй способ заключения договора об оказании гостиничных услуг — это предварительное бронирование номера. Представляется, что заключение договора подобным способом возможно вне зависимости от того, кто выступает на стороне заказчика — гражданин, в том числе индивидуальный предприниматель, или юридическое лицо.

Смысл бронирования заключается в том, что к моменту прибытия гостя в гостиницу номер, в котором намеревается разместиться гость, свободен на период времени, который требуется гостю; причем это номер именно той категории, которую желает гость.

Договор об оказании гостиничных услуг может быть заключен путем направления заказчиком заявки на бронирование в адрес исполнителя лично либо посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от заказчика; заявка на бронирование — это заявление, выражающее намерение лица заключить договор об оказании гостиничных услуг; заявка на бронирование должна содержать следующую информацию: наименование заказчика (для граждан и индивидуальных предпринимателей — фамилию, имя и отчество), фамилию, имя и отчество гостя, сведения о номере, цену номера, даты заезда и выезда гостя.

Глава 2. Права, обязанности и особенности гражданско-правовой ответственности сторон по договору об оказании гостиничных услуг

2.1 Права и обязанности сторон по договору об оказании гостиничных услуг

В ст. 780 ГК РФ закреплена обязанность исполнителя лично оказать услуги, если иное не предусмотрено договором. Таким образом, в качестве исключения из общего правила ст. 313 ГК РФ обязательству придается личный характер, т.е. установлен принцип недопустимости возложения исполнителем своих обязанностей на третье лицо, если такое право исполнителя специально не предусмотрено договором. Такая позиция законодателя полностью отражает интересы заказчика гостиничной услуги, который осуществляет свой выбор гостиницы, исходя, например, из хорошей репутации и известности на рынке юридического лица или индивидуального предпринимателя, оказывающего гостиничные услуги, и замена исполнителя была бы для заказчика крайне нежелательна. Причем, в обязательстве об оказании гостиничных услуг заказчик заинтересован именно в услугодателе, а не в конкретном специалисте — исполнителе услуги (горничной, администраторе и т.д.). Поэтому обязательство будет считаться надлежаще исполненным в случае привлечения исполнителем к оказанию услуги специалистов на основании гражданско-правовых договоров, например при привлечении клининговой компании к уборке номеров и общественных территорий гостиницы.

Исполнитель обязан предоставить заказчику (гостю) гостиничный номер во временное пользование. Суть предоставления гостиничного номера состоит в том, что за конкретным гостем, фамилия, имя и отчество которого указаны в договоре, на определенный в договоре срок закреплен подготовленный гостиничный номер, гостю передается ключ от данного номера, а также обеспечивается доступ гостя в этот номер в течение всего определенного договором срока. Номер можно считать подготовленным, если он удовлетворяет следующим критериям: это именно тот номер, который обозначен в договоре (категория, вместимость номера, вид из окна и т.д.); номер свободен на период времени, ограниченный датами начала и окончания оказания гостиничных услуг, указанными в договоре; номер убран, постельное белье, полотенца и предметы личной гигиены заменены.

Момент передачи гостю ключа от подготовленного номера есть момент предоставления номера во временное пользование. Если гость, например, фактически разместится в номере спустя некоторое время после передачи ключа, пусть даже и продолжительное, такая ситуация никак не влияет на момент предоставления номера.

Определение момента предоставления номера представляется крайне важным, так как позволяет установить момент начала течения срока оказания гостиничных услуг. Не смотря на тот факт, что в Правилах предоставления гостиничных услуг вопросы, связанные со сроками оказания гостиничных услуг, в том числе и со сроком предоставления номера гостю, не урегулированы в должной мере, срок в договоре об оказании гостиничных услуг является существенным условием и имеет решающее значение для заказчика услуги. Исполнитель обязан в срок предоставить гостю подготовленный номер. Срок в договорах об оказании гостиничных услуг обычно исчисляется сутками и часами. В п. 13 Правил предоставления гостиничных услуг установлен единый расчетный час — 12 часов текущих суток по местному времени, т.е. сутки для договоров об оказании гостиничных услуг начинаются и заканчиваются в 12 часов пополудни, а не в 0 часов ночи, как это общепринято. В Правилах предоставления гостиничных услуг также указывается, что исполнитель с учетом местных особенностей имеет право изменить единый расчетный час.

