

Приложение 2 к РПД
Правовое обеспечение индустрии сервиса
Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и
общественного питания
Форма обучения – очная
Год набора - 2022

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

1. Общие сведения

1.	Кафедра	юриспруденции
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина (модуль)	Правовое обеспечение индустрии сервиса
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

2. Перечень компетенций

УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению
ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
Раздел 1. Правовое регулирование предпринимательской деятельности в сфере сервиса	УК-10 ОПК-6	понятийный и категориальный аппарат предпринимательского права в сфере сервиса; методологические основы исследования права и правовых явлений	связывать теоретико-правовые проблемы и конструкции с общественными и экономическими закономерностями общественного развития; использовать нормативно-правовые документы в своей деятельности	юридической терминологией, правильно использовать юридические понятия и конструкции; навыками поиска правовых источников	доклад деловая игра презентация тест
Раздел II. Правовое обеспечение отдельных направлений в индустрии сервиса	УК-10 ОПК-6	закономерности правового обеспечения деятельности в индустрии сервиса	обосновывать связь теоретических правовых конструкций с юридической практикой; пользоваться правовой информацией, анализировать ее с точки зрения поставленных задач	методикой выявления теоретического смысла правовых явлений и практического значения юридических категорий и конструкций в сфере правового регулирования в индустрии сервиса;	презентация, деловая игра доклад тест

Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы

«неудовлетворительно» – 60 баллов и менее;
«хорошо» – 81-90 баллов

«удовлетворительно» – 61-80 баллов
«отлично» – 91-100 баллов

4. Критерии и шкалы оценивания

4.1 Тест

Процент правильных ответов	До 60	61-80	81-90	91-100
Количество баллов за решенный тест	2	3	4	5

4.2 Подготовка презентаций

Структура презентации	Максимальное количество баллов
Содержание	
Сформулирована цель работы	0,5
Понятны задачи и ход работы	0,5
Информация изложена полно и четко	0,5
Иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации	0,5
Сделаны выводы	0,5
Оформление презентации	
Единый стиль оформления	0,5
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	0,5
Все параметры шрифта хорошо подобраны, размер шрифта оптимальный и одинаковый на всех слайдах	0,5
Ключевые слова в тексте выделены	0,5
Эффект презентации	
Общее впечатление от просмотра презентации	0,5
Мах количество баллов	5
Окончательная оценка:	

4.3 Критерии оценки выступление студентов с докладом

Критерии оценивания	баллы
Содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике; оформлен в соответствии с общими требованиями написания и техническими требованиями оформления доклада; доклад имеет чёткую композицию и структуру; в тексте доклада отсутствуют логические нарушения в представлении материала; корректно оформлены и в полном объёме представлены список использованной литературы и ссылки на использованную литературу в тексте доклада; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; доклад представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала; выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал, выступающий свободно и корректно отвечает, на вопросы и замечания аудитории, выступающий точно укладывается в рамки регламента.	5
Содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике; доклад оформлен в соответствии с общими требованиями написания, но есть погрешности в техническом оформлении; доклад имеет чёткую композицию и структуру; в тексте доклада отсутствуют логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлены список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; корректно оформлены и в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте доклада;	4

отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; доклад представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала.	
Содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике; в целом доклад оформлен в соответствии с общими требованиями написания доклада, но есть погрешности в техническом оформлении; в целом доклад имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте доклада есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте доклада; есть единичные орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; в целом доклад представляет собой самостоятельное исследование, представлен анализ найденного материала.	3
Содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике; в докладе отмечены нарушения общих требований написания реферата; есть погрешности в техническом оформлении; в целом доклад имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте доклада есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте доклада; есть частые орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; доклад не представляет собой самостоятельного исследования, отсутствует анализ найденного материала, текст доклада представляет собой не переработанный текст другого автора (других авторов). При оценивании доклада 2 баллами он должен быть переделан в соответствии с полученными замечаниями и сдан на проверку заново не позднее срока окончания приёма докладов. Не получив максимальный балл, студент имеет право с разрешения преподавателя доработать доклад, исправить замечания и вновь сдать доклад на проверку.	2

4.4 Критерии оценки работы на практических занятиях (семинарах)

Баллы	Характеристики ответа студента
2	<ul style="list-style-type: none"> - студент глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет понятиями.
1	<ul style="list-style-type: none"> - студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения; - владеет системой основных понятий.
0,5	<ul style="list-style-type: none"> - тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности;

	<ul style="list-style-type: none"> - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений. - частично владеет системой понятий
0	<ul style="list-style-type: none"> - студент не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений; - не владеет понятийным аппаратом.

