**Информация для размещения в СМИ и на сайте**

Согласовано: Главный врач

Нижнетагильского

Филиала ФБУЗ

Е.Н. Ромашина

Отдел экспертиз защиты прав потребителей (Консультационный пункт)

22 марта 2022 года

**Тема: «Гостиничные услуги в 2022 году».**

В преддверии сезона отпусков и начала курортного сезона всё большее количество потребителей озадачивается выбором места для своего отдыха. Одним из главных вопросов, конечно, является выбор места проживания в отпуске, ведь неудачное место проживания может не только не оправдать ожиданий, но и испортить все впечатление от путешествия. Рынок жилья для временного размещения активно растет и развивается. Туристам предоставляется возможность выбрать гостиницы, хостелы, гостевые дома и т.д.

**Как же правильно сделать выбор жилья и на что обратить особое внимание?**

С 1 января 2021 года вступили в силу новые «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (далее-Правила), утвержденных Постановлением Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020 г.

**Какие же изменения были внесены в требования к гостиничным услугам?**

Одно из самых главных изменений в требованиях к гостиницам – обязательное присвоение гостинице определенной категории, которая должна быть отражена в свидетельстве. Без этого предоставление гостиничных услуг **с 01.01.2022 года запрещено**. Всего существует 6 категорий по звездам – «5 ЗВЕЗД» - максимальная категория, «БЕЗ ЗВЕЗД» - минимальная категория. Свидетельство о присвоении категории выдается на 3 года, в течении этого времени гостиницы обязаны наносить специальные информационные знаки с количеством звезд на видимом для посетителей месте.

Также, до сведения потребителя должна быть доведена информация об исполнителе услуг. Так, по новым правилам, до потребителя доводятся номера ОГРН или ОРГНИП, ИНН, размещение свидетельств больше не требуется. «Правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами» теперь допускается размещать только в местах оформления проживания посетителей, размещение данных Правил в каждом номере не требуется.

Правилами определено, что договор на оказание гостиничных услуг теперь является публичным, это означает, что исполнитель не вправе оказывать предпочтении одному лицу перед другим в отношении заключения договора, стоимость услуг для всех должна быть одинаковой. Право на односторонний отказ от договора предоставлено исключительно Заказчику (потребителю). Исполнитель в одностороннем порядке расторгнуть договор не может.

При заключении договора на оказание услуг должна быть соблюдена письменная форма, в том числе допускается оформление в электронном виде. В договоре должны быть отражены права и обязанности сторон, условия оплаты и правила бронирования услуг, порядок заселения и выселения, расчетный час и т.д.

Теперь в Правилах нет четкого указания «расчетного часа», исполнитель самостоятельно определяет время заезда и выезда посетителей.

С 1 января 2021 года заселение в гостиницу детей до 14 лет допускается при предъявлении документа, удостоверяющего личность родителя (усыновителя, опекуна), находящегося вместе с ними, а также свидетельства о рождении ребенка. Если с несовершеннолетним до 14 лет заселяется сопровождающее лицо, то необходимо предоставление таким лицом нотариально заверенного согласия законного представителя. Заселение детей старше 14 лет допускается без законных представителей при условии предоставления согласия законных представителей.

Помимо гостиниц, большой популярностью в курортных городах пользуется размещение в хостелах. Хостел – это вид гостиниц, включающих в себя номера различных категорий, в том числе и многоместные (но не более 12 мест в номере), с возможностью предоставления для проживания номера целиком, так и только отдельного места. В хостеле проживающие гостиные, холлы, комнаты для приема пищи, санитарные комнаты используют совместно. С 1 октября 2019 года размещение хостелов в жилых помещениях запрещено. Хостел также должен иметь категорию, как правило в большинстве случаев это категория «БЕЗ ЗВЕЗД».

Также существует такое понятие, как «гостевой дом». Данное понятие используется неофициально и не закреплено на законодательном уровне. Стоимость аренды такого жилья зачастую ниже, чем в гостиницах. Это могут быть и небольшие частные дома (где хозяин сдает отдельные комнаты отдыхающим), и многоэтажные строения (обычно до 3-х этажей), похожие на гостиницы. Чаще всего владельцы проживают в этом же доме. В большинстве случаев, при заселении никакой договор не составляется, деньги передаются из рук в руки или безналичным перевод на счет физического лица и «гарантии качества услуг» никто не дает, а отдыхающие заселяются на «свой страх и риск». Однако, Исполнитель в данном случае, при оказании услуг потребителям, должен руководствоваться нормативными актами, регламентирующими данный вид деятельности, а оказываемые услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям и не противоречить законодательству о защите прав потребителей.

**Права потребителей при заключении договора на оказание гостиничных услуг.**

- право потребителя на информацию об исполнителе;

- право потребителя на надлежавшее качество предоставляемых услуг;

- право на безопасность предоставляемых услуг;

- право на возмещение вреда, причиненного жизни, здоровью или имущества потребителя, а также морального вреда вследствие недостатков оказываемых услуг.

В случае возникновения разногласий с исполнителем, потребителю необходимо направить в его адрес письменную претензию, с приложением всех доказательств нарушения прав потребителя, подтверждающих неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору на оказание гостиничных услуг.

Советуем осознанно подходить к выбору места своего проживания на отдыхе, при возможности детально изучить информацию на сайте организации, а также не лишним будет найти отзывы о гостинице, в большинстве случаев которые отображают реальный уровень сервиса.

За консультациями и оказанием правовой помощи при нарушении прав потребителей, можно обращаться в Консультационный пункт по вопросам защиты прав потребителей Нижнетагильского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» по телефонам 8 (3435) 41-83-62, 41-82-10.

Также информацию о работе и услугах Консультационного пункта можно получить на сайте: <https://tagil.med-jur-help.ru/> и в социальных сетях: ВКонтакте - https://vk.com/nt\_zpp, Одноклассники - https://www.ok.ru/z.potrebiteley, Инстаграм - https://instagram.com/zppnt.

Юрисконсульт отдела экспертиз

в сфере защиты прав потребителей

филиала ФБУЗ «ЦГиЭ в СО» Паньшина Ольга Игоревна