

Порядок оплаты гостиничных услуг: проблемы правового регулирувания

За оказание своих услуг по размещению гостей гостиница взимает с них вознаграждение в порядке и на условиях, предусмотренных заключаемыми с ними договорами. У потребителя есть возможность оплачивать гостиничные услуги по факту их оказания, на что прямо указано в п. 28 Правил, либо до их оказания при его согласии с этим. На условиях внесения предоплаты до заселения в номер работают все гостиницы, что следует признать разумным, поскольку при неоплате своих услуг гостиница будет вынуждена обращаться в суд¹, при этом с каждого нарушителя взыскивать задолженность по месту его жительства², а если гость является иностранным гражданином, то еще и за границей.

Гостиницам приходится в судебном порядке взыскивать не только оплату за проживание, но и стоимость иных услуг (за телефонные переговоры, за ресторанное обслуживание и иные услуги), при этом речь может идти о долгах в сумме от 100 000 руб.³. В связи с этим многие гостиницы вполне осознанно соглашаются с риском привлечения к административной ответственности, чтобы избежать причинения убытков. Кроме того, подобный риск является не столь существенным, учитывая, что фактическая оплата гостиничных услуг при заселении гостя в номер или перед этим уже сама по себе свидетельствует о его согласии с таким порядком оплаты.

¹ Заочные решения Октябрьского районного суда г. Тамбова от 05.06.2015 по делу N 2-1711/15, Приволжского районного суда г. Казани от 07.07.2014 по делу N 2-4760/14.

² [Определение](#) Липецкого областного суда от 03.09.2014 N 33-2357а/2014.

³ Решение Хасанского районного суда Приморского края от 30.05.2013 по делу N 2-31/2013.

Правила регулируют отношения между гостиницей и потребителем, который услуги заказывает для своих личных, семейных, бытовых и иных домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. В связи с этим граждане при заказе гостиничных услуг за плату пользуются всеми гарантиями, предоставленными им Законом от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон N 2300-1).

К числу таких гарантий необходимо отнести право потребителей на получение полной, своевременной и достоверной информации о приобретаемых товарах, работах или услугах, о продавце, возможность полного возмещения убытков и компенсации морального вреда, альтернативную подсудность, неустойку в размере 1% и 3% за нарушение контрагентом своих обязательств, освобождение от уплаты пошлины при цене иска до 1 000 000 руб. (ст. 12 Закона N 2300-1, пп. 13 п. 1 и п. 3 ст. 333.36 НК РФ). Указанные гарантии носят императивный характер и не могут быть изменены или исключены в договоре с потребителем (ст. 422 ГК РФ).

На практике для обеспечения потребителей полной и достоверной информацией об оказываемых услугах необходимо соответствующие сведения разместить на сайте гостиницы, на ресепшн и в других предназначенных для этого местах (рестораны, гостиничные номера, лифты и др.), а в бланке регистрационной карты сделать отметку об ознакомлении гостя со всей информацией. Его подпись в данном документе будет означать получение необходимой информации и согласие с порядком и условиями предоставления услуг⁴.

В частности, потребитель вправе в любое время до исполнения договора в полном объеме отказаться от дальнейшего проживания в гостинице и потребовать возврата части внесенной суммы за вычетом фактически

⁴ Апелляционное [определение](#) Центрального районного суда г. Волгограда от 09.03.2011 по делу N 11-62/2011.

понесенных расходов отельеров⁵.

Такое право прямо предусмотрено п. 1 ст. 782 ГК РФ и может быть реализовано в любое время⁶, как до начала оказания гостиничных услуг, так и в процессе их предоставления⁷, его нельзя ограничить или исключить⁸, в том числе путем установления требований к форме и порядку отказа⁹, нельзя установить за его совершение неустойку или отступное¹⁰, поскольку любые такие условия могут быть признаны недействительными как ущемляющие права потребителей¹¹.

