

Что делать, если отель отказывается возвращать деньги из-за отмены поездки в связи с пандемией

Отвечает адвокат Леонид Соловьев

В случае возникновения ситуаций, при которой онлайн сервис (например, [Booking.com](https://www.booking.com)) или непосредственно иностранный отель отказывается возвращать денежные средства, ранее уплаченные за проживание, ссылаясь на обстоятельства непреодолимой силы (запрещение въезда в страны ЕС, например), необходимо определиться с перспективами дальнейшего обжалования их действий.

Если не получается договориться миром, и вы не согласны с условиями, которые вам предлагает отель или «букинг» (бронь до 31.12.2020), то есть только один способ восстановить права — обращаться в суд.

Так, согласно Гражданскому кодексу РФ в случае оплаты проживания со стороны потребителя его обязанности считаются исполненными. Наступает обязанность отеля. Но при закрытии границ потребитель не может воспользоваться услугами, и в данном случае вина отеля отсутствует. Однако отель, отказываясь вернуть денежные средства, не вправе ссылаться на отсутствие своей вины, так как потребитель не отказывался в одностороннем порядке от оказанной услуги (ст. 32 Закона о защите прав потребителей). В случае судебного разбирательства суд должен будет учесть фактически понесенные затраты отелем на отдельного потребителя, и, исходя из этого, возмещать ему (потребителю) стоимость уплаченного проживания.

По общему правилу суд возможен по месту нахождения ответчика. То есть для «букинга» это будут Нидерланды, поскольку у него отсутствуют филиалы на территории России. Однако с ним возможно судиться в том числе и по месту нахождения истца и применять российское законодательство на основании разъяснения Роспотребнадзора от 10.02.2018, согласно которому при наличии на официальном сайте рекламы на русском языке подсудность определяется на территории России. Таким образом, дальнейшая судебная тяжба возможна в России по месту жительства истца.