«Подобные случаи бывают». Могут ли курортные отели отменить бронь

В АТОР сообщили, что объем бронирования на южных курортах России упал в два раза

Виталий Тимкив/РИА «Новости»
В преддверии летнего курортного сезона Ростуризм и Федеральная антимонопольная служба будут отслеживать необоснованное завышение цен на отели, а также одностороннюю отмену бронирования для перепродажи по более высокой стоимости. Юрист посоветовал в случае возникновения таких ситуаций обращаться в суд, а в АТОР «Газете.Ru» пояснили, что подобные случаи происходят, но редко — все зависит от перегруженности курортов в пиковое время сезона. В ассоциации туроператоров также сообщили о переориентировании интереса к летнему отдыху — теперь россияне больше выбирают для путешествий не традиционные южные курорты, а ближайшие области и санатории.

Отслеживание незаконного повышения цен

Ростуризм перед началом летнего туристического сезона намерен усилить контроль за ценами и качеством услуг на курортах страны, поскольку на фоне повышенного спроса отели могут начать завышать цены, сообщается на официальном сайте ведомства.

При участии Федеральной антимонопольной службы (ФАС) России и Роспотребнадзора усилится мониторинг цен и случаев недобросовестного поведения субъектов туристической отрасли.

«В части мониторинга цен и недобросовестного поведения на рынке Ростуризм напоминает участникам рынка о том, что нарушители несут административную ответственность в соответствии с законодательством. Речь идет о случаях, когда, например, отель в одностороннем порядке снимает бронь и перепродает эти же номера дороже. Или отменяет групповые брони по договору с туроператором и также перепродает по более высокой цене», — добавили в пресс-службе ведомства.

Ростуризм также напоминает, что для туристов в постоянном режиме работают каналы обратной связи — социальные сети, горячие линии Ростуризма и ОНФ, а также специально запущенный проект Туризмконтроль.рф, через который каждый может обратиться с жалобой. Все обращения будут оперативно обрабатываться, а информация – оперативно доводиться до регионов и отелей с требованием изменить ситуацию.

«Человеческий фактор»

Случаи, когда отели в одностороннем порядке отменяют бронирование или завышают цены, бывают, однако носят скорее частный характер. Особенно часто проблемы встречаются в сезоны с повышенным спросом, заявил вице-президент Ассоциации туроператоров России (АТОР) Илья Уманский.

«Подобные случаи бывают. И мы сталкиваемся с ними в своей работе, и Ростуризм, но все-таки они носят нерегулярный характер и скорее связаны с человеческим фактором. Хотя, безусловно, бывают разные истории. В прошлом году мы столкнулись с ситуацией, когда сотрудником отеля была совершена ошибка в тарификации, из-за чего много путевок было продано по цене, которая, со слов отеля, не покрывала себестоимость, из-за чего отель на все проданные туры повысил цены», — поделился он.

В большинстве случаев бизнес ответственно подходит к своей работе, считает эксперт. По крайней мере, крупные отели, с которыми наиболее часто работают туроператоры. При этом проблема

зачастую способна решиться меньшими усилиями — всегда есть альтернатива, подчеркивает Уманский.

«Наиболее остро такие проблемы появляются в сезоны с крайней высокой плотностью загрузки. Труднее в те моменты сезона, когда нагрузка на курорты и всю инфраструктуру превышает некий стандартный показатель. Это было в прошлом году, когда закрылась Турция. Тогда туристический поток превышал возможности курортов, и из-за этого могли происходить разные прецеденты. Не было свободных мест, чтобы каким-то образом нивелировать возникающие проблемы», — сказал эксперт.

По мнению вице-президента АТОР, летом 2022 года может сложиться схожая с прошлогодним ажиотажем ситуация, поскольку есть ограничения на поездки за рубеж на фоне геополитических обстоятельств.

«Есть задача недопущения сбоев и неправомерных действий в отношении потребителя, который и так обеспокоен. Чтобы ситуация была под контролем, такие меры со стороны Ростуризма и принимаются. Как контролировать ценообразование — пока непонятно, потому что оно у нас динамическое и зависит от спроса», — отметил Уманский.

Формально отменить бронь можно

Управляющий партнер AVG Legal, адвокат Алексей Гавришев в свою очередь пояснил, что дать однозначный ответ, законна ли отмена бронирования отеля или гостиницы, невозможно, потому что следует отталкиваться от условий договора, который заказчик формально подписывает при бронировании.

«Оно чаще всего размещено на сайте или в приложении субъекта туристической деятельности. Формально данное письмо Ростуризма говорит о том, что включать такие положения в договоры некорректно, но никто не говорит, что это незаконно. В связи с этим, независимо от того, была предоплата по договору или нет, а в договоре прописано, что гостиница имеет право в одностороннем порядке без объяснения причин отказаться и вернуть предоплату, формально это будет законно», — сказал он.

При этом независимо от того, была ли прописана возможность отмены в условиях договора, потребитель имеет право без соблюдения претензионного порядка обратиться с исковым заявлением о защите прав потребителя в мировой суд по месту своей регистрации и в рамках этого заседания, судом будет принято решение был ли отказ законным, заметил юрист.

Близлежащие области и санатории

В связи с переориентированием турпотока спрос на отечественные направления возрос, однако на традиционные отечественные направления — Крым, Анапа, Геленджик — пока не фиксируется активного бронирования. Как подчеркивает Уманский, это может быть связано с ограничениями авиасообщений с некоторыми южными регионами.

«Спрос на эти направления сократился в два раза по сравнению с аналогичным периодом прошлого года», — констатировал вице-президент АТОР.

Вместо этого россияне отдают предпочтение отдыху в близлежащих областях и, в частности, санаториям.

«Появляется тренд на бронирование в ближайших регионах. То есть для жителей Москвы это Московская область, для петербуржцев — Ленинградская область. Сильно растет спрос на Минеральные Воды и санаторное лечение по всей стране, но это, возможно, и ковидный отголосок», — пояснил он.