Так, например, в п. 25 Правил проживания в отеле "Белый пляж", расположенном в Анапе, содержится условие о том, что возврат суммы за отказ от дальнейшего оплаченного проживания производится с удержанием 30% от общей суммы оплаты¹². Такое условие ущемляет право потребителя на односторонний отказ от договора на предоставление гостиничных услуг, поэтому является ничтожным и не влечет никаких правовых последствий.

Помимо обращения в суд потребитель вправе также за защитой своих нарушенных прав обратиться в территориальное подразделение Роспотребнадзора и в прокуратуру, которая осуществляет общий надзор за

⁵ Апелляционное [определение](#) Санкт-Петербургского городского суда от 29.02.2016 N 33-3305.

⁶ [Комментарий](#) к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй (постатейный) / Отв. ред. О.Н. Садилов. М., 1997. С. 351. В юридической литературе, правда, можно встретить противоположную позицию, согласно которой отказ каждой из сторон возможен лишь с момента наступления срока исполнения обязательств: [Комментарий](#) к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй / Под ред. Т.Е. Абовой и А.Ю. Кабалкина. М., 2004. С. 471; Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая. Текст, [комментарий](#), алфавитно-предметный указатель / Под ред. О.М. Козырь, А.Л. Маковского, С.А. Хохлова. М., 1996. С. 396.

⁷ Апелляционное определение Ленинского районного суда г. Курска от 14.01.2016 по делу N 11-14/52016.

⁸ Кулаева Н.С. [Возврат денежных средств](#) при досрочном выезде гостя из гостиницы // Налоги (газета). 2007. N 3.

⁹ Апелляционное определение Верховного суда Чувашской Республики от 24.12.2014 по делу N 33-4828/2014.

¹⁰ Решение Курчатковского районного суда г. Челябинска от 28.06.2016 по делу N 2-278/2016.

¹¹ Апелляционное [определение](#) Правобережного районного суда г. Липецка от 30.12.2014 по делу N 11-97/2014.

¹² <http://white-beach.ru/ob-otele/pravila-prebyvania-v-otele> (дата обращения: 03.10.2018).

соблюдением законодательства России всеми участниками гражданского оборота и публичными органами, включая даже Следственный комитет РФ в соответствии со ст. 44 Федерального закона от 28.12.2010 N 403-ФЗ "О Следственном комитете Российской Федерации", ст. ст. 21 - 22 Федерального закона от 17.01.1992 N 2202-1 "О прокуратуре Российской Федерации"¹³.

Материалы административных проверок потребитель вправе использовать уже в дальнейшем в качестве доказательств при судебной защите своих прав и законных интересов. Контрольные органы вправе выдавать отелям предписания и выписывать штраф, но не могут их обязать к изменению условий договора и исполнению обязательств, поэтому с указанными целями потребитель должен обращаться в суд.

Для возврата части уплаченной за проживание денежной суммы потребитель должен именно отказаться от гостиничных услуг, подав соответствующее заявление на ресепшн гостиницы, отправив по почте телеграмму или иным способом при отказе принять у него заявление¹⁴. В заявлении желательно не ограничиваться указанием на то, что клиент выезжает раньше, хотя суды и приравнивают такую формулировку к фактическому отказу от договора¹⁵, равно как и отказ от заявки, брони¹⁶, об отказе от проведения мероприятия, на время которого были забронированы номера¹⁷ и другие подобного рода формулировки, а прямо, четко и недвусмысленно указывать в нем на прекращение отношений во избежание каких-либо недоразумений¹⁸.

В ином случае при отсутствии доказательств такого отказа, в частности, если он содержит неясные формулировки (например, не явно выраженное

¹³ [Определение](#) Верховного Суда РФ от 17.08.2016 N 127-КГПР16-4.

¹⁴ Определение Щербиновского районного суда Краснодарского края от 08.06.2016 по делу N 11-13/2016.

¹⁵ Определение Щербинского районного суда Краснодарского края от 08.06.2016 по делу N 11-13/2016.

¹⁶ [Постановление](#) ФАС Северо-Западного округа от 06.12.2010 по делу N А56-7735/2009.

¹⁷ [Постановление](#) ФАС Северо-Западного округа от 09.04.2007 по делу N А13-6327/2006-09.

