



КАК ВЫЙТИ СУХИМ ИЗ... СУУДДА

Ни одна гостиница не застрахована от конфликтов со своими клиентами. Причин для такого непонимания может быть много – от недобросовестного исполнения своих обязанностей персоналом до неправомерных действий со стороны гостей. Нередко эти споры решаются в судебном порядке. Главное для отеля в этом случае – сохранить привлекательный имидж.

такой же категории или категории выше в другом отеле. Если клиент не соглашается на такие условия — отель обязан вернуть ему деньги».

Невыполнение обязанностей по отношению к клиенту может дорого обойтись гостинице. Отель рискует понести большие убытки, чтобы покрыть ущерб и незапланированные траты постояльца, как в ситуации, которая произошла с И.В. Васильевым. Адвокат адвокатского бюро «Домкин и партнеры» Надежда Домкина комментирует этот случай следующим образом: «Эта ситуация возникла исключительно по вине отеля, поэтому подобный спор в суде, безусловно, будет разрешен в пользу гражданина. Это может привести к увеличению убытков отеля, поскольку на прои-

Гостиницам стоит распространять о своих услугах только правдивую информацию.

с помощью рекламы, привлекая внимание потенциальных клиентов. Обычно в подобных сообщениях содержатся данные о лучших условиях, чем есть на самом деле.

Юрист Сергей Ореховский: «Гостиница в рекламе заявляет, что у нее категория пять звезд. Заказывая номер, клиент рассчитывает на определенный уровень сервиса. Приезжая в гостиницу, выясняет, что лифта нет, туалет в коридоре, а постель с полотенцем каждый день не меняют. Отсюда претензии».

Все, что нажито непосильным трудом...

Одним из самых распространенных причин судебных разбирательств является хищение дорогостоящего имущества постояльца. В этом случае отель оказывается в весьма затруднительном положении, так как, по Гражданскому Кодексу РФ, гостиница полностью отвечает за утрату или недостачу вещей клиента. Суммы же, которые гостинице придется возместить постояльцу в этом случае, могут оказаться очень крупными. При всей сложности такой ситуации гостиница все же имеет шанс выиграть дело в суде. Именно о положительном исходе разбирательства в суде рассказывают представители компании «Аудит, консалт и право».



Сурова Ольга



Ефремов Владимир



Ореховский Сергей



Липатов Дмитрий

гравшую сторону возлагается уплата государственной пошлины, возмещение истцу расходов, связанных с его участием в судебном процессе (получение юридической консультации, расходы на адвоката и т.п.), а также согласно п.6 ст.13 закона РФ "О защите прав потребителей" при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с ответчика за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя».

Распространенным нарушением отелей является и дезинформация потребителей.

Информацию, не соответствующую действительности, администрация отеля часто распространяет

Поэтому юрист советует — гостиницам стоит распространять о своих услугах только правдивую информацию посредством СМИ и рекламных материалов.

Также потребители выражают недовольство гостиницей из-за того, что отели стремятся включить в счет дополнительные услуги, о которых клиенты не просят.

В целом отелю стоит тщательно обдумать все возможные последствия от некачественно оказываемых услуг и разного рода нарушений. Ведь, кроме незапланированных финансовых трат, гостиница может понизить свою репутацию, лишиться клиентов и намного снизить свою конкурентоспособность. В конечном итоге отелю придется долго восстанавливаться после проигрышного судебного разбирательства.

Мини-отель с функциями лечебного центра, являющийся клиентом данной компании, участвовал в судебном разбирательстве в качестве ответчика по делу о краже ценных вещей постояльца. Суть дела состоит в следующем: истица, проживавшая и проходившая лечение в данном отеле, заявила в суде, что из ее номера украли часы стоимостью 500 000 рублей, а также мобильный телефон. В этом случае гостиница была практически беззащитна. Компания "Аудит, консалт и право" привлекла адвоката Адвокатской Палаты г. Москвы Ольгу Сурову, которая и занялась ведением этого дела. Со стороны истицы были предоставлены доказательства в виде показаний свидетелей, а также документы на часы и телефон, было заявлено не только о материальном ущербе, но и о моральном