4.5 Оценка участия студента в деловой игре

Наименование критерия	Баллы
Профессиональное, грамотное решение проблемы	1
Новизна и неординарность решения проблемы	1
Краткость и четкость изложения теоретической части решения проблемы	0,5
Качество графической части оформления решения проблемы	0,5
Этика ведения дискуссии	1
Активность работы всех членов микрогрупп	1
Мах количество баллов	5
Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	До 2

4.6 Критерии оценивания эссе

1. Структурированность текста:	До 0,5
Текст структурирован	0,5
Текст отчасти структурирован	0,25
Текст не структурирован	0,1
2. Ясность и логичность изложения:	до 0,5
Текст ясен, понятен, логично выстроен	0,5
Некоторые фрагменты ясны, некоторые нет, встречаются логические противоречия	0,25
Мысль изложена неясно, отдельные мысли, положения и примеры логически противоречат друг другу	0,1
3. Рефлексивность размышлений автора:	до 0,5
Автор разбирает возможные контраргументы и отвечает на напрашивающиеся вопросы	0,5
Авторская позиция просто излагается без какого-либо стремления её пояснить или ответить возможному оппоненту	0
4. Наличие и аргументированность выводов:	До 0,5
присутствуют аргументированные выводы, связанные с основным текстом и заявленной темой	0,5
неаргументированные выводы, выводы слабо связаны с основным текстом	0,25
Отсутствуют выводы как таковые	0

5. Самостоятельность:	До 0,5
видна самостоятельность размышлений автора	0,5
текст имеет компилятивный характер	0,25
текст очевидно не является самостоятельным, присутствует плагиат	0
Максимальное количество баллов за одно эссе.	2,5

4.7 Критерии оценки решения задач

- 10 баллов** выставляется, если студент решил все рекомендованные задачи, правильно изложил все варианты их решения, аргументировав их, с обязательной ссылкой на соответствующие нормативы (если по содержанию это необходимо).
- 8 баллов** выставляется, если студент решил не менее 85% рекомендованных задач, правильно изложил все варианты решения, аргументировав их, с обязательной ссылкой на соответствующие нормативы (если по содержанию это необходимо).
- 6 баллов** выставляется, если студент решил не менее 65% рекомендованных задач, правильно изложил все варианты их решения, аргументировав их, с обязательной ссылкой на соответствующие нормативы (если по содержанию это необходимо).
- 4 балла** - если студент выполнил менее 50% задания, и/или неверно указал варианты решения.

4.8 Критерии оценки составления опорных конспектов

Составление опорного конспекта — представляет собой вид внеаудиторной самостоятельной работы студента по созданию краткой информационной структуры, обобщающей и отражающей суть материала лекции, темы учебника. Опорный конспект призван выделить главные объекты изучения, дать им краткую характеристику, используя символы, отразить связь с другими элементами. Основная цель опорного конспекта-облегчить запоминание. В его составлении используются различные базовые понятия, термины, знаки (символы) — опорные сигналы. Опорный конспект может быть представлен системой взаимосвязанных геометрических фигур, содержащих блоки концентрированной информации в виде ступенек логической лестницы; рисунка с дополнительными элементами и др. Опорные конспекты могут быть проверены в процессе опроса по качеству ответа студента.