¹⁸ Жмулина Д.А. [Односторонний отказ от исполнения договора](#) об оказании гостиничных услуг // Арбитражные споры. 2010. N 3.

намерение отказаться от договора, а просьба его расторгнуть, что не равнозначно самому отказу), гостиничные услуги подлежат оплате за весь заявленный период проживания¹⁹. Простой выезд гостя из предоставленного ему гостиничного номера без каких-либо объяснений по этому поводу не освобождает его от обязанности оплатить проживание, поскольку в оплаченный период он в любом случае всегда был вправе вернуться в номер, и гостиница ему должна была обеспечить такую возможность²⁰.

Так, в одном деле суд оставил без удовлетворения требование клиента о возврате уплаченной стоимости за проживание в номере, который он освободил, поскольку в доказательство фактического освобождения номера тот представил только лишь простую копию счета, на котором администратор проставил ему отметку о фактическом времени выезда из гостиницы. Между тем отсутствие оригинала документа исключает возможность при оценке копии проверить ее тождество. Кроме того, несмотря на указанную отметку на копии счета, фактически истец освободил номер значительно позже, поскольку в нем оставались его вещи. При таких обстоятельствах суд указал на то, что оснований для возврата гостю уплаченной им суммы не имеется²¹.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. Поскольку такая норма прямо закреплена в пп. "а" п. 15 Правил, гость лишен возможности истребовать обратно удержанную с него плату, гостиница вправе ее получить²².

При этом, исходя из сложившейся судебной практики, такую плату суды

¹⁹ Апелляционное [определение](#) Первомайского районного суда г. Мурманска от 10.07.2015 по делу N 11-73/15.

²⁰ Апелляционное [определение](#) Московского городского суда от 16.05.2016 по делу N 33-17464.

²¹ [Определение](#) Московского городского суда от 18.02.2014 N 4г/8-1100.

²² Апелляционное [определение](#) Санкт-Петербургского городского суда от 01.03.2016 N 33-3053/2016.

не снижают на основании ст. 333 ГК РФ, и обозначение удерживаемой суммы как штрафа не меняет ее правовой природы именно как платы за простой номера²³, хотя лучше не использовать такое понятие во избежание споров. В отношениях с заказчиками - коммерсантами отельеру в принципе невыгодно при незаезде клиентов устанавливать только плату за простой номера за одни сутки, которая является специальной гарантией для потребителей, а следует взимать плату за весь период, если вовремя не была заявлена аннуляция брони.

Клиент, соответственно, не вправе потребовать возврата удержанной суммы ни от гостиницы, ни от своего обслуживающего банка, учитывая, что поручение списать денежные средства в счет оплаты стоимости услуг он ему дал добровольно при гарантированном бронировании²⁴, которое значительно упрощает жизнь гостиницам²⁵.

Это связано с тем, что банк не вправе контролировать использование им своих денег на счете и вводить для него какие-либо ограничения по поводу распоряжения его имуществом²⁶. Это касается оплаты как самого проживания в гостинице, так и иных услуг, заказанных клиентом: питание, экскурсионное обслуживание, услуги прачечной и химчистки и др.²⁷.

Авторизация применительно к расчетам, осуществляемым посредством банковских карт, представляет собой разрешение, предоставленное банком-эмитентом для проведения операций с банковской картой. Если на карточном счету держателя банковской карты достаточно денежных средств для оплаты товаров, работ и услуг, производится авторизация, и на счете владельца

²³ Апелляционное [определение](#) Суда Ненецкого автономного округа от 21.04.2015 по делу N 33-61/2015, решение Нарьян-Марского городского суда Ненецкого автономного округа от 24.02.2015 по делу N 2-60/2015.

²⁴ Апелляционное [определение](#) Санкт-Петербургского городского суда от 18.06.2013 N 33-8417/13.

²⁵ Гарантированное бронирование - задачи и возможности // <http://www.frontdesk.ru/article/garantirovannoe-bronirovanie-zadachi-i-vozmozhnosti> (дата обращения: 14.10.2018).