Необходимо отметить, что срок предоставления номера будет отличаться в зависимости от способа, которым был заключен договор. В случае заключения договора путем оформления размещения в момент заезда заказчика момент заключения договора совпадает с моментом предоставления гостю подготовленного номера. Таким образом, 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.

Статья 315 ГК РФ устанавливает, что досрочное исполнение обязательства возможно, если иное не предусмотрено законом, условиями обязательства или не вытекает из его существа. Существо обязательства об оказании гостиничных услуг исключает досрочное его исполнение. Досрочное исполнение согласно ст. 315 ГК РФ есть инициатива исполнителя. Завершение исполнителем оказания гостю услуг ранее даты, указанной в договоре как дата окончания срока оказания гостиничных услуг, не может представлять интерес для гостя.

Исполнитель обязан предоставить заказчику (гостю) услугу надлежащего качества. Законодательного определения понятия «качество гостиничной услуги» не существует. Категория «качество услуги» вообще недостаточно изучена как в экономической науке, так и в науке гражданского права, о чем свидетельствует, в частности, отсутствие легального определения качества услуги. В ГОСТе Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» разграничиваются понятия «качество услуги» и «качество обслуживания». Под качеством услуги понимается совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя. Качество обслуживания — это совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

В силу специфики гостиничной услуги, а именно—в силу наличия в ее содержании двух составляющих (материальной и обслуживания) качество гостиничной услуги может рассматриваться как техническое и функциональное. Техническое качество касается материальной составляющей гостиничной услуги; оно складывается из состояния номерного фонда (площадь номеров, наличие коммунальных удобств в номерах); состояния мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения; технического оснащения (наличие телефонной связи, телевизоров, холодильников, мини-баров, сейфов); состояния здания, подъездных путей, обустройства прилегающий к гостинице территории. Функциональное качество — это качество составляющей обслуживания; оно складывается в процессе выполнения персоналом гостиницы своих служебных обязанностей. Функциональное качество гостиничной услуги зависит от личных качеств персонала гостиницы (внимательность, заботливость, доброжелательность и т.д.), уровня их образования, профессиональной подготовки и мотивации, внешнего вида и поведения.

Правила предоставления гостиничных услуг в целом повторяют нормы ГК РФ, устанавливая ч. 1 п. 14, что качество предоставляемых гостиничных услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора — требованиям, обычно предъявляемым к гостиничным услугам.

Качество некоторых услуг определяется еще и такими понятиями, как «категория», «класс», «разряд» и т.п., отражающими уровень обслуживания.

Одной из обязанностей исполнителя по договору является информирование заказчика. Информирование необходимо для достижения единообразия в понимании заказчиком и исполнителем со держания услуги до начала ее оказания.

Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления размещения, в удобном для обозрения месте, а также на Интернет-сайте исполнителя, если таковой имеется. В каждом номере исполнитель обязан также разместить информацию о правилах размещения в гостинице, правилах противопожарной безопасности и правилах пользования электробытовыми приборами.

Исполнитель несет обязанность по хранению вещей гостя. Данная обязанность исполнителя установлена ст. 925 ГК РФ и п. 17 Правил предоставления гостиничных услуг. Согласно п. 1 ст. 925 ГК РФ исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение внесенных в гостиницу вещей без особого на то соглашения и без оформления их принятия на хранение. Вещь считается внесенной в гостиницу, если она либо вверена работнику гостиницы, либо помещена в номер или иное предназначенное для этого место.

Следует отметить, что действие ст. 925 ГК РФ не распространяется на деньги, иные валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные вещи. По поводу этих вещей необходимо заключение отдельного договора хранения. Особый случай составляет помещение ценных вещей в индивидуальный сейф.

В соответствии с п. 3 ст. 925 ГК РФ на заказчика или гостя, обнаружившего утрату, недостачу или повреждение вещи, налагается обязанность без промедления заявить об этом администрации гостиницы, в противном случае исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Основной обязанностью заказчика по договору об оказаний гостиничных услуг является обязанность по уплате вознаграждения исполнителю. Согласно п. 1 ст. 781 ГК РФ заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

Согласно п. 12 Правил предоставления гостиничных услуг потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме услугу после ее принятия. С согласия потребителя услуга быть оплачена им при заключении договора в полном объеме путем выдачи аванса. Налицо противоречие между нормами ГК РФ регулирующими вопросы срока и порядка оплаты услуг, и аналогичными нормами Правил предоставления гостиничных услуг.

