

Право потребителя на получение ФИО работника гостевого дома и подведомственность жалоб на его действия

(Правовой разбор подготовлен по состоянию законодательства и материалов, представленных в правовом контексте запроса; реквизиты подзаконных актов и редакции норм подлежат сверке с актуальными текстами на дату фактического использования документа — см. оговорку в разделе VII.)

1. Краткая постановка вопроса

Потребитель проживает в гостевом доме (средстве размещения) в пос. Домбай и намерена при выезде запросить у администрации фамилию, имя и отчество конкретного работника, который, по её мнению, систематически придирается к ней и допускает некорректное поведение (возможно — оскорбления), а также выяснить, в какой орган она вправе обратиться с жалобой на действия этого работника и на качество оказываемых гостиничных услуг. Вопрос распадается на три самостоятельных правовых блока: (1) существует ли у потребителя субъективное право требовать раскрытия персональных данных работника; (2) какова подведомственность жалоб на гостиничные услуги и на действия персонала; (3) образуют ли придирки и грубость самостоятельный состав правонарушения и каков порядок производства по такому составу.

Ключевая развилка, от которой зависит ответ по первому блоку, — **правовой статус конкретного лица**: является ли оно наёмным работником исполнителя, либо само является исполнителем (индивидуальным предпринимателем, руководителем организации, её участником), либо вообще оказывает услуги вне статуса ИП. Именно от этого, а не от факта проживания потребителя, зависит, обязана ли администрация сообщить ФИО.

2. Раздел I. Обязана ли администрация сообщить ФИО конкретного работника

2.1. Версия А (основная). Работник является наёмным сотрудником исполнителя

Позиция: права требовать ФИО нет; отказ администрации правомерен.

Обоснование строится на трёх уровнях регулирования.

Во-первых, Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон о защите прав потребителей) устанавливает закрытый перечень сведений об исполнителе, которые должны быть доведены до потребителя. Согласно п. 1 ст. 8 (в редакции, приведённой в представленных источниках — Федеральный закон от 04.08.2023 № 420-ФЗ) потребитель вправе потребовать необходимую и достоверную информацию **об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах)**. Статья 9 того же Закона конкретизирует этот перечень: фирменное наименование (наименование) организации, место её нахождения (адрес), режим работы, а для индивидуального предпринимателя — сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего органа; при лицензируемом и (или) аккредитованном виде деятельности — сведения о лицензии и (или) свидетельстве о государственной аккредитации. **Персональный состав работников исполнителя в этот перечень не входит.** Требования к информации об услуге (ст. 10 Закона) также не включают указание ФИО рядового сотрудника.

Во-вторых, ФИО работника — это его персональные данные (ст. 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»). Оператором этих данных является работодатель. Обработка персональных данных третьим лицам возможна только на законном основании (ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ), а распространение — только с согласия субъекта (ст. 7, 9 того же Закона). Потребитель, обращающийся с требованием о ФИО работника, не является субъектом этих персональных данных и не подпадает под исключения п. 5-6 ч. 1 ст. 6 (исполнение полномочий госорганов, осуществление правосудия).

В-третьих, трудовое законодательство содержит прямой запрет: согласно ст. 88 ТК РФ работодатель **не вправе сообщать персональные данные работника третьей стороне без письменного согласия работника**, за исключением случаев, когда это необходимо в целях предупреждения угрозы жизни и здоровью работника, а также случаев, установленных федеральным

законом. Общие требования при обработке персональных данных работника и гарантии их защиты закреплены в ст. 86 ТК РФ.

Практический вывод по версии А. Администрация гостевого дома вправе отказать в предоставлении ФИО работника, и такой отказ не образует нарушения прав потребителя и не влечёт административной ответственности. Обходной путь — получение сведений официальным запросом уполномоченного органа (см. версию D).

2.2. Версия В. «Работник» фактически является самим исполнителем (ИП, руководителем организации, её учредителем)

Позиция: право требовать ФИО существует и подкреплено обязанностью исполнителя.

