

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ ИМ. В.Г. БЕЛИНСКОГО

Историко-филологический факультет
ПИ им. В. Г. Белинского

Кафедра «Всеобщая история и
обществознание»

Направление подготовки

44.03.05 – Педагогическое образование

Профиль

История. Обществознание

Форма обучения

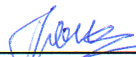
Очная

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему:

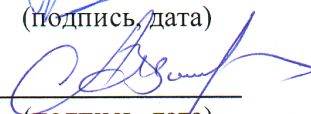
Защита прав потребителей туристических услуг в Российской Федерации

Студент


(подпись, дата)

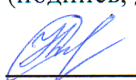
**Трыканова Анастасия
Дмитриевна**

Руководитель


(подпись, дата)

Мирясов А.В.

Нормоконтролёр


(подпись, дата)

Семина Н.В.

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от 01.06.2020 № 12)

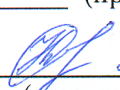
Заведующий кафедрой


(подпись, дата)

Белоусов С.В.

Работа защищена с отметкой отлично (протокол заседания ГЭК от 25.06.2020 № 9)

Секретарь ГЭК


(подпись, дата) 25.06.2020

Семина Н.В.

Пенза, 2020

ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Педагогический институт имени В.Г. Белинского

Историко-филологический факультет

Кафедра «Всеобщая история и
обществознание»

Направление подготовки:
44.03.05 Педагогическое образование
(с двумя профилями подготовки)
профиль: История. Обществознание

УТВЕРЖДАЮ:
Зав. кафедрой _____
«07» октября 2019 г.

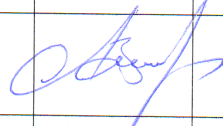
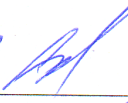
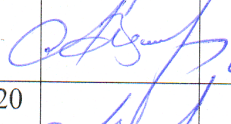
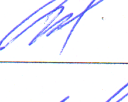
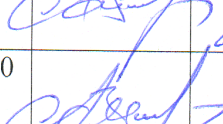
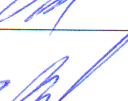
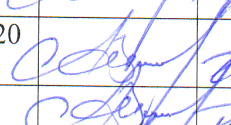
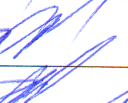
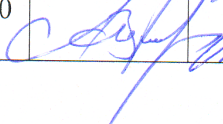
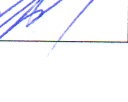
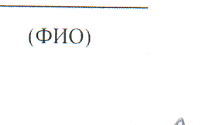
ЗАДАНИЕ

ПО ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ

Трыкановой Анастасии Дмитриевны

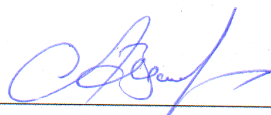
1. Тема выпускной квалификационной работы:
Защита прав потребителей туристических услуг в Российской Федерации
2. Научный руководитель к.и.н., доцент А.В. Мирясов
3. Срок сдачи студентом законченной работы «01» июня 2020 г.
4. Перечень подлежащих разработке вопросов:
 1. рассмотреть историю развития нормативно-правовой базы в сфере туристических услуг в Российской Федерации;
 2. охарактеризовать правовой статус субъектов правоотношений в сфере туристических услуг;
 3. выявить особенности договора об оказании туристских услуг;
 4. определить права потребителей туристических услуг и нарушения этих прав;
 5. проанализировать судебную практику по защите прав потребителей туристических услуг;
 6. выяснить особенности форм и способов защиты прав потребителей туристических услуг;
 7. определить степень ответственности туроператора и турагента перед потребителем туристических услуг;
 8. составить элективный курс для старших классов по теме исследования.

