**ПОТРЕБИТЕЛЯМ НА ЗАМЕТКУ**

**Внесли предоплату за мероприятие, а обстоятельства изменились…**

 Представим ситуацию, что предстоит большое мероприятие, например, корпоратив или семейное торжество и долго выбираем место проведения мероприятия, а в качестве «брони» вносим предоплату. Бывают ситуации, когда планы или обстоятельства в целом могут измениться и мероприятие не может быть проведено. Как же вернуть денежные средства?  
 1.     Важно при внесение денежных средств оформить письменный документ, или настоять на его оформлении исполнителем услуги.  
 2.     В случае, если обстоятельства все-таки изменились, потребителю необходимо составить заявление об отказе от услуги, руководствуясь положениями ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», в соответствии с положениями которой потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.  
 3.     Потребитель вправе установить срок для возврата денежных средств, в соответствии с положениями ст. 314 ГК РФ, данный срок должен составлять не менее 7 дней, если иное не установлено условиями договора.  
 4.     Важно правильно вручить заявление. Один экземпляр можно вручить лично исполнителю, а на втором (экземпляре потребителя) требовать от исполнителя отметку о принятии, либо направить заявление почтой, а почтовую квитанцию сохранить.  
 5.     Если исполнитель не возвращает сумму в полном объеме, потребитель вправе требовать документального подтверждения фактически понесенных расходов исполнителя.  
 6.     Если вопрос не разрешается в досудебном порядке потребитель вправе обратиться в суд с исковым заявлением.

**Гостиничные услуги. Непредвиденные обстоятельства.**

Планирование отпуска – приятные заботы. Очень важно выбрать средство размещения: гостиницу, дом отдыха и т.д. Но бываю случаи, когда планы и обстоятельства могут измениться, а предоплата уже внесена… Как действовать потребителю в разрешении подобных вопросов?

1. Изначально, при заключении договора или при выборе исполнителя услуг, потребителю необходимо уделить внимание информации об исполнителе.

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, а также иными способами, в том числе на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать: сведения об исполнителе, номер его контактного телефона, а также данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц либо факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию, а также иную обязательную информацию, установленную положениями п. 9 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 (далее – Правил).

Информация, предусмотренная пунктом 9 Правил, располагается в доступном для посетителей месте и оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы.

 2. Оплата услуг и бронирование.

Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки в порядке, которые указаны в договоре (п. 26 Правил).

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек в соответствии с требованиями Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Итак, в соответствии с п. 16 Правил, исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

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

3. Отказ потребителя от исполнения договора.

Согласно п. 30 Правил потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Таким образом, в случае, если потребитель не может воспользоваться услугами по различным обстоятельствам, ему необходимо уведомить исполнителя. Рекомендуем направить соответствующее уведомление в адрес гостиницы в письменном виде (почтой, при наличии возможности - вручить лично и т.п.).

4. Невозможность оказания гостиничных услуг в связи с введением ограничительных мер и возврат потребителю предоплаты за гостиничные услуги.

 При решении вопроса о возврате платы за неоказанные услуги по причине принятия мер ограничительного характера (самоизоляция, приостановление работы предприятий и организаций в целях борьбы с распространением коронавирусной инфекции) рекомендуется:

- учесть встречные предложения исполнителя;

- обращения в адрес исполнителя составлять в письменном виде (направлять почтой, электронной почтой, вручать лично);

- настаивать на предоставлении письменного ответа.

В случае последующего обращения в суд, спор будет рассматриваться с учетом положений пункта 3 статьи 451 Гражданского кодекса Российской Федерации, которым предусмотрено, что расходы по исполнению расторгаемого договора распределяются между сторонами на основе принципа справедливости.

5. Обращение в суд.

В случае, если в досудебном претензионном порядке вопрос не будет разрешен, потребитель вправе обратиться в суд с исковым заявлением.

В соответствии с положениями п. 2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей», иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

        Исковое заявление должно быть составлено в соответствии с положениями ст. 131, 132 ГПК РФ.