Если лицо, с которым у потребителя возник конфликт, — индивидуальный предприниматель, оказывающий гостиничные услуги, либо единоличный исполнительный орган (директор, управляющий) или участник организации, его ФИО перестаёт быть «персональными данными работника» и становится обязательной информацией об исполнителе:

- п. 1 ст. 9 Закона о защите прав потребителей — для индивидуального предпринимателя обязательно предоставление сведений о государственной регистрации; наименование ИП раскрывается через указание его ФИО;
- ст. 8 Закона о защите прав потребителей — право потребителя требовать информацию об исполнителе;
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённые постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853, требуют доведения до потребителя сведений об исполнителе (наименование организации либо ФИО индивидуального предпринимателя, адрес, режим работы, сведения о классификации), размещаемых на вывеске и в средстве размещения;
- ст. 5 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в редакции, приведённой в источнике — Федеральный закон от 15.12.2025 № 488-ФЗ) обязывает лиц, предоставляющих гостиничные услуги, соблюдать требования о доведении до потребителей информации о присвоенной гостинице категории, включая требования к размещению, содержанию и форме информационного знака.

ФИО индивидуального предпринимателя — открытые сведения: они содержатся в ЕГРИП (ст. 6 Федерального закона от 08.08.2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных

предпринимателей», доступ через сервис ФНС), в чеке и иных документах об оплате, в реестре классифицированных средств размещения (об идентификационном номере и ссылке на запись в реестре см. ст. 3.1 Федерального закона № 132-ФЗ в редакции, приведённой в представленных источниках).

Практический вывод по версии В. В этом случае отказ сообщить ФИО (или сведения о регистрации) — уже нарушение права потребителя на информацию, образует состав ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ (нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце)) и даёт основание для жалобы в Роспотребнадзор. Проверить статус можно самостоятельно: по вывеске, сайту средства размещения, документам об оплате, выписке ЕГРИП, реестру классифицированных средств размещения.

2.3. Версия С. Лицо оказывает услуги формально вне трудовых отношений (самозанятый, подрядчик, член семьи владельца, привлечённый по гражданско-правовому договору)

Позиция: правовое положение не отличается от версии А, но добавляется гражданско-правовой механизм.

Персональные данные подрядчика (исполнителя по ГПД) и самозанятого защищены так же, как данные работника: ст. 6, 7, 9 Федерального закона № 152-ФЗ применяются к любому оператору, а не только к работодателю по трудовому договору. Более того, если такой подрядчик сам является ИП — он обязан раскрывать своё ФИО как исполнитель, если именно он оказывает услугу потребителю.

Отдельно следует рассмотреть ситуацию, когда услуги оказывает гражданин **без регистрации в качестве индивидуального предпринимателя**. Формально преамбула Закона о защите прав потребителей связывает статус исполнителя с организацией или индивидуальным предпринимателем, однако в силу п. 4 ст. 23 ГК РФ гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без государственной регистрации, не вправе ссылаться на то, что он не является предпринимателем; соответствующие нормы применяются судом и к таким отношениям (см. также разъяснения о сфере применения законодательства о защите прав потребителей в постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», п. 1). Это даёт потребителю доступ к тем же средствам защиты, включая право на информацию, компенсацию морального вреда и штраф.

Практический вывод по версии С. Требовать ФИО напрямую по-прежнему нельзя. Но если лицо оказывает услуги от собственного имени без регистрации — это одновременно признак незаконного предпринимательства (ст. 14.1 КоАП РФ, а при крупном доходе или причинении ущерба — ст. 171 УК РФ) и нарушения требований о классификации (ст. 5 Федерального закона № 132-ФЗ: предоставление гостиничных услуг без свидетельства о присвоении категории запрещено и влечёт административную ответственность). Эти факты — предмет жалобы в Роспотребнадзор, прокуратуру и налоговый орган.

2.4. Версия D (рабочий механизм). ФИО устанавливается уполномоченным субъектом, а не самим потребителем

Позиция: даже при версии А потребитель не лишён возможности установить личность работника — но через официальные процедуры.

Перечень инструментов:

- **Прокурорская проверка.** Прокурор при осуществлении возложенных на него функций вправе требовать от руководителей и других должностных лиц представления необходимых документов и материалов (ст. 22 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»); надзор за соблюдением прав и свобод человека — ст. 26 того же Закона. Запрашиваемые сведения в этом случае передаются не потребителю напрямую, а используются для решения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении (ФИО нарушителя указывается в постановлении).
- **Производство по делу об административном правонарушении.** Основанием для возбуждения дела по ст. 5.61 КоАП РФ является заявление; поводом — сведения о событии правонарушения. Установление личности лица, совершившего правонарушение, — обязанность административного органа (ст. 28.1, 28.2 КоАП РФ). При необходимости орган направляет запросы в адрес работодателя, для которого исполнение такого запроса является случаем, установленным федеральным законом (исключение в ст. 88 ТК РФ).
- **Проверка сообщения о преступлении.** В порядке ст. 144 УПК РФ орган дознания, дознаватель, следователь вправе получать объяснения, истребовать документы и сведения.
- **Судебное истребование доказательств.** Суд оказывает содействие лицам, участвующим в деле, в собирании и истребовании доказательств (ст. 57, 35 ГПК РФ). Если работник причинил вред, работодатель отвечает за его действия (ст. 1068 ГК РФ), а действия работников должника по исполнению обязательства считаются действиями самого должника (ст. 402 ГК РФ) —

следовательно, в иске можно изначально указать исполнителя ответчиком, а личность работника устанавливать процессуально.