вреде, так как данные часы были куплены в день помолвки с мужем истицы, а телефон подарен на 8 марта. Кроме того, было доказано, что истица — состоятельная женщина, имеющая свой бизнес, проживающая в Москве, не замеченная в разного рода аферах, поэтому исключалась возможность преступных намерений. Также обнаружилось, что гостиница не в полной мере обеспечивает безопасность своих проживающих, так как номера на этаже имеют общий балкон без перегородок, окна в номера постоянно открыты, нет системы видеонаблюдения. Со стороны гостиницы был предъявлен аргумент о том, что женщина могла прийти в гостиницу уже без этих вещей, так как накануне кражи она выходила из

номера в таких ситуациях предпочитают разбираться на месте без участия в суде, то есть возмещать ущерб клиента самостоятельно, так как считается, что выиграть такое дело в суде очень сложно. Однако при умелом и нестандартном подходе такие дела можно выиграть». Директор компании "Аудит, консалт и право+" Инна Новикова добавляет, что при судебном разбирательстве с участием гостиниц огромную важность имеет правильное оформление документации отеля.

Адвокат московской коллегии адвокатов «Александр Еким и партнеры» Владимир Ефремов, комментируя данную ситуацию, указывает на то, что по закону гостиница не должна нести ответственность за хи-

По закону гостиница не должна нести ответственность за хищение драгоценностей, если они не хранились в специальном сейфе.

дать в суд на своего клиента. Поводом для претензий по отношению к потребителю может служить, например, неоплата гостиничных услуг или повреждение оборудования и иного имущества в номерах. Гостиницы подают в суд на постояльца, если он отказывается оплачивать дополнительные услуги, например, междугороднюю или международную связь. В данном случае отель имеет право по-



Домкин Павел



Сорокин Роман



Дмитриев Дмитрий



Домкина Надежда

гостиницы. Кроме того, свидетели со стороны гостиницы заявили, что не видели этих вещей у женщины. Также в номере был сейф для ценных вещей, а женщина им не воспользовалась, предпочитая хранить свои ценности в сумке, из которой их и украли. По результатам разбирательства последовало судебное решение о том, что гостиница не виновата в данной ситуации. Таким образом, отелю удалось защитить свою репутацию.

Комментарий Ольги Суровой: «В этом случае, с одной стороны, виновата гостиница, так как она не смогла обеспечить необходимый контроль и безопасность вещей клиента. С другой стороны, клиенты тоже ведут себя безответственно, потому что не следят за своими вещами, не помещают их в специальные места хранения. Многие гости-

щение драгоценностей, если они не хранились в специальном сейфе: «В статье 925 Гражданского кодекса РФ определяются правила хранения вещей в гостиницах. Гостиница в полной мере отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, внесенных в гостиницу. Исключение составляют деньги, валютные ценности, ценные бумаги и ряд других драгоценных вещей. За их утрату ответственность предполагается только в том случае, если вещи были помещены в предоставленный гостиницей сейф. При этом гостиница освобождается от ответственности, если сможет доказать, что доступ к сейфу без ведома постояльца невозможен».

Взвинтить иск!

Встречаются ситуации, когда отель вполне правомерно может по-

дать иск на основании распечатки телефонных звонков и документов, подтверждающих проживание клиента в номере, и взыскать компенсацию за переговоры.

Однако чаще в практике гостиниц встречаются отнюдь не гражданско-правовые споры, а административные или уголовные правонарушения. Прежде всего, имеются в виду кражи, мошенничество и хулиганство. В таких случаях отель подает заявление в милицию, на основании которого производится судебное разбирательство.

Дмитрий Липатов указывает, что самые распространенные преступления — мелкие кражи и приведение в негодный вид гостиничного имущества: «Одно из самых часто встречающихся преступлений — мелкие кражи. Клиенты воруют гостинич-

что он не имеет к отелю претензий. По словам эксперта, такой подход обеспечит гостинице выигрышное положение в споре с клиентом: «Правильно и вовремя составленные документы будут являться веским доказательством правоты гостиницы в возможных последующих судебных разбирательствах. Если по каким-либо причинам некоторые обязательства перед потребителем гостиницей исполнены быть не могут, клиент должен быть об этом

Дополнительной защитой может стать страхование на случай угона или повреждения автомобилей, расположенных на парковочных местах гостиницы.