Сроки и порядок оплаты гостиничных услуг определяются исходя из условий договора об оказании гостиничных услуг, что соответствует положениям п. 1 ст. 781 ГК РФ, и только при отсутствии в договора условий о сроках и порядке оплаты будут применяться нормы Правил предоставления гостиничных услуг. Если подобный порядок оплаты гостиничных услуг устраивает и исполнителя, и заказчика, он не может противоречить сути договора об оказании гостиничных услуг. Ведь законодатель в п. 1 ст. 781 ГК РФ дает сторонам право самостоятельно устанавливать соответствующие условиями и в дальнейшем руководствоваться этими условиями при исполнении обязательства. Если иное не предусмотрено договором об оказании гостиничных услуг, заказчик обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме услугу после ее принятия.

При рассмотрении обязанности заказчика оплатить оказанные услуги исключительно важное значение имеет вопрос доказывания факта оказания гостиничных услуг и правомерности требований исполнителя о выплате вознаграждения. Ведь зачастую доказать факт оказания гостиничных услуг ввиду отсутствия у них материального результата практически невозможно. Когда возникает необходимость подтверждения того, были ли оказаны гостиничные услуги и в каком количестве, широко применяется составление и подписание сторонами по окончании исполнения обязательства акта приема-передачи.

При рассмотрении обязанности заказчика оплатить оказанные услуги исключительно важное значение имеет вопрос доказывания факта оказания гостиничных услуг и правомерности требований исполнителя о выплате вознаграждения. Ведь зачастую доказать факт оказания гостиничных услуг ввиду отсутствия у них материального результата практически невозможно. Когда возникает необходимость подтверждения того, были ли оказаны гостиничные услуги и в каком количестве, широко применяется составление и подписание сторонами по окончании исполнения обязательства акта приема-передачи.

Обязанность по уплате вознаграждения исполнителю по общему правилу лежит на заказчике. Однако на практике возможны ситуации, когда оплата услуг совершается гостем (например, в случаях, когда гостиничные услуги приобретаются юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для своих сотрудников и последние оплачивают гостиничные услуги самостоятельно из денежных средств, выделенных им на командировочные расходы).

Заслуживают отдельного внимания следующие нормы относительно порядка оплаты гостиничных услуг. Согласно ч. 2 п. 12 Правил предоставления гостиничных услуг исполнитель может устанавливать цену на гостиничные услуги за час или за сутки. В соответствии с п. 13 Правил, как уже отмечалось выше, сутки начинаются в расчетный час одного дня, а заканчиваются в расчетный час следующего. Если гостю в силу каких-либо причин предоставлен номер ранее расчетного часа текущих календарных суток (имеется в виду общепринятое понятие «сутки», согласно которому сутки начинаются в О часов и заканчиваются в 23 часа 60 минут), то плата за гостиничные услуги за период с момента предоставления номера до наступления расчетного часа не взимается. Если гость задерживается после расчетного часа в день окончания срока оказания гостиничных услуг, но не более чем на 6 часов, с него взимается почасовая оплата. Если гость задерживается на срок от 6 до 12 часов, с него взимается плата за половину суток, от 12 до 24 часов — за полные сутки. Если гость размещается в гостинице не более 24 часов, то с него взимается плата за сутки, вне зависимости от расчетного часа.

Относительно оплаты гостиничных услуг следует упомянуть, что в цену номера, помимо цены непосредственно гостиничной услуги, могут входить и дополнительные услуги, оказываемые гостиничными компаниями.

Помимо обязанности по уплате вознаграждения исполнителю, Правила предоставления гостиничных услуг накладывают на заказчика обязанность соблюдать правила размещения в гостинице и правила противопожарной безопасности (п. 17). Правила размещения в гостинице разрабатываются и утверждаются исполнителем и обычно включают в себя нормы, касающиеся использования номера только по прямому его назначению — для временного размещения, а также порядка доступа гостя и его посетителей в номер, правил поведения гостя и его посетителей на территории гостиницы и т.д.