²⁶ Определение Московского городского суда от 10.12.2013 N 4г/9-11834/2013.

²⁷ Решение Нарьян-Марского городского суда Ненецкого автономного округа от 24.02.2015 по делу N 2-60/2015.

банковской карты блокируется денежная сумма в пределах авторизированной суммы.

Данные о проведенных операциях включаются в специальный реестр платежей, которые после обработки отсылаются банку-эмитенту. На основании полученных данных банк-эмитент списывает средства со счета держателя карты для перечисления на счет организации торговли. Таким образом, между авторизацией платежа и фактическим списанием денежных средств со счета владельца карты имеется определенный промежуток времени. При этом с момента авторизации между банком и торговой организацией, принявшей банковскую карту к оплате, возникает самостоятельное обязательство.

Поскольку клиент в добровольном порядке вступает в договорные отношения с отелем при бронировании номера через его сайт, предоставляя ему самостоятельно все необходимые реквизиты банковской карты, которые позволяют ему на законных основаниях провести сначала авторизацию, а затем списание денежных средств со счета в качестве оплаты заказанных клиентом для себя услуг, то у его банка отсутствуют правовые основания для неисполнения спорных операций²⁸. Банк не вправе отказаться от авторизации, которая осуществляется в безакцептном порядке²⁹.

В данной ситуации с учетом существующих правил международных банковских платежей и принятых клиентом правил бронирования никакие последующие после бронирования и предоставления необходимых сведений о своей карте для производства расчета отелю действия клиента, в том числе по блокировке карты, не отменяют и не могут отменить операции как по авторизации суммы на счете, которая имела место до того, как карта была заблокирована, так и по списанию денежных средств со счета³⁰.

²⁸ Бычков А.И. Проведение расчетных операций: способы, специфика и риски. М.: Инфотропик Медиа, 2016.

²⁹ Апелляционное [определение](#) Нижегородского областного суда от 10.05.2016 по делу N 33-5423/2016.

³⁰ Решение Железнодорожного районного суда г. Екатеринбурга от 14.05.2015 по делу N 2-1931/2015.

Исключение составляет случай, когда гостиницей был нарушен порядок оформления торговой операции (например, не снят оттиск карты клиента), что дает право последнему инициировать процесс ее отмены и возврата денег. Банк, по решению соответствующей платежной системы вернувший клиенту на счет денежные средства, в дальнейшем сумму отмененной транзакции списывает со счета гостиницы, которая не получила согласие клиента на использование средств на счете его карты³¹.

Клиент вправе от гостиничных услуг отказаться как немотивированно в одностороннем внесудебном порядке с компенсацией гостинице только фактически понесенных ею расходов (п. 1 ст. 782 ГК РФ), так и по иным основаниям, например, вследствие антисанитарного состояния номеров и несоответствия услуг установленным требованиям. В такой ситуации, правда, клиент будет в случае спора доказывать, действительно ли у него имелись основания для отказа от договора³², поэтому проще отказаться от договора немотивированно либо указать сразу несколько оснований для отказа, а затем требовать возврата всей уплаченной суммы без вычета фактически понесенных расходов, поскольку заказчик по договору возмездного оказания услуг должен оплачивать только те услуги, которые оказаны ему с надлежащим качеством, соответствуют закону, условиям договора и обычно предъявляемым требованиям.

За нарушение семидневного срока возврата уплаченной за неоказанные услуги денежной суммы потребитель вправе в судебном порядке помимо нее также взыскать с гостиницы штрафные проценты по ст. 395 ГК РФ³³, компенсацию морального вреда, свои издержки, связанные с ведением судебного дела, и штраф в размере 50% от всех удовлетворенных исковых требований. За нарушение гостиницей срока исполнения отдельных

³¹ [Постановление](#) Арбитражного суда Северо-Западного округа от 22.09.2016 по делу N А56-74089/2015.

³² Решение Темрюкского районного суда Краснодарского края от 18.11.2013 по делу N 2-2322/2013.