5. График выполнения выпускной квалификационной работы

№ п/п	Вид деятельности	Срок выполнения раздела	Подпись науч. рук.	Подпись зав. кафедрой
1	Написание заявления на выбор темы выпускной квалификационной работы; составление плана выпускной квалификационной работы; подборка библиографического списка по теме выпускной квалификационной работы (не менее 30 источников)	16.09.2019-31.10.2019		
2	Сдача на проверку 1 главы выпускной квалификационной работы	01.03.2020		
3	Сдача на проверку 2 главы выпускной квалификационной работы	02.04.2020		
4	Подготовка выступления на ежегодной научно-практической конференции	01.04.2020-30.04.2020		
5	Написание не менее одной статьи по теме выпускной квалификационной работы и публикация	01.04.2020-30.04.2020		
6	Прохождение предзащиты, получение допуска к защите	11.05.2020-04.06.2020		
7	Представление завершенной работы	01.06.2020		
8	Проверка на оригинальность в системе «Антиплагиат.ВУЗ»	08.06.2020-16.06.2020		

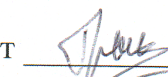
6. Дата выдачи задания «07» октября 2019 г.

Руководитель


(подпись)

(ФИО)

Задание принял к исполнению студент


(подпись)

Гришкова А.Д.
(ФИО)

Оглавление

Введение	3
Глава I. Теоретические основы исследования	14
1.1. Становление и развитие нормативно-правовой базы, регулирующей права потребителей туристических услуг	14
1.2. Субъекты правоотношений в сфере туристических услуг	26
1.3. Правовая природа договора об оказании туристских услуг	37
Глава II. Правовые основы защиты прав потребителей туристических услуг	45
2.1. Основные виды прав потребителей туристических услуг и их нарушение	45
2.2. Формы и способы защиты прав потребителей туристических услуг	55
2.3. Ответственность туроператоров и турагентов	65
Глава III. Методическая разработка применения результатов исследования в образовательной организации	72
Заключение	82
Список использованных источников и литературы	87
Приложение	

Введение

Актуальность исследования. Туристическая сфера в последние годы значительно расширила своё влияние на экономику многих стран мира, в том числе и Российской Федерации. Туризм на данном историческом этапе занимает устойчивую позицию в доходах российского государства, поэтому заинтересованность властных структур в правовой защите туристических отношений стремительно растёт.

В Российской Федерации Правительством принята долгосрочная программа по развитию внутреннего и въездного туризма с 2019 по 2025 годы, которая одной из своих целей поставила задачу социально-экономического развития субъектов Российской Федерации для того, чтобы стабилизировать туризм как устойчивую статью народного хозяйства Российской Федерации¹. Также в России принята «Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года», что говорит о повышенном внимании государства к стремительно развивающейся сфере туристической деятельности.

Росстат предоставляет такие данные: россияне за последние три года на 7 % чаще стали выезжать на отдых за границу, за 2019 год ими было совершено более 35 млн поездок в страны дальнего и ближнего зарубежья². Также следует сказать, что повысился интерес россиян к путешествиям внутри страны.

Несомненно, что при увеличении количества туристических услуг возникают конфликты между заказчиками и исполнителями услуг, вызванные недостаточным регулированием правоотношений в сфере туризма российским законодательством. Многие нормы туристического права имеют двоякое толкование, что позволяет недобросовестным исполнителям

¹ Распоряжение Правительства Российской Федерации «Об утверждении Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019-2025 годы)» от 05.05.2018 г. № 872-р (ред. от 11.07.2019 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_297883/ (дата обращения 23.01.2020).

² Россия в цифрах. 2019: Крат. стат. сб. / Росстат. М., 2019. С. 36-37.

воспользоваться сложившейся ситуацией и извлечь для себя денежную выгоду, избежав ответственности.

Потребитель, а равно потребитель туристических услуг является наименее защищённой стороной правоотношений в туристической сфере, поэтому проблемы защиты его прав должны стоять первоочередной задачей в развитии туристической сферы в Российской Федерации, чтобы турист чувствовал себя защищённым и тем самым не испытывал опасений, приобретая туристический продукт. А это в свою очередь значительно повысит доходность государства, как от внутреннего, так и внешнего туризма.

Объектом исследования являются правоотношения, возникающие в процессе защиты прав потребителей туристических услуг в Российской Федерации.