- **Адвокатский запрос.** Согласно ст. 6.1 Федерального закона от 31.05.2002 № 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации» организации и органы обязаны в тридцатидневный срок ответить на адвокатский запрос; в отношении персональных данных работника организация вправе отказать, но её отказ фиксирует позицию и может быть использован как доказательство.
- **Установление факта в особом производстве.** Пункт 6 ст. 152 ГК РФ допускает обращение за установлением факта распространения порочащих сведений, если установить распространившее их лицо невозможно, — это дополнительный процессуальный канал идентификации.

Практический вывод по версии D. Реалистичная стратегия — не требовать ФИО «в лоб» у администрации, а подать заявление в компетентный орган с максимально точным описанием лица (дата, время, смена, должность по словам самого работника, приметы, содержание реплик, свидетели). Идентификация — задача органа.

2.5. Версия E (дискуссионная). «Широкое» толкование права на информацию

Позиция: право на информацию по ст. 8 и 10 Закона о защите прав потребителей якобы охватывает сведения о конкретном лице, непосредственно оказывающем услугу.

Эта позиция встречается в консультационной практике и опирается на то, что информация должна быть «необходимой и достоверной» для правильного выбора услуги, а личность и квалификация исполнителя влияют на выбор. **Она не подтверждается ни текстом Закона о защите прав потребителей (ст. 8, 9, 10), ни Правилами предоставления гостиничных услуг, ни судебной практикой применительно к гостиничным услугам.** Для отдельных сфер (например, медицинских услуг) требование раскрывать сведения о специалистах установлено специальными актами, но в сфере гостиничных услуг такого требования нет. Кроме того, в рассматриваемой ситуации потребитель не выбирает услугу заново, а защищает уже нарушенное право, — цель прямо не соответствует ст. 8 Закона.

Практический вывод по версии E. Опирайтесь на эту позицию при составлении жалобы не следует: она уязвима и может быть отклонена как не основанная на законе. Использовать её допустимо только как дополнительный аргумент в переписке, не строя на ней требования.

2.6. Практические выводы по Разделу I (сводно)

Ситуация	Обязана ли администрация сообщить ФИО	Что делать потребителю
Наёмный работник	Нет (ст. 88 ТК РФ, ст. 6, 7, 9 Федерального закона № 152-ФЗ)	Фиксировать приметы, смену, свидетелей; устанавливать личность через прокуратуру/суд/орган, рассматривающий дело об АП
Индивидуальный предприниматель / руководитель	Да (ст. 8, 9 Закона о защите прав потребителей; Правила № 1853)	Требовать письменно; при отказе — жалоба в Роспотребнадзор, ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ
Подрядчик, самозанятый	Нет (ст. 6, 7, 9 Федерального закона № 152-ФЗ)	Тот же механизм, что и для работника
Гражданин без регистрации ИП	Нет	Жалоба в Роспотребнадзор, прокуратуру, ФНС (п. 4 ст. 23 ГК РФ; ст. 14.1 КоАП РФ; ст. 171 УК РФ)
Работник сам назвал имя	Предоставление добровольно	Зафиксировать в жалобе, указать источник сведений

Отдельно: **право обратиться с просьбой** (не требованием) у потребителя есть всегда — оно вытекает из свободы обращения; однако Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» устанавливает обязанность рассмотреть обращение и дать ответ в 30-дневный срок для государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, осуществляющих публично значимые функции (ст. 1, 12), а гостевой дом к таким субъектам не относится, поэтому обязанности ответить на письменное обращение потребителя по существу у него нет.