	Критерии оценки	Количество баллов
1	правильная структурированность информации	1
2	наличие логической связи изложенной информации;	1
3	ясность, лаконичность изложения мыслей	1
4	аккуратность и грамотность изложения	1
5	соответствие оформления требованиям, работа сдана в срок.	1
	ИТОГО:	5 баллов

4.9 Критерии оценивания глоссария

	Критерии оценки	Количество баллов
1	аккуратность и грамотность изложения	1
2	работа соответствует по оформлению всем требованиям	1
3	грамотность работы, наличие или отсутствие грамматических и пунктуационных ошибок;	1
4	содержание глоссария соответствует заданной теме	1

5	работа сдана в срок	1
	ИТОГО:	5 баллов

4.10 Критерии оценивания ответа студента на экзамене

Баллы	Знания, умения, навыки и другие компетенции, которые должен продемонстрировать студент*
15	студент владеет знаниями предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину; самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы билета, подчеркивает при этом существенное;
10	умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное: устанавливать причинно-следственные связи;
5	хорошо знаком с основной литературой и методами исследования; владеет знаниями основных принципов и компетенций; самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы билета;
5	умеет решать легкие и средней тяжести ситуационные задачи; термины употреблены правильно, ответы проиллюстрированы примерами в должной мере;
5	четко формирует ответы, свободно решает ситуационные задачи повышенной сложности; в ответе использует научную терминологию;
40	Мах количество баллов

5. Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

5.1 Типовое тестовое задание

1. Под действие Закона "О защите прав потребителей" не подпадают отношения, вытекающие:

- а) из безвозмездных гражданско-правовых договоров;**
- б) из договоров, связанных с приобретением товаров;

2. Отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей носят:

- а) частно-публичный характер;**
- б) плановый характер;
- в) частный характер.

2. Потребитель по законодательству о защите прав потребителей - это:

а) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд с осуществлением предпринимательской деятельности;

- б) гражданин, не имеющий намерения заказать, но имеющий намерения приобрести и использовать товары (работы, услуги) исключительно для предпринимательских целей;
- в) гражданин, имеющий намерение заказать и использовать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с извлечением прибыли.

3. Информация о гарантийном сроке доводится до потребителя:

а) всегда в устной форме;

б) всегда в виде договора о предоставлении гарантийного срока, заключенного между потребителем и продавцом;

в) в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

4. Срок годности - это:

а) период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению;

б) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуются обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки;

в) период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя.

5. Для сезонных товаров гарантийный срок исчисляется:

а) с момента передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором;

б) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ;

в) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется Правительством РФ;

г) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется органами местного самоуправления.

6. Является ли договор подряда трудовым договором?

а) да;

б) нет.

7. Можно ли в объявлении о приеме на работу указывать требования к кандидату, ограничивающие его отбор по признакам расы, пола, возраста?

а) можно, когда это обусловлено характером работы;

б) нельзя.

8. Товарный знак – это:

а) обозначение, служащее для индивидуализации товаров юридических лиц или индивидуальных предпринимателей,

б) символ, с помощью которого осуществляется идентификация продукции;

в) вид бренда.

9. Обладателем исключительного права на товарный знак может быть:

а) юридическое лицо или индивидуальный предприниматель;

б) только юридическое лицо;

в) физическое лицо или юридическое лицо.

10. Может ли лицензионный договор заключаться в устной форме?

а) да

б) нет.

в) по соглашению сторон.

5.2 Типовые темы презентаций

Примерная тематика презентаций

- Особенности предпринимательской деятельности гражданина
- Банкротство индивидуальных предпринимателей
- Хозяйственные товарищества и общества как субъекты предпринимательской деятельности
- Субъекты малого и среднего предпринимательства
- Принципы заключения предпринимательских договоров
- Принципы и условия надлежащего исполнения обязательств по предпринимательскому договору
- Изменение и расторжения предпринимательского договора
- Регулирование предпринимательской деятельности как функция государства
- Правовые формы взаимодействия предпринимателей с государством
- Саморегулирование в предпринимательской деятельности
- Заключение лицензионного соглашения в отношении товарных знаков, авторских прав, зарегистрированных или незарегистрированных прав
- Правовое регулирование санитарных норм в сфере общественного питания
- Правовое регулирование защиты прав потребителя при оказании услуг общественного питания

1.3 Типовые задания для деловой игры

Организация деловой игры осуществляется по определенным правилам, которые озвучивает преподаватель.