При нарушении заказчиком или гостем правил размещения в гостинице или правил противопожарной безопасности исполнителю весьма затруднительно надлежащим образом исполнить свои обязанности. Нарушение заказчиком или гостем упомянутых правил может также создавать опасность для других гостей, размещающихся в гостинице. Поэтому мы считаем допустимым применение в этом случае ст. 719 ГК РФ, согласно которой при нарушении заказчиком или гостем правил размещения в гостинице или правил противопожарной безопасности исполнитель будет иметь право не приступать к оказанию гостиничных услуг, приостановить их оказание или вообще отказаться от исполнения договора и требовать возмещения убытков.

2.2 Особенности гражданско-правовой ответственности по договору об оказании гостиничных услуг

Важную роль в проблеме ответственности по рассматриваемому договору играет решение вопроса о том, исполнено ли обязательство об оказании гостиничных услуг и в какой мере.

Так, в гостиничном обязательстве можно выделить действия по предоставлению номера для временного размещения гостя, уборке номера, предоставлению гостю информации, побудке гостя и другие. Если исполнитель выполнил все услуги-операции (действия), то он считается исполнившим свою обязанность. Если исполнитель по каким-то причинам выполнил не все услуги-операции, то фактическое исполнение им обязанности оценивается в конкретной ситуации по следующему критерию: «соответствует ли существу услуги фактически исполненная деятельность или нет, иначе говоря, привела ли подобная деятельность к тому эффекту, на который она была ориентирована».

Выше было уже сказано, что деятельность по оказанию гостиничных услуг является предпринимательской деятельностью. Следовательно, исполнитель несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства согласно п. 3 ст. 401 ГК РФ, т.е. и при отсутствии вины. Он отвечает даже за случайное невиновное неисполнение или ненадлежащее исполнения обязательства. Тем не менее исполнитель имеет право ссылаться на то, что надлежащее исполнение стало невозможным вследствие непреодолимой силы, а именно — чрезвычайных и непреодолимых при данных условиях обстоятельств. Такие обстоятельства обозначаются также терминами «форсмажор» или «форсмажорные обстоятельства» и могут быть подразделены на две группы:

а) природные стихийные явления;

б) некоторые обстоятельства общественной жизни (военные действия, эпидемии), национальные и отраслевые забастовки, запретительные акты государственных органов.

Не являются непреодолимой силой неблагоприятные факторы хозяйственной жизни, в том числе нарушение обязательств со стороны контрагентов, а также иные производственные трудности и техническая сложность принятых на себя обязательств.

Отсутствие горячего водоснабжения вследствие аварии на теплотрассе является нарушением обязательств со стороны контрагента, поэтому и в таких случаях исполнитель несет ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязательств.

Пункт 2 ст. 781 ГК РФ предусматривает еще одно основание освобождения исполнителя от ответственности — невозможность исполнения им обязательства вследствие вины заказчика. Тогда на заказчика возлагаются все последствия такой невозможности, которые состоят в обязанности заказчика оплатить услуги в полном объеме.

Так, в случае, если гость не приехал в гостиницу вследствие отмены авиарейса, заказчик по потребительскому договору должен оплатить исполнителю лишь фактически понесенные последним расходы, а заказчик по непотребительскому договору — услуги в полном объеме. Однако если упомянутый авиарейс был отменен вследствие забастовки авиадиспетчеров, заказчик по непотребительскому договору также возмещает исполнителю только фактически понесенные последним расходы.

Согласно п. 3 ст. 781 ГК при отсутствии оснований для наступления ответственности той или другой стороны отрицательные последствия возникшей невозможности исполнения распределяются определенным образом между контрагентами: исполнитель имеет право требовать лишь возмещения фактически понесенных расходов3. Необходимо иметь в виду, что для исполнителя и заказчика по непотребительскому договору отсутствием оснований для наступления ответственности будет являться действие непреодолимой силы, для всех прочих заказчиков — отсутствие вины.

В случае невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые он отвечает, исполнитель обязан обеспечить размещение гостя в ближайшей гостинице равной или более высокой категории и возместить все дополнительные расходы, возникшие у гостя в связи со сменой гостиницы

Ввиду длящегося характера гостиничного обязательства представляется, что нарушение исполнителем срока оказания гостиничных услуг будет влиять на факт исполнения или неисполнения им обязательства.