3. Раздел II. Куда подавать жалобу на качество гостиничных услуг и на действия персонала

3.1. Исполнителю (досудебная претензия)

Надлежащий адресат требований о качестве услуги — исполнитель, то есть индивидуальный предприниматель или организация. За действия работников отвечает исполнитель: ст. 402 ГК РФ (действия работников должника по исполнению обязательства считаются действиями должника) и ст. 1068 ГК РФ (ответственность за вред, причинённый работником). Основания требований: ст. 4 Закона о защите прав потребителей (качество услуги), ст. 29 (права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы/оказанной услуги), ст. 31 (сроки удовлетворения отдельных требований), ст. 28 (последствия нарушения сроков). Претензия составляется в двух экземплярах, один вручается с отметкой о принятии либо направляется заказным письмом с уведомлением и описью вложения.

3.2. Роспотребнадзор (федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей)

Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей осуществляет уполномоченный федеральный орган (ст. 40 Закона о защите прав потребителей), его полномочия закреплены в ст. 42 того же Закона. Организация и осуществление контроля (надзора) регулируются Федеральным законом от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» и положением о соответствующем виде контроля, утверждаемым Правительством РФ; порядок рассмотрения обращений — ст. 58–60 Федерального закона № 248-ФЗ и Федеральный закон № 59-ФЗ (30 дней).

Применительно к гостиничным услугам компетенция Роспотребнадзора прямо обозначена в ст. 3.1 Федерального закона № 132-ФЗ (в редакции, представленной в источниках): федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей охватывает соблюдение правил предоставления гостиничных услуг, правил предоставления услуг средств размещения, обязательных требований по доведению до потребителей необходимой информации, исполнение договора и рассмотрение требований потребителя.

Составы, которые целесообразно указывать в жалобе:

- ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ — нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе и режиме его работы;
- ст. 14.39 КоАП РФ — нарушение требований, связанных с предоставлением гостиничных услуг (статья введена/изменена Федеральным законом от 05.02.2018 № 16-ФЗ, которым, как следует из представленных источников, устанавливалась и классификация объектов туристской индустрии);
- нарушение требований о классификации: предоставление гостиничных услуг без свидетельства о присвоении категории запрещено и влечёт административную ответственность (ст. 5 Федерального закона № 132-ФЗ).

Практическое ограничение: внеплановые контрольные (надзорные) мероприятия проводятся по общему правилу по согласованию с органами прокуратуры (ст. 66 Федерального закона № 248-ФЗ), а организация и проведение проверок существенно ограничены постановлением Правительства РФ от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» (с последующими изменениями). Это означает, что реакция может ограничиться предостережением о недопустимости нарушения обязательных требований либо проведением мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом. Тем не менее обращение имеет смысл: оно создаёт официальный след и может быть использовано в суде.

3.3. Региональный надзор в сфере туристской индустрии и аккредитованная организация по классификации

Региональный государственный контроль (надзор) в сфере туристской индустрии отнесён к компетенции органов государственной власти субъектов РФ (ст. 3.1 Федерального закона № 132-ФЗ в редакции, приведённой в источниках); для Карачаево-Черкесской Республики — уполномоченный региональный орган по туризму по месту нахождения средства размещения.

Отдельный, часто недооцениваемый канал: жалоба потребителя является самостоятельным основанием для приостановления действия свидетельства о присвоении гостинице определённой категории — наряду с мотивированным представлением должностного лица федерального органа, уполномоченного на осуществление федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, и мотивированным представлением должностного лица уполномоченного федерального органа о нарушении законодательства о туристской деятельности (ст. 5 Федерального закона № 132-ФЗ, в редакции, приведённой в источнике — Федеральный закон от 15.12.2025 № 488-ФЗ).

Жалоба подаётся в аккредитованную организацию, выдавшую свидетельство, с приложением доказательств несоответствия заявленной категории.

3.4. Прокуратура

Прокурорский надзор — универсальный канал: надзор за соблюдением Конституции РФ и исполнением законов (ст. 21 Федерального закона № 2202-1), надзор за соблюдением прав и свобод человека и гражданина (ст. 26), право требовать документы и материалы (ст. 22), право обратиться в суд с заявлением в защиту прав гражданина (ст. 27), право возбудить производство об административном правонарушении (ч. 1 ст. 28.4 КоАП РФ). Обращение подлежит рассмотрению в 30-дневный срок (ст. 12 Федерального закона № 59-ФЗ). Для Домбая — прокуратура по месту нахождения средства размещения.

3.5. Органы местного самоуправления

Статья 44 Закона о защите прав потребителей предусматривает осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления: они рассматривают жалобы, консультируют, обращаются в суд в защиту потребителей. Для Домбая — администрация муниципального образования по месту нахождения средства размещения.