Предметом исследования являются особенности правовой природы договора об оказании туристических услуг, проблемы правового регулирования туристской деятельности, способы защиты прав потребителей данных услуг, ответственность туроператора и турагента.

Степень изученности проблемы.

Впервые исследования по регулированию правоотношений в сфере туризма, в том числе и в области защиты прав потребителей появились в России в 90-е годы XX века. Одним из первых в данном направлении начал работать Е.Л. Писаревский, который является автором множества статей и монографий, а темой своей диссертации избрал «Правовое регулирование туристской деятельности»¹.

По теме диссертации впоследствии Е.Л. Писаревский написал несколько десятков научных статей. Также, исследователь является автором

¹ Писаревский, Е.Л. Правовое регулирование туристской деятельности: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. СПб., 2007. 209 с.

таких работ как: «Правовое обеспечение личной безопасности туристов», «Основы безопасности туризма»¹.

Проблемами правовой природы договора об оказании туристских услуг занимались несколько групп учёных, которые относили представленный договор к различным видам. В.С. Сенин, А.А. Терещенко рассматривали туристский договор как договор купли-продаж². Я.В. Вольвач, Е.Л. Писаревский, А.Е. Толстова относили указанный договор к договору о возмездном оказании услуг³.

Непосредственно вопросами защиты прав потребителей занимался И.Е. Отеческий. Его авторству принадлежит работа «Защита прав потребителей в обязательствах по возмездному оказанию туристских услуг», в которой он рассматривает основные аспекты и особенности защиты прав потребителей туристских услуг, рассматривает формы и способы защиты прав потребителей, а также особенности договора о возмездном оказании туристских услуг⁴.

Вопросы защиты прав потребителей туристических услуг и особенности правового регулирования туристской деятельности и вопросы гражданско-правового регулирования договорных отношений в сфере туризма часто становились темами диссертационных исследований. К авторам, писавшим по данным проблемам, относятся П.С. Барабанова, И.Е. Отеческий⁵.

¹ Писаревский, Е.Л. Правовое обеспечение личной безопасности туристов: монография. М., 2011. 345 с.; Безопасность туризма: учебник / Под ред. Е.Л. Писаревского. М., 2014. 272 с.

² Организация международного туризма: учебник / Под ред. В.С. Сенина. М., 2003. 400 с.; Терещенко, А.А. О некоторых недостатках в договорных отношениях туристских фирм с туристами // Туристический бизнес. 1999. № 1. С. 30.

³ Вольвач, Я. В. Туристские услуги как объект гражданских правоотношений: дисс. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. М., 2010. 215 с.; Писаревский, Е.Л. Правовое регулирование туристской деятельности: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. СПб., 2007. 209 с.; Толстова, А.Е. Особенности заключения договора возмездного оказания туристской услуги // Альманах современной науки и образования. 2008. № 6. С. 36-48.

⁴ Отеческий, И.Е. Защита прав потребителей в обязательствах по возмездному оказанию туристских услуг: монография. М., 2017. 264 с.

⁵ Барабанова, П.С. Гражданско-правовое регулирование договорных отношений в сфере туризма в России и Англии: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. М., 2017. 210 с.; Отеческий, И.Е. Защита прав потребителей в обязательствах по возмездному оказанию туристских услуг: дисс. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. М., 2012. 259 с.

Проблемами правового регулирования туризма в Российской Федерации занимались такие исследователи как С.Н. Братановский, С.В. Завьялова, В.А. Золотовский, Д.П. Стригунова¹.

Различным аспектам туристской деятельности, в частности защите прав потребителей, посвящена монография А.С. Кускова «Гражданско-правовые аспекты туристской деятельности»². В ней он рассматривает особенности правовой природы договора об оказании туристских услуг, особенности защиты прав потребителей туристских услуг, также он подробно рассматривает виды ответственности турагента и туроператора по обязательствам перед туристом.

Данная работа направлена на систематизацию знаний о защите прав потребителей туристических услуг в Российской Федерации, выявление пробелов в законодательстве, а также на выявление тенденций в развитии туристского права. Также в работе был проведён анализ судебной практики по теме исследования и были выявлены наиболее частые вопросы, по которым потребители обращаются за защитой своих прав в уполномоченные государственные органы.