Под просрочкой исполнителя мы понимаем непредоставление гостю номера в срок, установленный в договоре как дата начала оказания гостиничных услуг. В случае просрочки исполнителя по потребительскому договору об оказании гостиничных услуг, где заказчиком является гражданин-потребитель, последний в соответствии с п. 1 ст. 28 Закона о защите прав потребителей вправе либо отказаться от исполнения договора, либо потребовать уменьшения цены за оказание услуги, либо приобрести услугу у третьих лиц и потребовать от исполнителя возмещения своих расходов.

Таким образом, должны быть выбрана гостиница, соответствующая по ценовой категории первоначальной, номер аналогичной категории и т.п. В расходы, подлежащие возмещению, могут быть включены суммы, выплаченные третьим лицам за оказанные услуги, и другие необходимые и разумные траты потребителя2. Так, помимо оплаты гостиничных услуг, оказанных исполнителем — третьим лицом, должны подлежать возмещению транспортные расходы по переезду из одной гостиницы в другую, а также последующие транспортные расходы потребителя, если первоначальная гостиница находится в центре города, а замещающая гостиница — на окраине. договор гостиничный услуга расторжение

Пункт 5 ст. 29 Закона о защите прав потребителей за нарушение сроков оказания услуги предусматривает неустойку за каждый день или час просрочки в размере 3 процентов от цены оказания услуг.

Неустойка взыскивается до начала оказания услуги или до момента заявления потребителем одного из требований, предусмотренных п. 1 ст. 28 Закона о защите прав потребителей. Заказчик-потребитель также вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных просрочкой, причем согласно п. 2 ст. 13 Закона о защите прав потребителей убытки подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки. Заказчик по непотребительскому договору и заказчик по потребительскому договору, не являющийся потребителем, обнаружив недостатки в оказании услуги, имеет право воспользоваться одной из двух возможностей, предоставленных ему ст. 723 ГК РФ: во-первых, он может потребовать соразмерного уменьшения цены на гостиничные услуги; во-вторых, он имеет право потребовать от исполнителя безвозмездного устранения недостатков в разумный срок. Если в разумный срок недостатки не устранены либо они существенны и неустранимы, то заказчик имеет право отказаться от договора и потребовать возмещения убытков. Права заказчика-потребителя несколько шире. Согласно п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей в случае, если недостатки гостиничной услуги существенны, он имеет право расторгнуть договор, не дожидаясь устранения таких недостатков

Глава 3. Особенности изменения и расторжения договора об оказании гостиничных услуг

Расторжение непотребительского договора об оказании гостиничных услуг, а также потребительского договора об оказании гостиничных услуг, в котором на стороне заказчика выступает юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, возможно по соглашению сторон согласно п. 1 ст. 450 ГК РФ, либо в судебном порядке по требованию одной из сторон при существенном нарушении договора другой стороной согласно п. 2 ст. 450 ГК РФ, либо во внесудебном порядке при отказе одной из сторон от исполнения договора согласно ст. 782 ГК РФ. Расторжение потребительского договора об оказании гостиничных услуг, заказчиком в котором является гражданин-потребитель, кроме указанных трех оснований, возможно также по основаниям, предусмотренным п. 3 ст. 450 ГК РФ, п. 1 ст. 28 и п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей, а именно: в случае нарушения исполнителем сроков исполнения договора; в случае нарушения исполнителем срока устранения недостатков гостиничной услуги, установленного договором; при обнаружении в гостиничной услуге существенных недостатков; при обнаружении иных существенных отступлений от условий договора.

В соответствии с п. 1 ст. 452 ГК РФ в случае изменения или расторжения договора об оказании гостиничных услуг по соглашению сторон подобное соглашение должно быть совершено в той же форме, которая была использована при его заключении. Так как договор об оказании гостиничных услуг всегда заключается в письменной форме, то для изменения или расторжения такого договора также должна быть использована письменная форма. Изменение и расторжение непотребительских договоров об оказании гостиничных услуг, а также потребительских договоров, заказчиком в которых выступает юридическое лицо, обычно происходит путем заключения дополнительного соглашения или подписания протокола, отражающего основания изменения или расторжения договора, либо путем обмена письмами, сообщениями по факсимильной связи и т.п. Потребительские договоры об оказании гостиничных услуг с участием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, до заезда заказчика в гостиницу также могут быть изменены путем обмена сообщения по почтовой, факсимильной и иной связи. Во время нахождения заказчика в гостинице такие договоры можно изменить или расторгнуть путем внесения соответствующих изменений в квитанцию (талон) или иной документ, подтверждающий заключение договора на оказание гостиничных услуг. Согласно п. 3 ст. 453 ГК РФ договор считается соответственно измененным или расторгнутым с момента заключения сторонами соответствующего соглашения.