3.6. Суд

Порядок судебной защиты — ст. 46 Закона о защите прав потребителей и ст. 17 того же Закона: иски предъявляются по выбору истца (по своему месту жительства, по месту нахождения ответчика, по месту заключения или исполнения договора) — ст. 17 Закона о защите прав потребителей, ст. 29 ГПК РФ; потребители освобождены от уплаты государственной пошлины (п. 3 ст. 17 Закона; ст. 333.36 НК РФ). Форма и содержание иска — ст. 131, 132 ГПК РФ.

В предмет иска включаются: соразмерное уменьшение цены услуги или возмещение расходов, возврат уплаченной суммы, возмещение убытков (ст. 28, 29 Закона), неустойка (ст. 28, 31 Закона), компенсация морального вреда (ст. 15 Закона; ст. 151, 1099-1101 ГК РФ), штраф в размере 50 % от суммы, присуждённой в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона). Разъяснения: постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 (в том числе о том, что достаточным условием компенсации морального вреда является установленный факт нарушения прав потребителя, и о применении штрафа по п. 6 ст. 13 Закона).

Если нарушение связано с публикацией недостоверных сведений о категории средства размещения — дополнительно применяются нормы о недостоверной

рекламе (ст. 5 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»), а также запрет использования в рекламе и названии категории, не соответствующей свидетельству (ст. 5 Федерального закона № 132-ФЗ).

3.7. Владелец агрегатора информации об услугах

Если бронирование осуществлялось через агрегатор или сервис размещения объявлений, он обязан довести до потребителя сведения об исполнителе и указать идентификационный номер средства размещения в реестре классифицированных средств размещения со ссылкой на соответствующую запись (ст. 3.1 Федерального закона № 132-ФЗ в редакции, представленной в источниках). Ответственность владельца агрегатора за недостоверную информацию и убытки потребителя предусмотрена ст. 9 (п. 1.1) и ст. 12 (п. 2.1) Закона о защите прав потребителей в редакции, введённой Федеральным законом от 29.07.2018 № 250-ФЗ; именно владелец агрегатора может располагать данными о лице, разместившем объявление.

3.8. Практические выводы по Разделу II

- Жалоба на «качество услуг» адресуется **исполнителю** (ИП или организации), а не работнику.
- Наиболее эффективные каналы одновременно: **Роспотребнадзор** (нарушение правил предоставления гостиничных услуг и права на информацию), **прокуратура** (универсальный надзор и возбуждение дела об АП), **суд** (денежные требования и моральный вред).
- Если средство размещения не имеет свидетельства о классификации либо указывает категорию, которой не соответствует, — добавляются каналы **регионального надзора в сфере туризма и аккредитованной организации по классификации** (вплоть до приостановления свидетельства).
- Обращения в государственные органы рассматриваются в 30-дневный срок (ст. 12 Федерального закона № 59-ФЗ); фактическая проверка может быть ограничена постановлением Правительства РФ от 10.03.2022 № 336.

4. Раздел III. Образуют ли придирки, грубость и возможные оскорбления самостоятельный состав

4.1. Оскорбление (ст. 5.61 КоАП РФ) — самостоятельный состав административного правонарушения

Согласно ч. 1 ст. 5.61 КоАП РФ (в редакции, приведённой в представленных источниках; статья введена Федеральным законом от 07.12.2011 № 420-ФЗ) оскорбление — это унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме; наказание — административный штраф на граждан от 1 000 до 3 000 рублей, на должностных лиц — от 10 000 до 30 000 рублей, на юридических лиц — от 50 000 до 100 000 рублей. Часть 2 устанавливает повышенную ответственность за оскорбление в публичном выступлении, публично демонстрирующемся произведении или средствах массовой информации; часть 3 — за непринятие мер к недопущению оскорбления в таких произведениях или СМИ.

Процессуальный маршрут. Дела об административных правонарушениях по ст. 5.61 КоАП РФ возбуждаются прокурором (ч. 1 ст. 28.4 КоАП РФ — прокурор вправе возбудить дело о любом административном правонарушении, ответственность за которое предусмотрена КоАП РФ или законом субъекта РФ, при осуществлении надзора), а рассматриваются мировыми судьями (ст. 23.1 КоАП РФ). Практический путь: **заявление прокурору по месту совершения правонарушения** с просьбой о возбуждении дела; в заявлении описываются событие, дата, время, место, содержание высказываний, свидетели.