Цель – комплексное изучение правоотношений в сфере защиты прав потребителей туристических услуг.

Задачи:

1. рассмотреть историю развития нормативно-правовой базы в сфере туристических услуг в Российской Федерации;
2. охарактеризовать правовой статус субъектов правоотношений в сфере туристических услуг;
3. выявить особенности договора об оказании туристских услуг;

¹ Правовое регулирование туризма в Российской Федерации: учеб. пособие / С.Н. Братановский, М.С. Братановская, С.А. Кочерга. М., 2014. 179 с.; Завьялова, С.В. Проблемы гражданско-правового регулирования туристской деятельности в Российской Федерации: монография. М., 2016. 113 с.; Правовое регулирование в сфере туризма: учеб. пособие / В.А. Золотовский, Н.Я. Золотовская. Волгоград, 2015. 200 с.; Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учеб. пособие / Д.П. Стригунова. М., 2016. 243 с.

² Кусков, А.С. Гражданско-правовые аспекты туристской деятельности: монография. М., 2018. 206 с.

4. определить права потребителей туристических услуг и нарушения этих прав;
5. проанализировать судебную практику по защите прав потребителей туристических услуг;
6. выяснить особенности форм и способов защиты прав потребителей туристических услуг;
7. определить степень ответственности туроператора и турагента перед потребителем туристических услуг;
8. составить элективный курс для старших классов по теме исследования.

Источниковая база исследования.

Для написания данной работы были исследованы нормативные акты Российской Федерации и международные договоры в области защиты прав потребителей туристических услуг. Работа с нормативно-правовыми актами предоставляет необходимую базу для исследования защиты прав потребителей туристических услуг. В первую очередь, были изучены нормы Конституции Российской Федерации, устанавливающие основные права человека и гражданина.

Важным источником для изучения является ФЗ «Об основах туристской деятельности», принятый в 1996 году¹. Указанный закон полностью посвящён регулированию правоотношений в туристической сфере. В нём даются основные понятия, права и обязанности субъектов туристической сферы. Благодаря этому источнику нам удалось исследовать правовой статус туриста, турагента, туроператора, обозначить их права и обязанности.

¹Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 02.12.2019 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 27.01.2019).

Ещё одним источником по теме исследования является Гражданский кодекс РФ, принятый в 1994 году¹. Для раскрытия нашей темы исследования была изучена глава 39, посвящённая договору возмездного оказания услуг. Используя данную главу, нам удалось установить особенности договора об оказании туристских услуг, определить сущность и существенные условия указанного вида договора.

Обязательным источником для темы нашего исследования является Закон «О защите прав потребителей», принятый в 1992 году². Так как, турист является потребителем туристических услуг, он подпадает под категорию «потребитель», поэтому все нормы указанного закона необходимы для рассмотрения, чтобы выделить основные особенности туриста именно как потребителя.

Нами были исследованы международные нормативно-правовые акты по теме работы. Среди них следует выделить несколько: Манильская декларация по мировому туризму, которая принята в 1980 году на Филиппинах; Хартия туризма и входящий в неё «Кодекс туриста» приняты в 1985 году ВТО в Болгарии; Гагская декларация по международному туризму принята в 1989 году ВТО в Нидерландах; Директива Совета Европейского экономического сообщества «О путешествиях, отпусках и поездках, включающих все» принята в 1990 году; Осакая декларация по туризму принята ВТО в 1994 году; Монреальская декларация принята ВТО в 1996 году³. Благодаря этим источникам нам удалось выявить основные

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 16.12.2019 г., с изм. от 28.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения 26.10.2019).

² Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 24.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения 01.11.2019).