³³ Апелляционное [определение](#) Московского городского суда от 20.11.2015 по делу N 33-43463.

требований потребителя (соразмерное уменьшение платы за некачественные услуги, возмещение разницы в стоимости заказанных и не предоставленных гостиничных услуг по вине гостиницы и стоимости проживания у другого отеля) он вправе поставить вопрос о взыскании неустойки в порядке и в размере, которые предусмотрены ст. 31 Закона N 2300-1.

При оценке требования истца о соразмерном снижении платы за некачественно оказанные гостиничные услуги (например, отсутствие кондиционера, плохое состояние номера, отсутствие других заявленных параметров качества) суд учитывает общую стоимость услуг за весь период размещения, а не за конкретные даты, в которые имело место их некачественное оказание, поскольку проживание в гостинице в течение определенного периода времени представляет собой единую услугу, а не несколько услуг³⁴.

При некачественном оказании гостиничных услуг потребитель не вправе требовать возврата всей уплаченной за них суммы, поскольку фактически он их получил, и может ставить вопрос только о соразмерном уменьшении их стоимости, если только отказ от услуг не был заявлен незамедлительно в день заселения в номер при обнаружении недостатков³⁵.

Так, в одном деле суд отклонил иск о возврате стоимости гостиничных услуг по причине их некачественного оказания в связи с проведением в гостинице ремонтных работ. Истец утверждал, что из-за шума ему были причинены серьезные неудобства, поэтому гостиничные услуги он оплачивать в такой ситуации не должен. Однако суд с такой позицией не согласился, отметив следующее. Несмотря на то что в гостинице велись ремонтные работы, истец договор об оказании гостиничных услуг не расторгал, все услуги в полном объеме получил.

Сами ремонтные работы осуществлялись в пределах

³⁴ Апелляционное определение Хорошевского районного суда г. Москвы от 29.08.2014 по делу N 11-97/2014.

³⁵ Решение Темрюкского районного суда Краснодарского края от 18.11.2013 по делу N 2-2322/2013.

общеустановленных норм и правил, шум не носил постоянного характера. Суд даже не посчитал обоснованной ссылку истца на то, что до него исполнителем заблаговременно не была доведена информация о проведении в гостинице ремонта, просто отметив по этому поводу, что, проживая в гостинице и будучи осведомленным о ремонте, в разумный срок не отказался от договора. Претензию в адрес гостиницы по факту некачественных услуг истец направил спустя лишь значительное время после полного исполнения договора. При таких обстоятельствах суд пришел к выводу об отсутствии оснований для удовлетворения иска о возврате уплаченной за оказанные и принятые гостиничные услуги суммы³⁶. В такой ситуации надлежащим способом защиты прав потребителя являются требования о соразмерном уменьшении стоимости услуг, но не о полном возврате их стоимости, а также о компенсации морального вреда в связи с доставленными неудобствами.

По поводу всех выявленных недостатков потребитель должен обращаться к исполнителю с претензиями, оставить отзывы в книге жалоб и предложений, обращаться в правоохранительные органы с четким указанием всех недостатков³⁷. В ином случае оснований для возврата ему денег не имеется³⁸, поскольку считается, что потребитель принимает предложенный ему для проживания номер³⁹.

При формировании условий размещения в гостинице следует учитывать, что отельер работает на условиях публичного договора, что означает его обязанность заключить такой договор со всеми, кто к нему обратится (ст. 426 ГК РФ)⁴⁰. Он не вправе отказать в заселении в гостиницу при наличии такой

³⁶ Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 29.02.2016 N 33-3305.

³⁷ Апелляционное определение Яковлевского районного суда Белгородской области от 10.09.2014 по делу N 11-18/2014, решение Новопокровского районного суда Краснодарского края от 21.05.2014 по делу N 2-248/2014.

³⁸ Апелляционное определение Хорошевского районного суда г. Москвы от 29.08.2014 по делу N 11-97/2014.

³⁹ Заочное решение Белореченского районного суда Краснодарского края от 12.10.2012 по делу N 2-1121/12.