Конкурирующие позиции по квалификации. Судебная практика исходит из того, что оскорбление предполагает **унижение чести и достоинства именно в неприличной форме** (нецензурная лексика, непристойные, циничные выражения, унижительные сравнения). Отсюда две линии:

- **Узкая:** грубость, повышенный тон, некорректные замечания, сарказм, придирки сами по себе не образуют неприличной формы и состава ст. 5.61 КоАП РФ не образуют. Применяется, когда высказывания были резкими, но литературными по форме.
- **Широкая:** неприличная форма не сводится к нецензурной брани — оскорбительным признаётся высказывание, содержащее негативную характеристику личности в унижительной, циничной форме, даже без обценной лексики. Применяется, когда высказывания носили унижительный характер (например, сравнение человека с животными, приписывание качеств в издевательской форме, демонстративное унижение при других лицах).

Позиция выбора зависит от того, **что именно и в какой форме было сказано**; в заявлении целесообразно дословно воспроизвести высказывания, а не характеризовать их оценочно.

Отграничение от клеветы: разъяснения о защите чести, достоинства и деловой репутации даны в постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 24.02.2005 № 3 «О судебной практике по делам о защите чести и достоинства граждан, а также деловой репутации граждан и юридических лиц».

4.2. Иные составы, которые могут возникнуть при эскалации конфликта

- **Клевета** (ст. 128.1 УК РФ) — если работником распространяются заведомо ложные сведения, порочащие честь и достоинство; дело частного обвинения, заявление подаётся мировому судье (ст. 318 УПК РФ).
- **Угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью** (ст. 119 УК РФ) — при наличии реальной угрозы; заявление в полицию.
- **Побои и иные насильственные действия** — ст. 116 УК РФ (побои из хулиганских побуждений) либо ст. 6.1.1 КоАП РФ (побои, не повлёкшие вреда здоровью); заявление в полицию.
- **Мелкое хулиганство** (ст. 20.1 КоАП РФ) — при нарушении общественного порядка, выражающем явное неуважение к обществу, сопровождающемся нецензурной бранью в общественных местах, оскорбительным приставанием к гражданам; **хулиганство** (ст. 213 УК РФ) — при применении насилия или угрозе его применения либо по мотивам ненависти.
- **Незаконное предпринимательство** (ст. 14.1 КоАП РФ; ст. 171 УК РФ) — если гостиничные услуги оказываются без регистрации ИП/юридического лица.
- **Нарушение требований о классификации** — ст. 5 Федерального закона № 132-ФЗ, с административной ответственностью.

4.3. Гражданско-правовая защита чести, достоинства и компенсация морального вреда

Право на защиту чести, достоинства и деловой репутации — ст. 152 ГК РФ (опровержение, удаление информации, возмещение убытков и компенсация морального вреда); компенсация морального вреда — ст. 151, 1099-1101 ГК РФ. Потребительская составляющая: моральный вред, причинённый нарушением прав потребителя, компенсируется независимо от возмещения имущественного вреда и понесённых убытков (ст. 15 Закона о защите прав потребителей; постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17).

Проблема идентификации ответчика при деликте решается так: если вред причинён работником исполнителя — ответчиком указывается исполнитель (ст. 1068 ГК РФ), а личность работника устанавливается в процессе; если лицо действовало как самостоятельный субъект — применяется механизм истребования доказательств (ст. 57 ГПК РФ), а в случае невозможности установить распространителя сведений — п. 6 ст. 152 ГК РФ.

4.4. Грубость и придирки без признаков оскорбления

Если высказывания не образуют неприличной формы, самостоятельного административного состава нет. Однако это не означает отсутствия правовых последствий:

- действия работника считаются действиями исполнителя (ст. 402 ГК РФ), поэтому систематическое некорректное поведение персонала может рассматриваться как **ненадлежащее качество услуги** (ст. 4 Закона о защите прав потребителей) и ненадлежащее исполнение договора;
- последствия — соразмерное уменьшение цены услуги, возмещение расходов, компенсация морального вреда, при существенном нарушении — отказ от договора и возврат уплаченной суммы (ст. 28, 29, 32 Закона);
- в административном порядке — понуждение исполнителя к соблюдению правил предоставления гостиничных услуг (ст. 14.39 КоАП РФ), предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований (ст. 49 Федерального закона № 248-ФЗ).

Вывод по Разделу III. Самостоятельный состав возникает только тогда, когда действия работника выходят за рамки бытовой грубости: оскорбление в неприличной форме (ст. 5.61 КоАП РФ), клевета (ст. 128.1 УК РФ), угрозы (ст. 119 УК РФ), побои (ст. 116 УК РФ, ст. 6.1.1 КоАП РФ), хулиганские действия (ст. 20.1 КоАП РФ, ст. 213 УК РФ). Во всех остальных случаях защита строится как потребительский спор о качестве услуги с ответчиком-исполнителем.