³ Манильская декларация по мировому туризму: принята Всемирной конференцией по туризму в г. Манила 27.09-10.10.1980 г. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901813698> (дата обращения 12.12.2019); Кодекс туриста, Хартия туризма: одобрена резолюцией сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской Организации 22.09.1985 г. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901756802> (дата обращения 23.12.2019); Гагская декларация по туризму: принята Всемирной конференцией по туризму в г. Гаага 30.03-14.04.1939 г. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901737419> (дата обращения 23.12.2019); Директива Совета европейского экономического сообщества о путешествиях, отпусках и поездках, включающих все № 90/314/ЕЕС от 13.06.1990 г. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://>

принципы, касающиеся сферы туристической деятельности, а также составить структуру нормативно-правовых актов, которые регулируют сферу защиты прав потребителей туристических услуг.

К дополнительным источникам по истории возникновения и развития сферы защиты прав потребителей туристических услуг, относятся: Конституция СССР 1977 года; Указ Президента России от 15 ноября 1991 №-213 «О либерализации внешнеэкономической деятельности на территории РСФСР»; Декрет от 12.04.1918 года «О снятии памятников, воздвигнутых в честь царей и их слуг, и выработке проектов памятников Российской социалистической революции»¹. Благодаря этим источникам нам удалось рассмотреть историю развития туристической деятельности на территории нашего государства, установить закономерности возникновения сферы защиты прав потребителей туристических услуг и основные тенденции по усовершенствованию законодательства в данной сфере.

Немаловажно также изучение постановлений и распоряжений Правительства РФ, например, таких как: распоряжение Правительств РФ 20.09.2019 года «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»; Постановление от 10.08.2016 года «Об утверждении правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма»; Постановление Правительства РФ от 24.12.2016 года № 1474 «Об установлении требований

www.rostourunion.ru/proekty_v_rst/ megdunarodnye_pravovye_akty/direktiva_coveta_evropeyskogo_ekonomicheskogo_soobshchestva_o_ puteshestviyah_ otputskah_i_poezdках_vklyuchayushih_vse.html (дата обращения 12.12.2019); Осакая декларация по туризму: принята Всемирной конференцией министров по туризму в г. Осака 04.11.1994 г. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901756803> (дата обращения 13.12.2019); Монреальская декларация: принята Генеральной ассамблеей Международного бюро социального туризма 12.09.1996 г. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901813694> (дата обращения 13.12.2019).

¹ Конституция (Основной Закон) Союза Советских Социалистических Республик (принята ВС СССР 07.10.1977 г.). [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://constitution.garant.ru/history/ussr-rsfsr/1977/red_1977/5478732/ (дата обращения 27.10.2019 г.); Указ Президента России «О либерализации внешнеэкономической деятельности на территории РСФСР» от 15 ноября 1991 г. №-213. [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_143/ (дата обращения 23.11.2019); Декрет СНК РСФСР от 14.04.1918 г. «О снятии памятников, воздвигнутых в честь царей и их слуг, и выработке проектов памятников Российской Социалистической Революции». [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=ESU&n=3394#0283094216601665> (дата обращения 27.11.2019).

к кредитным организациям, в которых допускается размещение средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма»¹. Данные источники помогли нам выявить основные цели и принципы политики государства в области туристической деятельности, а также рассмотреть методы и способы, с помощью которых указанная деятельность функционирует на территории российского государства.

К источникам следует отнести и ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования»². В нём обозначены требования к турагентам и туроператорам. Этот источник помог нам установить обязанности исполнителей туристических услуг.

Ещё одним источником нашего исследования являются приказы Минкультуры и Минэкономразвития России: № 2046 от 08.12.2017 года «Об утверждении формы электронной путевки, перечня сведений, указанных в электронной путевке, а также порядка размещения электронных путевок в единой информационной системе электронных путевок» и № 1215 от 11.07.2014 года «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»³. Данные источники помогли нам

¹ Распоряжение Правительства Российской Федерации «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года» от 20.09.2019 г. № 2129-р. [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_333756/ (дата обращения 07.02.2020); Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма» от 10.08.2016 г. № 779 (ред. от 30.11.2018 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_203256/ (дата обращения 17.04.2020); Постановление Правительства Российской Федерации «Об установлении требований к кредитным организациям, в которых допускается размещение средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма» от 24.12.2016 г. № 1474 (ред. от 30.12.2018 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_209750/ (дата обращения 05.02.2020).