⁴⁰ Садардинова Л.К. [Правовая природа договора](#) возмездного предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации // Туризм: право и экономика. 2006. N 6.

возможности, не вправе вводить какие-либо не предусмотренные законом запреты и ограничения, использовать дифференцированный подход в тарифной политике.

Тарифы на гостиничные услуги не являются государственными регулируемыми ценами, устанавливаются гостиницами свободно с учетом спроса, произвольное вмешательство публичных органов власти в вопросы ценовой политики хозяйствующего субъекта недопустимо, за исключением отдельных случаев, прямо установленных законом. Однако утвержденные тарифы на гостиничные услуги должны быть одинаковы для неопределенного круга потребителей, то же самое касается и различных бонусов и иных маркетинговых акций⁴¹.

Как неоднократно отмечал Конституционный Суд РФ в своих судебных актах, однородные по своей юридической природе отношения должны регулироваться одинаковым образом; соблюдение конституционного принципа равенства (ст. 19 Конституции РФ), гарантирующего защиту от всех форм дискриминации при осуществлении прав и свобод, означает, помимо прочего, запрет вводить такие ограничения в правах лиц, принадлежащих к одной категории, которые не имеют объективного и разумного оправдания (запрет различного обращения с лицами, находящимися в одинаковых или сходных ситуациях).

Любая дифференциация, приводящая к различиям в правах граждан в той или иной сфере правового регулирования, должна отвечать требованиям Конституции РФ, в соответствии с которыми такие различия допустимы, если они объективно оправданны, обоснованы и преследуют конституционно значимые цели, а для достижения этих целей используются соразмерные правовые средства⁴².

В публичном договоре цена товаров, работ или услуг должна быть

⁴¹ [п. 2](#) письма Роспотребнадзора от 11.01.2016 N 01/37-16-29 "О разъяснении отдельных положений Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

⁴² Постановления Конституционного Суда РФ от 20.07.2016 [N 17-П](#), от 08.12.2015 [N 32-П](#) и др.

одинаковой для потребителей соответствующей категории. Иные условия публичного договора не могут устанавливаться исходя из преимуществ отдельных потребителей или оказания им предпочтения, за исключением случаев, если законом или иными правовыми актами допускается предоставление льгот отдельным категориям потребителей (ветераны ВОВ и боевых действий, инвалиды и др.). В связи с этим на одни и те же гостиничные номера с одинаковым пакетом услуг не могут быть установлены разные цены для различных потребителей⁴³.

Отметим также, что в качестве доказательств отсутствия возможности вселить гостей в гостиницу могут быть представлены квитанции об оплате и иные платежные документы, заполненные и подписанные другими гостями анкеты и другие документы, достоверно подтверждающие факт заселения. Поскольку выяснение судом вопроса о наличии возможности размещения в гостинице всегда разрешается уже по факту отказа, такие доказательства, как договор на предоставление гостиничных услуг, заявки на бронирование номеров с отметкой об их принятии, не учитываются, поскольку сами по себе достоверно не подтверждают факт отсутствия свободных гостиничных номеров на момент обращения гостей, которым было отказано в заселении⁴⁴.

Гостиница не вправе навязывать своим клиентам дополнительные услуги за плату (питание, страхование, экскурсионное обслуживание и др.), поскольку у них всегда должно быть право свободного выбора получаемых услуг и возможность отказаться от них⁴⁵, кроме случая, когда тот или иной продукт является составной частью гостиничной услуги: например, проживание в номере с предоставлением завтрака, либо если клиент воспользовался определенной сопутствующей услугой, которая в силу характера и особенностей ее оказания не требует выражение его воли: так,

⁴³ Постановление ФАС Московского округа от 19.07.2000 N КА-А40/2955-00.

⁴⁴ Апелляционное [определение](#) Московского городского суда от 02.08.2016 по делу N 33-25030.

⁴⁵ Письмо Государственного комитета РФ по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству от 16.02.2001 N ВР-738/12 "О правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

оставление вещей в номере после выезда из него влечет обязанность оплатить их хранение по утвержденному в гостинице прейскуранту⁴⁶.