- Темы деловых игр разнообразны, но их условия должны быть актуальными и близкими к жизненной ситуации, проблеме.
- Игроки могут не иметь опыта для ее решения, но обладают базовыми знаниями, воображением и другими способностями. Общий для всей команды конечный результат, достижение цели, выработанное решение.
- Решений может быть несколько. Участники сами выбирают роли и модели поведения для успешного решения задачи.

Деловые игры проходят на практических занятиях темы № 5, 9.

Формы деловой игры	Характеристика	Примеры деловых игр
Групповая дискуссия	Формирует навыки работы в группе. Игроки выполняют одинаковое задание, соблюдая правила проведения дискуссии. По истечении времени ответы точки зрения разбираются и оцениваются.	Проблема правового регулирования деятельности фитнес-клубов
Ролевая игра	Каждому предстоит сыграть индивидуальную роль, смоделировать ситуацию. Роли нейтральны, не вызывают эмоций.	Защита прав потребителей в судебном порядке

Этапы проведения

- 1) Подготовительный этап. Выявление проблемы, выбор темы и определение задач. Выбор вида и формы игры, работа над игровой стратегией, подготовка материалов.
- 2) Ввод участников в игровую ситуацию. Привлечение интереса, целеполагание, формирование команд, мобилизация участников.
- 3) Групповая или индивидуальная работа по установленным правилам или без них.
- 4) Выводы и анализ итогов самостоятельно и/или с привлечением экспертов.

Проведение деловой игры может быть связано с большим количеством этапов. В ходе проведения игры участникам предстоит определить проблему, рассмотреть и проанализировать ситуацию, выработать предложения по решению проблемы. Завершают работу обсуждение хода игры и пожелания.

5.4 Примерные темы докладов

1. Понятие предпринимательства и предпринимательской деятельности в российском законодательстве и в законодательстве зарубежных стран.
2. Особенности правового регулирования предпринимательской деятельности в сфере сервиса.
3. Понятие и виды источников права в сфере регулирования предпринимательской деятельности в сфере сервиса.
4. Предпринимательская деятельность граждан как разновидность экономической деятельности: цивилистическая доктрина и законодательство
5. Техническое регулирование как правовое средство обеспечения прав потребителя на качество и на безопасность.
6. Формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей. Компенсация потребителю морального вреда.
7. Сроки и порядок предъявления потребителем требований по поводу недостатков работы (услуги).
8. Проблемы гражданско-правового регулирования страхования в сфере туристической деятельности
9. Претензионно-исковой порядок защиты прав потребителя туристических услуг
10. Ответственность туроператоров и турагентов в сфере туризма
11. Сетевые структуры организации гостиничного бизнеса: основные правовые аспекты
12. Актуальные вопросы развития гостиничного бизнеса в России: правовые аспекты
13. Договор об оказании спортивно-зрелищных услуг
14. Театрально-зрелищные услуги в сфере культуры
15. Правовое регулирование оказания услуг по организации и проведению массовых культурно-зрелищных мероприятий в открытых общественных местах

5.5 Типовое задание по решению ситуационных задач (кейсов)

Ситуационное задание

Гражданину были оказаны услуги ненадлежащего качества по договору чартерной воздушной авиаперевозки. Перевозка пассажира осуществлялась в рамках реализации туристского продукта.

Ответьте на вопросы:

1. Вправе ли гражданин предъявить искимые требования, связанные с ненадлежащим качеством услуг по договору чартерной воздушной перевозки, по месту своего жительства (пребывания)?
2. Как должно быть разрешено дело?

Ключ:

Отправляясь в путешествие, граждане желают получить услугу по организации их отдыха, включающую в себя организацию проезда к месту отдыха, размещение, услуги питания, а также любые другие услуги по выбору потребителя.

В действующем законодательстве под услугой понимается действие (комплекс действий), совершаемое исполнителем в интересах и по заказу потребителя в целях, для которых услуга такого рода обычно используется, либо отвечающее целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении возмездного договора (пп. "г" п. 3 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", далее - Постановление Пленума N 17).