² ГОСТ Туристские услуги. Общие требования от 31.10.2017 г. № Р 50690-2017. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200157390> (дата обращения 15.02.2020).

³ Приказ Минкультуры России «Об утверждении формы электронной путевки, перечня сведений, указанных в электронной путевке, а также порядка размещения электронных путевок в единой информационной системе электронных путевок» от 08.12.2017 г. № 2046. [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_299214/ (дата обращения 25.01.2020); Приказ Минкультуры России «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» от 11.07.2014 г. № 1215. [Электронный ресурс] // СПС

обозначить особенности туристической деятельности, требования к ней и к её основным элементам.

Для рассмотрения особенностей регулирования сферы туристической деятельности на региональном уровне нами были использованы: Приказ от 20.06.2019 года №15-04/38 «О проведении конкурса на предоставление бюджетам муниципальных районов и городских округов Пензенской области субсидий на софинансирование мероприятий по развитию внутреннего туризма в рамках государственной программы Пензенской области «Развитие культуры и туризма Пензенской области на 2014-2022 годы», а также Постановление Правительства Пензенской области от 22.10.2013 года № 783-пП «Об утверждении государственной программы Пензенской области «Развитие культуры и туризма Пензенской области» на 2014-2022 годы»¹.

Огромную важность для исследования представляет судебная практика, так как она описывает правоприменительные особенности защиты прав потребителей туристических услуг и помогает в изучении практической составляющей темы нашего исследования.

Таким образом, приведённые источники в своей совокупности предоставили необходимый материал для изучения темы нашего исследования.

Методология исследования.

В работе были использованы такие методы научного исследования, как системный, сравнительно-правовой, сравнительно-исторический, аналитический.

«КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122445/ (дата обращения 17.04.2020).

¹ Приказ Министерства культуры и туризма Пензенской области «О проведении конкурса на предоставление бюджетам муниципальных районов и городских округов Пензенской области субсидий на софинансирование мероприятий по развитию внутреннего туризма в рамках государственной программы Пензенской области «развитие культуры и туризма Пензенской области на 2014-2022 годы» от 20.06.2019 г. № 15-04/38. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/561440827> (дата обращения 17.04.2020); Постановление Правительства Пензенской области «Об утверждении государственной программы Пензенской области «Развитие культуры и туризма Пензенской области» на 2014-2022 годы» от 22.10.2013 г. № 783-пП. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/550353829> (дата обращения 17.04.2020).

Благодаря сравнительно-историческому методу нам удалось сопоставить различные исторические периоды и выявить особенности развития туристических правоотношений в каждом из них, сделать общий вывод о развитии нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей туристических услуг.

С помощью сравнительно-правового метода мы смогли сопоставить юридические понятия, явления и процессы, касающиеся защиты прав потребителей туристических услуг, а также выявить особенности форм и способов защиты своих прав потребителями.

Аналитический метод позволил проанализировать теоретические основы сферы защиты прав потребителей туристических услуг, выделить общее и частное и составить базовые основы, используемые для изучения темы.

Системный метод помог нам в составлении общего вывода и итоговых заключений о возникновении и развитии правоотношений в сфере защиты прав потребителей туристических услуг в Российской Федерации и их особенностях в контексте темы нашего исследования.

Практическая значимость.

Данная выпускная квалификационная работа может быть использована в качестве источника для написания рефератов, контрольных работ по гражданскому праву. Также, работу можно использовать как теоретическую основу при ведении курсов и уроков по гражданскому праву в образовательных учреждениях.

Апробация результатов исследования.

Работа была апробирована на XXI Всероссийской научно-практической конференции преподавателей, учителей, аспирантов, студентов и школьников «Лебедевские чтения», по итогам которой присуждена вторая премия. В журнале «Столица Науки» (г. Москва), который входит в РИНЦ, опубликована статья. Усовершенствованная версия статьи была направлена на III Международный конкурс PROFESSIONAL STARS – 2019/2020, по

результатам которого автор работы награждён дипломом за первое место в направлении «Юридические науки»

Структура работы.