В отношениях с заказчиками, являющимися коммерсантами, гостиница наделена большей свободой усмотрения, чем с потребителями, и вправе предусматривать в заключаемых с ними договорах выгодные для себя условия (неустойка за просрочку оплаты, солидарная ответственность компании за виновные действия ее сотрудников и клиентов, подсудность по месту своего нахождения с отнесением всех судебных расходов на заказчика и др.). Следует учитывать, что если заказчик направил заявку на бронирование номеров не для себя, а для других клиентов, то данное обстоятельство само по себе еще не свидетельствует о том, что он выступает в качестве предпринимателя, поскольку это нельзя оценивать в качестве безусловного доказательства совершения сделки с целью извлечения прибыли⁴⁷.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда клиента, которому гостиничные услуги предоставляются на основании договора, заключенного между гостиницей и заказчиком - коммерсантом, она, как выше мы уже отметили, вправе взимать плату в полном объеме, а не только за первые сутки, либо установить ее за первые сутки, но в повышенном размере, поскольку в рассматриваемой ситуации Правила не подлежат применению.

В договоре с заказчиком - коммерсантом гостиница может установить фиксированные цены с условием о своем праве их в одностороннем порядке изменить в любое время с предварительным или последующим уведомлением об этом заказчика по любым доступным каналам связи, и такой порядок изменения цен не противоречит закону⁴⁸. Свои тарифы гостиница при этом всегда может выравнять для клиентов за счет

⁴⁶ Решение Арбитражного суда Челябинской области от 07.12.2012 по делу N А76-19794/2012.

⁴⁷ Решение Гагаринского районного суда г. Москвы от 29.05.2015 по делу N 2-2852/2015.

⁴⁸ [Постановление](#) ФАС Северо-Западного округа от 06.08.2013 по делу N А56-42439/2012.

использования специальных предложений в виде скидок и бонусов.

В договоре на предоставление гостиничных услуг с коммерсантом гостиница может также предусмотреть условие о своем праве на получение компенсации (платы) за отказ заказчика от исполнения договора в виде определенной суммы или части причитающегося ему вознаграждения, что допускается п. 4 Постановления Пленума ВАС РФ от 14.03.2014 N 16 "О свободе договора и ее пределах", при условии что данная плата помещена в раздел о вознаграждении и не рассматривается как мера ответственности.

Размер такой компенсации должен быть разумным и адекватным тем неблагоприятным последствиям, которые вызваны односторонним расторжением договора, в ином случае суд на основании ст. 10 ГК РФ вправе отказать в ее взыскании⁴⁹. Если же сумма компенсации была фактически удержана исполнителем, то заказчик в дальнейшем не лишен права ее взыскать обратно в качестве неосновательного обогащения.

При отсутствии в договоре такого условия заказчик сможет в любое время в одностороннем внесудебном порядке отказаться от договора с оплатой гостинице только фактически понесенных ею расходов (п. 1 ст. 782 ГК РФ), которые еще предстоит доказать. Затраты гостиницы на оплату услуг гарантирующих поставщиков по предоставлению горячего и холодного водоснабжения, водоотведения, электроэнергии, на оплату труда персонала и привлеченных подрядчиков являются обычными расходами, которые она несет в процессе осуществления своей предпринимательской деятельности, поэтому выставить их к возмещению не получится.

Однако такие правовые последствия прекращения договора на оказание гостиничных услуг влечет только его расторжение по инициативе заказчика. Простое освобождение его клиентами или сотрудниками номера раньше срока само по себе не означает, что они именно отказались от дальнейшего проживания, поскольку без расторжения договора номера за ними

⁴⁹ П. 16 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22.11.2016 N 54 "О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации об обязательствах и их исполнении".

сохраняются в течение всего оплаченного периода проживания, что дает гостинице право сохранить за собой полученную плату (п. 1 ст. 779 ГК РФ). Это касается заказчиков - как коммерсантов, так и обычных потребителей: без ясного и определенно выраженного отказа от гостиничных услуг договор не может считаться расторгнутым.