Существенное нарушение одной из сторон условий договора может послужить основанием для изменения или расторжения договора в судебном порядке по требованию одной из сторон. Расторжение или изменение договора на таком основании является одним из способов защиты гражданских прав, прямо предусмотренных ст. 12 ГК РФ. Согласно п. 2 ст. 450 ГК РФ существенным признается причинение нарушением договора такого ущерба, который обусловливает для стороны невозможность получить то, на что она рассчитывала, заключая договор. Как отмечает А.Ю. Кабалкин, сторона, заявившая в суде требование об изменении или прекращении договора, должна доказать, что при продолжении действия договора она может понести ущерб в форме упущенной выгоды и тех расходов, которые возникли в процессе исполнения договора. Важно подчеркнуть, что решающее значение для применения указанной статьи имеет не размер ущерба как таковой, а его соотношение с тем, чего могла ожидать от исполнения сторона, т.е. решение суда зависит лишь от того, является ли действительно существенной разница между тем, на что вправе была рассчитывать сторона, заключившая договор, и тем, что в действительности она смогла получить. При этом в соответствии с п. 2 ст. 452 ГК РФ обращение в суд возможно только после направления другой стороне предложения изменить или расторгнуть договор и либо получения отказа на такое предложение, либо неполучения ответа в установленный предложением или договором срок, а если ни предложение, ни договором срок не предусмотрен — 30-дневный срок. Потерпевшая сторона также имеет право требовать возмещения убытков, причиненных изменением или расторжением договора. В соответствии с п. 3 ст. 453 ГК РФ обязательства сторон считаются соответственно измененными или расторгнутыми с момента вступления в законную силу решения суда об изменении или расторжении договора.

В соответствии с п. 1 ст. 782 ГК РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора об оказании гостиничных услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов. Согласно п. 2 ст. 782 ГК РФ исполнитель имеет право отказаться от исполнения обязательств по договору об оказании гостиничных услуг при условии полного возмещения заказчику убытков. Заказчик также вправе заявить отказ от исполнения обязательства как до момента оказания услуг, так и в процессе их оказания;

Условие договора, ограничивающее право заказчика на односторонний отказ от исполнения договора, является недействительным в соответствии с п. 1 ст. 422 и ст. 168 ГК РФ. Представляется необходимым разработать меры, пресекающие применение рассматриваемого условия гостиничными компаниями, которые пользуются отсутствием у заказчиков достаточных знаний в области гражданского права, а зачастую и сами несведущи в этом вопросе. Согласно п. 4 Правил оказания гостиничных услуг данные Правила наряду с прочей обязательной информацией должны быть размещены в помещении, предназначенном для оформления размещения, в удобном для обозрения месте. Согласно предложению, высказанному в § 3 настоящей главы, такая информация должна также размещаться на Интернет-сайте исполнителя, если таковой имеется. Для отношений, складывающихся в гостиничной сфере, особенно актуально разграничение одностороннего отказа заказчика от исполнения договора по правилам п. 1 ст. 782 ГК РФ и невозможности исполнения договора, возникшей по вине заказчика, что предусмотрено п. 2 ст. 781 ГК РФ.

Таким образом, отказ заказчика от исполнения договора об оказании гостиничных услуг должен быть прежде всего заявлен и должен ясно свидетельствовать о его намерениях. Закон не предъявляет к отказу заказчика никаких особых требований, однако, желательно, чтобы он был совершен в письменной форме (например, путем направления исполнителю сообщения посредством почтовой, факсимильной или иной связи). В случае возникновения спора будет возможность доказать факт отказа в суде. Следует отметить, что односторонний отказ услугодателя от исполнения публичного договора, не обусловленный невозможностью его исполнения, является недопустимым.