Туристский продукт - это комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг), который реализуется гражданам туроператорами и/или турагентами путем заключения договоров о реализации туристского продукта (абз. 13 ст. 1 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации").

В соответствии со ст. 786 ГК РФ по договору перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира и его багаж в пункт назначения.

При оказании туристам услуг, входящих в туристский продукт, туроператор самостоятельно или с привлечением третьих лиц осуществляет организацию заключения договора перевозки пассажира, обеспечивает его исполнение, несет ответственность перед пассажиром за ненадлежащее исполнение всего договора или его части, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги (ст. 1, ч. 2 - 5 ст. 9 Закона об основах туристской деятельности, п. 50 Постановления Пленума N 17).

При реализации гражданину туристского продукта туроператор (турагент) может заключить договор перевозки пассажира с перевозчиком или арендовать воздушное судно по договору фрахтования для организации перевозки пассажира к месту отдыха (ст. 104 Воздушного кодекса РФ).

По спорам, возникающим в связи с осуществлением чартерных воздушных перевозок пассажиров в рамках исполнения договора о реализации туристского продукта, надлежащим ответчиком и исполнителем договора перевозки с потребителем в соответствии с действующим законодательством и сложившейся судебной практикой признается туроператор (ст. 9 Закона об основах туристской деятельности, абз. 2 п. 50 Постановления Пленума N 17, Апелляционное определение Московского городского суда от 22.03.2018 по делу N 33-12340/2018).

Поскольку отношения в рамках реализации гражданину туристского продукта, в том числе услуг по перевозке пассажира, подпадают под действие законодательства о защите прав потребителя, искимые заявления с требованиями к перевозчикам, осуществлявшим перевозку пассажира в рамках договора на предоставление туристических услуг, предъявляются в суд по правилам подсудности, установленным для исков о защите прав потребителей (п. 2.2 Определения Конституционного Суда РФ от 20.06.2006 N 170-О, п. 22 Постановления Пленума N 17).

Выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу (ч. 7, 10 ст. 29 ГПК РФ), поэтому суды не вправе возвратить искимое заявление, поданное гражданином - потребителем туристского продукта по месту своего жительства, со ссылкой на неподсудность дела суду по месту жительства потребителя (Апелляционное

[определение](#) Московского городского суда от 28.09.2015 по делу N 33-35318/2015, п. 22 Постановления Пленума N 17).

При оказании потребителю услуг по договору чартерной воздушной перевозки, осуществленной в рамках реализации туристского продукта, отсутствуют исключения из правила об альтернативной подсудности. Суд не вправе возвратить исковое заявление, содержащее требование к перевозчику (за исключением лиц, осуществляющих судоходство на внутренних водных путях) пассажира и (или) багажа, которое подано по правилам подсудности, установленным для исков о защите прав потребителей, в том числе и в связи с осуществлением чартерных воздушных перевозок пассажиров в рамках исполнения договора о реализации туристского продукта ([абз. 3 п. 22](#) Постановления Пленума N 17).

Таким образом, в соответствии с действующим законодательством и сложившейся судебной практикой гражданин вправе предъявить исковые требования, связанные с ненадлежащим качеством услуг по договору чартерной воздушной перевозки, по месту своего жительства, а суд не вправе возвратить исковое заявление, которое подано по правилам подсудности, установленным для исков о защите прав потребителей, по месту жительства (пребывания) потребителя и содержит требование к перевозчику, со ссылкой на [п. 2 ч. 1 ст. 135](#) ГПК РФ.

Задача

Гражданин Иванов забронировал гостиницу в Санкт-Петербурге, внося предоплату за один день проживания. Позже он отказался от поездки и отменил бронирование за 5 дней до заезда. Гостиница деньги за бронирование ему не вернула, сославшись на то, что отказ был осуществлен позднее, чем за одну неделю до заезда. Законно ли удержание денежных средств в качестве штрафной санкции за отказ от оказания гостиничных услуг (отмена бронирования)?