информирован в письменной форме. Постоялец должен письменно подтвердить, что он принимает услуги гостиницы с учетом имеющихся недостатков. Справедливости ради надо заметить, что и стоимость услуг гостиницы с недостатками должна быть соразмерно снижена».

А для исключения необоснованных претензий от недобросовестных постояльцев необходимо в заявке на поселение предупреждать об ответственности за заведомо ложный донос.

Все вышеперечисленные меры намного уменьшат вероятность возникновения конфликтных ситуаций между гостиницей и постояльцами, а также помогут гостинице защитить свои интересы в суде.

Когда дело доходит до суда

Для российского бизнеса, в том числе и гостиничного, типичной является ситуация, когда собственники отеля не могут обеспечить грамотный контроль за действиями менеджмента. Владельцы предпочитают отдалиться от дел, передав бразды правления одному или нескольким директорам. Как правило, при этом четко не определяются границы власти нанятых менеджеров. Руководители гостиницы, не чувствуя присутствия собственника, могут принимать незаконные решения в отношении гостиницы или ее иму-

щества. Это приводит к серьезным разногласиям и даже судебным разбирательствам.

По информации Дмитрия Дмитриева, клиенту компании «Правовой Департамент», являющемуся собственником гостиничного бизнеса, пришлось отстаивать свои права в суде. Компания истца владела небольшим объектом недвижимого имущества, который использовался как гостиница. Фактически управляя бизнесом генеральный директор компании, которому собственник доверил ведение всех основных бизнес-процессов. Однажды истцу стало известно, что объект недвижимости, которым владела компания, продан третьему лицу — обществу с ограниченной ответственностью, единственным учредителем которого является оффшорная



компания. При этом стоимость сделки была в разы меньше рыночной стоимости недвижимого имущества, а денежные средства на счет продавца так и не поступили.

Дмитрий Дмитриев указывает, что собственник имел значительные шансы выиграть дело в суде, так как данная продажа относится к крупным сделкам, несмотря на заниженную стоимость имущества. А крупная сделка, совершенная обществом с ограниченной ответственностью, должна быть одобрена решением общего собрания участников общества. Собственник же как единственный участник общества не принимал решения об одобрении сделки по продаже недвижимого имущества компании. На этом основании в Арбитражный суд г. Москвы был подан иск о признании недействительной сделки по продаже недвижимого имущества и о применении последствий недействительности сделки в виде возврата сторон по сделке в изначальное положение. Арбитражный суд

г. Москвы в данном споре встал на сторону истца и удовлетворил требования в полном объеме, законности решения была подтверждена вышестоящими судебными инстанциями. Контроль над недвижимым имуществом общества был восстановлен, право собственности на гостиницу было снова зарегистрировано за обществом с ограниченной ответственностью, единственным участником которого являлся клиент компании «Правовой Департамент».

Дмитрий Дмитриев считает, что собственники гостиничного бизнеса должны предпринимать действия позволяющие эффективно контролировать действия менеджмента, предупреждающие конфликты с управленцами: «Чтобы выстроить конструктивные взаимоотношения, как с исполнительными органами компании, так и между ее собственниками, я рекомендовал бы гостиницам внести в устав положения, которые будут ограничивать полномочия менеджмента на совершение сделок. Другим важным способом по устранению конфликтных ситуаций является создание положений об исполнительных органах компании, в ко-

Руководители, не чувствуя присутствия собственника, могут принимать незаконные решения в отношении гостиницы или ее имущества.

торых будут четко прописаны полномочия исполнительных органов и личная ответственность. Также необходимо фиксировать в трудовых договорах с исполнительными органами компании четкие санкции за нарушение своих обязанностей. И последнее — это подписание между собственниками компании так называемых акционерных соглашений или договоров об осуществлении прав участников общества».

Эти советы эксперта позволят устранить сложности в отношениях между персоналом и владельцами гостиничного бизнеса и упростят разрешение разногласий между собственниками.

Валентина Сулопова