5. Раздел IV. Фиксация доказательств и пределы допустимого

Что фиксировать. Дату, время, место, продолжительность инцидента; дословное содержание высказываний; смену и приметы работника; данные свидетелей (в том числе других постояльцев); запись в книге отзывов и предложений, если она ведётся в средстве размещения; копии документов об оплате, договора, переписки с администрацией.

Аудио- и видеозапись. Законодательство не запрещает гражданину фиксировать собственный разговор; такие материалы могут быть представлены как доказательства (ст. 55, 77 ГПК РФ — для суда; ст. 26.2, 26.7 КоАП РФ — для производства по делу об административном правонарушении).

Ограничения. Съёмка работника в помещении средства размещения для целей защиты нарушенного права допустима, однако **публичное распространение его изображения без согласия** влечёт нарушение ст. 152.1 ГК РФ (охрана изображения гражданина), а распространение сведений о его частной жизни — нарушение ст. 137 УК РФ. Материалы следует передавать исключительно в государственные органы и суд, не размещая их в открытом доступе.

Форма запроса. Письменное заявление на имя руководителя организации (индивидуального предпринимателя) в двух экземплярах: один — с отметкой о принятии (дата, подпись, должность и ФИО принявшего), второй — себе; либо направление заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения. Ответственности за отказ в предоставлении ФИО работника не наступает (см. Раздел I), однако сам факт обращения и отказ фиксируют позицию исполнителя, что полезно при последующей защите прав.

6. Раздел V. Пошаговый алгоритм

1. **Определить статус лица и исполнителя:** изучить вывеску, документы об оплате (чек), сайт средства размещения, выписку ЕГРИП/ЕГРЮЛ, реестр классифицированных средств размещения. Установить, является ли конфликтующее лицо работником, ИП, руководителем или подрядчиком.
2. **Зафиксировать инциденты:** письменно (дата, время, дословные высказывания, свидетели), при необходимости — аудиозаписью; внести запись в книгу отзывов и предложений, если она ведётся.
3. **Подать письменную претензию исполнителю** с требованиями о качестве услуги и о предоставлении информации об исполнителе (ст. 4, 8, 9, 29, 31 Закона о защите прав потребителей).
4. **При отказе в информации об исполнителе** (наименование/ФИО, адрес, режим работы, сведения о классификации) — жалоба в Роспотребнадзор со ссылкой на ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.
5. **При нарушении правил предоставления гостиничных услуг или требований о классификации** — жалоба в Роспотребнадзор (ст. 14.39 КоАП РФ; ст. 5 Федерального закона № 132-ФЗ), в региональный орган по туризму и в аккредитованную организацию, выдавшую свидетельство о классификации.

6. **При наличии оскорбления** — заявление прокурору по месту совершения правонарушения о возбуждении дела по ст. 5.61 КоАП РФ (ч. 1 ст. 28.4 КоАП РФ; рассмотрение — мировым судьёй, ст. 23.1 КоАП РФ). При угрозах, побоях, клевете — заявление в полицию (ст. 119, 116, 128.1 УК РФ; ст. 6.1.1, 20.1 КоАП РФ).
7. **Параллельно** — обращение в прокуратуру (ст. 21, 22, 26, 27 Федерального закона № 2202-1) и в орган местного самоуправления (ст. 44 Закона о защите прав потребителей).
8. **При необходимости денежной компенсации** — иск в суд по своему выбору (ст. 17 Закона о защите прав потребителей, ст. 29 ГПК РФ): уменьшение цены, возврат суммы, неустойка, моральный вред, штраф 50 % (п. 6 ст. 13 Закона), с освобождением от государственной пошлины (ст. 333.36 НК РФ). Идентификация работника — через истребование доказательств судом (ст. 57 ГПК РФ) либо через указание ответчиком исполнителя (ст. 402, 1068 ГК РФ).
9. **При бронировании через агрегатор** — обращение к владельцу агрегатора с требованием предоставить сведения об исполнителе и ссылку на запись в реестре классифицированных средств размещения (ст. 3.1 Федерального закона № 132-ФЗ; ст. 9, 12 Закона о защите прав потребителей).