Ответ:

Если заказчик - потребитель (гражданин), то удержание штрафных санкций за отмену бронирования недопустимо, поскольку потребитель вправе отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Если же договор заключен между сторонами в рамках осуществления ими предпринимательской деятельности (между "предпринимателями"), то стороны вправе в письменной форме согласовать особый режим (последствия) отказа от исполнения договора, в т.ч. с выплатой определенной денежной суммы за отмену бронирования. При отсутствии такого соглашения в письменной форме удержание штрафных санкций незаконно.

Обоснование: 1. Под гостиничной услугой понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем (гостиницей) (п. 3 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (далее - Правила)).

Бронирование - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем) (п. 3 Правил).

Таким образом, между исполнителем (гостиницей) и заказчиком (потребителем) складываются отношения по договору возмездного оказания услуг, когда исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги (п. 1 ст. 779 ГК РФ).

Следовательно, заказчик (потребитель) вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг (гостиничных услуг) при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов (п. 1 ст. 782 ГК РФ). Причина отказа при этом не имеет значения.

Исполнитель (гостиница) не может препятствовать отказу от бронирования и обязан вернуть уплаченные денежные средства за вычетом подтвержденных доказательствами фактически понесенных расходов. Например, исполнитель вправе требовать оплаты за простой номера (Постановление Одиннадцатого арбитражного апелляционного суда от 06.07.2018 N 11АП-8077/2018 по делу N А65-6177/2018), аналогичное положение предусмотрено и Правилами: при гарантированном бронировании гостиница может взимать плату за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки (пп. "а" п. 15 Правил).

2. Между тем право заказчика на односторонний отказ не исключает возможности согласования сторонами особых последствий такого отказа.

Граждане и юридические лица свободны в заключении договора, условия которого предусматриваются по усмотрению сторон, если только законом не установлено иное (п. 1, 4 ст. 421 ГК РФ). В связи с этим возможно предусмотреть иной, отличный от указанного в п. 1 ст. 782 ГК РФ, режим определения последствий отказа от договора, в т.ч. с выплатой (удержанием) определенной суммы или части причитающегося вознаграждения (п. 4 Постановления Пленума ВАС РФ от 14.03.2014 N 16 "О свободе договора и ее пределах").

Но такое условие должно быть согласовано в письменной форме в противном случае, удержание каких-либо штрафных санкций недопустимо (Постановление Арбитражного суда Северо-Западного округа от 19.10.2017 N Ф07-8849/2017 по делу N А56-65855/2016). При этом исполнитель должен подтвердить исполнение взятых на себя обязательств по договору, в т.ч. получение заявки на бронирование номеров и отказа от брони и т.п. (Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 02.10.2014 по делу N А12-29574/2013).

3. Однако в отношении с гражданами-потребителями вышеуказанное изменение последствий отказа и установление штрафных санкций не допускается, в т.ч. в рамках предоставления гостиничных услуг в составе "туристского пакета" (туристических услуг).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей").

Условия договора об ином, в т.ч. штрафных санкций за отказ от бронирования, недействительны (ст. 16 Закона о защите прав потребителей). Потребитель вправе требовать возврата предварительно внесенной оплаты в полном объеме за вычетом подтвержденных фактически понесенных исполнителем расходов (Апелляционное определение Московского городского суда от 06.03.2018 по делу N 33-7358/2018, Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 03.08.2017 N 33-15128/2017 по делу N 2-776/2017).

Таким образом, установление каких-либо последствий отказа (т.н. "штрафных санкций") за отказ от гостиничных услуг (отмена бронирования номера или мест) в отношении граждан-потребителей не допускается. Если же договор заключен между сторонами в рамках осуществления ими предпринимательской деятельности (между "предпринимателями"), то стороны вправе в письменной форме согласовать особый режим (последствия) отказа от исполнения договора, в т.ч. с выплатой определенной денежной суммы.

5.6 Примерные темы эссе

1. Особенности корпоративные формы предпринимательской деятельности в индустрии сервиса.
2. Правовое регулирование деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства в индустрии сервиса в Российской Федерации.
3. Проблемы правового совершенствования технического регулирования в индустрии сервиса.
4. Международные правовые акты в структуре законодательства о защите прав потребителей.
5. Проблемы правового регулирования права потребителя на информацию.
6. Защита прав потребителя при продаже товаров, выполнении работ и оказании услуг в индустрии сервиса.
7. Правовое регулирования защиты интеллектуальных прав в индустрии сервиса.
8. Понятие лицензирования в правовом регулировании индустрии сервиса.
9. Особенности правового регулирования рекламы услуг в индустрии сервиса.