Следовательно, можно заключить, что недопустим односторонний отказ исполнителя от исполнения потребительского договора об оказании гостиничных услуг при наличии возможности его исполнения.

На практике исполнитель отказывается от исполнения договоров об оказании гостиничных услуг — как потребительских, так и непотребительских, — в основном по причине перебронирования. Термин «перебронирование» происходит от английского overbooking и означает бронирование номеров без наличия в гостинице свободных мест. Зачастую, чтобы обезопасить себя от потерь, вызванных отказом от исполнения договоров со стороны заказчиков, исполнитель заключает договоры об оказании гостиничных услуг на количество номеров, существенно превышающее общее количество номеров в гостинице. Если в итоге на конкретную дату количество номеров, в отношении которых заказчики исполняют договор, т.е. затребованных для размещения, все же превышает количество свободных номеров, исполнитель отказывается от исполнения ряда договоров. Так как отказ происходит по причине отсутствия у исполнителя возможности исполнить свои обязательства по договору, он возможен даже в отношении потребительских договоров об оказании гостиничных услуг.

Осуществляя перебронирование, т.е. заключая договоры на оказание гостиничных услуг в отсутствие в гостинице свободных номеров, исполнитель заведомо вводит заказчика в заблуждение относительно своих возможностей исполнить договор. Беря на себя определенные обязательства, исполнитель не вполне уверен, будет ли у него возможность эти обязательства исполнить. Однако договор он заключает и уверяет заказчика, что гостиничные услуги будут оказаны в соответствии с условиями этого договора.

При установлении последствий такого отказа законодатель явно отошел от принципа равенства сторон, так как заказчик услуги обязывается возместить лишь фактически понесенные исполнителем расходы, в то время как исполнитель должен возместить заказчику убытки в полном объеме.

Считается целесообразным законодательно ограничить право заказчика на односторонний отказ от исполнения условий договора, связанного с осуществлением его сторонами предпринимательской деятельности.

Таким образом, в договоре, связанном с осуществлением его сторонами предпринимательской деятельности, может быть установлен срок, до наступления которого заказчик имеет право отказаться от исполнения договора, а также может быть предусмотрена неустойка, которая взыскивается с заказчика в случае отказа от исполнения договора позднее установленного срока. Ограничения права заказчика по непотребительскому договору на отказ от исполнения своих обязательств вернемся к высказанному ранее предложению о включении в Правила предоставления гостиничных услуг нормы, гарантирующей заказчикам право на отказ от исполнения договора. Действие предлагаемой нормы следует распространить только на потребительские договоры об оказании гостиничных услуг. Таким образом, заказчик имеет право отказаться от исполнения потребительского договора об оказании гостиничных услуг в любой момент до начала его исполнения или во время его исполнения при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Взыскание с заказчика неустойки, штрафа или применение к нему иных мер ответственности за отказ от исполнения договора недопустимо.

Заключение

Таким образом, процесс предоставления гостиничных услуг представляет собой довольно сложный, но хорошо организованный и последовательный комплекс действий. Выполнение каждого этапа этого комплекса должен быть подчинен определенным правилам, которые установлены законодательными и иными нормативно-правовыми актами. За невыполнение правил предоставления гостиничных услуг предприятие гостеприимства несет ответственность перед клиентом.

Для организации налаженного процесса оказания услуг, обязанности персонала четко распределены. Работники гостиницы исполняют свои обязанности быстро и оперативно, чтобы не доставлять клиенту лишние неудобства. Для гостиничных работников главное - обеспечить клиенту высокий уровень качества услуг, а, следовательно, в высокий уровень комфорта.

Система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих разнообразные бытовые и хозяйственные запросы гостей, называется в гостиничном хозяйстве сервисом.

Сервис может быть очень разным - от быстрого и профессионального оформления службой приема до безупречной работы сантехнического оборудования. Каждое звено в цепи сервиса важно.

Высокий уровень сервиса помогает гостинице зарекомендовать себя на рынке туристских услуг с лучшей стороны и привлечь больше клиентов.

Кроме того, оказывая какие-либо услуги, персонал должен проявлять такт и корректность. Сервис нужно строить не только по принципу спроса (что хочет гость), но и по принципу предложения (гостиница предлагает все новые и новые услуги, которые может оказать, а гость выбирает, надо ему это или нет). Но нельзя навязывать услуги (может быть, гостю не потребуется то, что ему навязывают, и поэтому он не хочет платить больше).