7. Оговорка о применяемых редакциях

Нормы приведены в редакциях, соответствующих представленным источникам (в частности: ст. 8, 9 Закона о защите прав потребителей — в редакции Федерального закона от 04.08.2023 № 420-ФЗ; ст. 5 и ст. 1 Федерального закона № 132-ФЗ — в редакции Федерального закона от 15.12.2025 № 488-ФЗ; ст. 5.61 КоАП РФ — в редакции Федерального закона от 22.04.2024 № 94-ФЗ, статья введена Федеральным законом от 07.12.2011 № 420-ФЗ). Реквизиты подзаконных актов (в том числе Правил предоставления гостиничных услуг, утверждённых постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853, и постановления Правительства РФ от 10.03.2022 № 336), а также нумерация пунктов внутри них подлежат проверке в актуальной редакции на дату практического применения настоящего разбора.

8. Список использованных нормативных источников

Законы и кодексы

1. Конституция Российской Федерации — ст. 33 (право на обращение).

2. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть первая — ст. 23 (п. 4); часть вторая — ст. 402; часть четвёртая? *(не применяется)*; часть вторая — ст. 1068; часть первая — ст. 152, 152.1; ст. 151, 1099–1101.
3. Трудовой кодекс Российской Федерации — ст. 86, 88.
4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях — ст. 5.61; ст. 14.8 (ч. 1); ст. 14.39; ст. 14.1; ст. 6.1.1; ст. 20.1; ст. 23.1; ст. 26.2, 26.7; ст. 28.1, 28.2, 28.4 (ч. 1); ст. 4.5.
5. Уголовный кодекс Российской Федерации — ст. 116, 119, 128.1, 137, 171, 213.
6. Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации — ст. 144, 318.
7. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации — ст. 29, 35, 55, 57, 77, 131, 132.
8. Налоговый кодекс Российской Федерации, часть вторая — ст. 333.36.

Федеральные законы

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» — ст. 4, 8, 9, 10, 12, 13 (п. 6), 15, 17, 28, 29, 31, 32, 40, 42, 44, 46 (в редакции, представленной в источниках, в том числе Федерального закона от 04.08.2023 № 420-ФЗ; положения об агрегаторах — в редакции Федерального закона от 29.07.2018 № 250-ФЗ).
2. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» — ст. 1, 3.1, 5 (в редакции Федерального закона от 15.12.2025 № 488-ФЗ; отдельные положения введены Федеральным законом от 05.02.2018 № 16-ФЗ).
3. Федеральный закон от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации» — ст. 10, 21, 22, 26, 27.
4. Федеральный закон от 31.05.2002 № 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации» — ст. 6.1.
5. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» — ст. 1, 12.
6. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» — ст. 3, 6, 7, 9.
7. Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» — ст. 5.
8. Федеральный закон от 08.08.2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» — ст. 6.
9. Федеральный закон от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» — ст. 49, 58–60, 66.
10. Федеральный закон от 05.02.2018 № 16-ФЗ (о введении классификации объектов туристской индустрии и внесении изменений в КоАП РФ).

11. Федеральный закон от 15.12.2025 № 488-ФЗ (изменения в Федеральный закон № 132-ФЗ; ст. 1, 5 в представленной редакции).
12. Федеральный закон от 22.04.2024 № 94-ФЗ (изменения, касающиеся ст. 5.61 КоАП РФ).
13. Федеральный закон от 07.12.2011 № 420-ФЗ (введение ст. 5.61 КоАП РФ; декриминализация оскорбления).

Подзаконные акты

1. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
2. Постановление Правительства РФ от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» (с изменениями).
3. Положение о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей, утверждаемое Правительством РФ (реквизиты подлежат сверке в актуальной редакции).
4. Положение о классификации гостиниц, утверждаемое Правительством РФ (в редакции, действующей на дату применения).

Судебные акты и разъяснения

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».
2. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 24.02.2005 № 3 «О судебной практике по делам о защите чести и достоинства граждан, а также деловой репутации граждан и юридических лиц».
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2005 № 5 «О некоторых вопросах, возникающих у судов при применении Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях».

Электронные источники правовой информации

1. Официальный интернет-портал правовой информации — publication.pravo.gov.ru (тексты Федеральных законов от 04.08.2023 № 420-ФЗ, от 04.08.2023 № 429-ФЗ, от 15.12.2025 № 488-ФЗ, от 22.04.2024 № 94-ФЗ).
2. ИПС «Законодательство России» — pravo.gov.ru (тексты Федерального закона от 05.02.2018 № 16-ФЗ и связанных изменений, ст. 36 Федерального закона от 07.06.2013 № 108-ФЗ в представленной редакции).