5.7 Вопросы к экзамену

1. Понятие предпринимательства и предпринимательской деятельности.
2. Правовое регулирование предпринимательской деятельности
3. Понятие и виды источников права в сфере регулирования предпринимательской деятельности.
4. Имущественная основа предпринимательской деятельности в индустрии сервиса.
5. Предпринимательские правоотношения в индустрии сервиса.
6. Правовой статус предпринимателя.
7. Понятие и виды предпринимателей.
8. Организационно-правовые формы субъектов предпринимательства.
9. Создание, реорганизация и ликвидация субъектов предпринимательства в индустрии сервиса.
10. Особенности правового регулирования деятельности индивидуального предпринимателя.
11. Корпоративные формы предпринимательской деятельности.
12. Правовое регулирование деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства.
13. Понятие обязательства в гражданском праве и его применение в индустрии сервиса.
14. . Понятие и виды предпринимательских договоров.
15. Общие признаки обязательств об оказании услуг.
16. Объект обязательств об оказании услуг.
17. Особенности субъектов в обязательствах об оказании услуг.
18. Права и обязанности сторон в обязательствах об оказании услуг.
19. Виды обязательств об оказании услуг в сфере сервиса.
20. Отграничение обязательств об оказании услуг от смежных гражданско-правовых обязательств в индустрии моды.
21. Понятие и формы государственного регулирования предпринимательской деятельности.
22. Виды и правовые средства государственного регулирования предпринимательства.
23. Техническое регулирование в индустрии сервиса.
24. Правовые основы стандартизации.
25. Налоговое регулирование предпринимательской деятельности.
26. Государственный контроль за осуществлением предпринимательской деятельности.

27. Понятие и особенности законодательства о защите прав потребителей.
28. Международные правовые акты в структуре законодательства о защите прав потребителей.
29. Особенности договоров с участием потребителей.
30. Право потребителя на информацию.
31. Право потребителя на безопасность товаров, работ и услуг.
32. Право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг.
33. Защита прав потребителя при продаже товаров, выполнении работ и оказании услуг в индустрии сервиса.
34. Понятие интеллектуальной собственности.
35. Правовое регулирование защиты интеллектуальной собственности.
36. Интеллектуальные права. Исключительные права.
37. Государственная регистрация результатов интеллектуальной деятельности и средств индивидуализации.
38. Специфика применения принципов защиты интеллектуальной собственности в индустрии сервиса.
39. Защита интеллектуальной собственности посредством авторского и патентного права в индустрии сервиса.
40. Исключительное право на товарный знак.
41. Право на товарный знак и на защиту от недобросовестной конкуренции.
42. Система международно-правового регулирования защиты исключительных прав на товарный знак в индустрии сервиса.
43. Правовое регулирование деятельности туроператоров и турагентов.
44. Понятие, содержание и форма договора туристских услуг.
45. Порядок предъявления претензий по договору туристских услуг.
46. Гражданско-правовые способы защиты прав туриста.
47. Правовое регулирование предоставления гостиничных услуг.
48. Правила проживания в гостинице.
49. Правовое регулирование деятельности предприятий общественного питания.
50. Правила оказания услуг общественного питания.
51. Договор на оказание услуг общественного питания.
52. Правовой статус фитнес-клубов.
53. Договор на оказание услуг фитнеса.
54. Правовое регулирование оказания культурно-зрелищных услуг.
55. Правовое регулирование деятельности театров и кинотеатров.
56. Правовое регулирование деятельности цирков.
57. Правовое регулирование деятельности аквапарков и парков аттракционов.
58. Понятие рекламы по российскому законодательству. Правовое регулирование рекламной деятельности в России и за рубежом.
59. Особенности рекламы товаров, работ и услуг в индустрии сервиса.
60. Правовое регулирование достоверности рекламы.