Одним из обязательных условий оказания гостиничных услуг в полном объеме служит оформление договора. Предмет договора об оказании гостиничных услуг составляют гостиничные услуги. Согласно абз. 4 п. 2 Правил предоставления гостиничных услуг гостиничные услуги оказываются по возмездному договору, т.е. за плату.

Используя конструкцию п. 1 ст. 779 ГК РФ, определение договора об оказании гостиничных услуг можно сформулировать следующим образом. Договор об оказании гостиничных услуг — это договор, по которому исполнитель обязуется осуществить комплекс действий по обеспечению комфортного временного размещения и связанного с ним обслуживания заказчика в гостинице, а заказчик обязуется оплатить эти услуги. Договор об оказании гостиничных услуг является двусторонним, консенсуальным и возмездным.

Договор об оказании гостиничных услуг является двусторонним, так как каждая из сторон этого договора — исполнитель и заказчик — несет обязанность в пользу другой стороны и считается должником другой стороны в том, что обязана сделать в его пользу, и одновременно ее кредитором в том, что имеет право от нее требовать.

В договоре об оказании гостиничных услуг оговаривается такой важный критерии как ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.

В каждой стране имеются собственные показатели степени ответственности, как со стороны исполнителя, так и со стороны потребителя.

Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если имеются существенные нарушения в процессе предоставления гостиничных услуг, к примеру:

* недостатки в оказанной услуге, низкое качество услуг, не соответствующее уровню качества, указанному в договоре;
* отступление исполнителя от условий договора;
* нарушения техники безопасности;
* утрата или повреждение имущества потребителей, и т.д.

Однако при обнаружении недостатков услуги, оказанной потребителю, он вправе потребовать:

* устранения недостатков, без отдельной платы за это;
* уменьшения цены за оказанную услугу.

В случае, если исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки, потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков.

Все убытки возмещаются в определенные сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Исполнитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если потребитель не производит оплату за предоставленные ему услуги.

Список литературы

1. Конституция Российской Федерации.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации
3. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» // Ведомости СНД и ВС РФ. 1992. № 15. Ст. 766.
4. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // СЗ РФ. 1996. №49. Ст. 5491.
5. Указ Президента РФ от 18 ноября 2004 г. № 1453 «О Федеральном агентстве по туризму и Федеральном агентстве по физической культуре и спорту» // СЗ РФ. 2004. № 47. Ст. 4635.
6. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // СЗ РФ. 1997. № 18. Ст. 2153
7. 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.
8. Борисов К.Г. Международный туризм и право: учеб. пособ. для вузов. М., 1999.
9. Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право. Кн. вторая: Договоры о передаче имущества. М., 2000.
10. Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право. Кн. третья: Договоры о выполнении работ и оказании услуг. М., 2003.
11. Вахмистров В.П., Вахмистрова СИ. Правовое обеспечение туризма: учеб. пособ. СПб., 2005.
12. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса. Ростов н/Д, 2003.
13. Волошин Н.И. Правовое регулирование в туризме: учебник. М., 2007.
14. Вотинцева Н.А. Договорные обязательства в сфере туристского и гостиничного бизнеса. Ростов н/Д, 2007.
15. Гостиничный и туристический бизнес: учебник / [А.Д. Чудновский и др.]; под ред. А.Д. Чудновского. М., 1999.
16. ИсмаевД.К. Маркетинг гостиничных услуг в России: учеб. пособ. М., 1999.
17. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособ. Минск, 2001.
18. Какосьян Э.К. Стратегии развития предприятий гостиничного хозяйства. СПб., 2003.
19. Ковалев С.Н., Чернов Г.Е., Попов А.Г. Гостиничный бизнес: Классификация гостиниц и стандарты первоклассных отелей: учеб.пособ. СПб., 2001.
20. Медлик С, Инграм X. Гостиничный бизнес: учебник для студ. вузов. М., 2005.
21. Писаревский Е.Л. Туристская деятельность: проблемы правового регулирования. Владивосток, 1999.
22. Санникова Л.В. Услуги в гражданском праве России. М., 2006.
23. Сенин B.C., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учеб. пособ. М., 2006.