Работа состоит из введения, трёх глав, включающих шесть параграфов, заключения и списка использованных источников и литературы.

Глава I. Теоретические основы исследования

1.1. Становление и развитие нормативно-правовой базы, регулирующей права потребителей туристических услуг

Становление российского законодательства в сфере защиты прав потребителей туристических услуг неразделимо связано с законодательным регулированием туризма.

История туризма в российском государстве ведёт своё начало с XVIII века, но на протяжении долгого времени какое-либо законодательное регулирование данной сферы отсутствовало, туристическая деятельность велась в частном разовом порядке посредством различных обществ и клубов по интересам. В регулировании деятельность клубов и обществ не нуждалась, так как она не была направлена на коммерческие цели и преследовала лишь научные и общеразвивающие цели.

Впервые туризм был признан на государственном уровне только в 1918 году, в ленинском декрете от 12 апреля «О снятии памятников, воздвигнутых в честь царей и их слуг, и выработке проектов памятников Российской социалистической революции»¹. Особенностью данного документа является то, что туризм рассматривается здесь как неотделимая часть культуры, что обусловило на продолжительное время развития туризма в области образования и культуры.

До 70-80 годов XX века в рамках СССР туризм как направление политики государства проходит стадию становления и формирования, специального государственно-правового регулирования не имелось, а само понятие туризм рассматривалось как один из механизмов развития советского гражданина, как одно из направлений культурного образования.

¹Декрет СНК РСФСР «О снятии памятников, воздвигнутых в честь царей и их слуг, и выработке проектов памятников Российской Социалистической Революции» от 14.04.1918 г. [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=ESU&n=3394#0283094216601665> (дата обращения 27.11.2019).

В 1977 году в рамках Конституции СССР туризм получил конституционное признание в ст. 41, где обозначено, что в СССР необходимо развивать туризм и создавать благоприятные условия для отдыха граждан¹.

Внутренний туризм регулировался в СССР в следующих структурах:

- 1917-1929 годы – Российское общество туристов;
- 1930-1936 годы – Всесоюзное добровольное общество пролетарского туризма и экскурсий;
- 1936-1969 годы – ВЦСПС (Всесоюзный центральный совет профессиональных союзов);
- 1969-1991 годы – ЦСТЭ (Центральный совет по туризму и экскурсиям)².

Таким образом, в досоветской России и СССР не было гражданско-правового регулирования туристской деятельности, но следует сказать, что в СССР предпринимались попытки государственного регулирования туристской деятельности посредством издания нормативно-правовых актов публичного характера. Частноправовые отношения данные нормы не затрагивали, что обусловлено политической и идеологической направленностью СССР.

Развитие международного туризма в Российской Федерации берёт своё начало с Указа Президента России от 15 ноября 1991 года №-213 «О либерализации внешнеэкономической деятельности на территории РСФСР»³. В данном документе было обозначено, что всем предприятиям разрешено заниматься внешнеэкономической деятельностью без специальной регистрации, что позволило создавать предпринимателям туристические организации и развивать международный туризм. Но российское

¹ Конституция (Основной Закон) Союза Советских Социалистических Республик (принята ВС СССР 07.10.1977 г.). [Электронный ресурс]: Режим доступа: https://constitution.garant.ru/history/ussr-rsfsr/1977/red_1977/5478732/ (дата обращения 27.10.2019).

² Правовое обеспечение туризма: учебник / Под ред. Е.Л. Писаревского. М., 2014. С. 22.

³ Указ Президента России «О либерализации внешнеэкономической деятельности на территории РСФСР» от 15 ноября 1991 г. №-213. [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_143/ (дата обращения 23.11.2019).

законодательство не было интегрировано в международную правовую сферу и не учитывало положения деклараций, принятых многими государствами.

С 1991 по 1993 годы принимаются федеральные законы, которые косвенно регулировали сферу туризма («О стандартизации», «О сертификации продукции и услуг»), а также принимается Закон о защите прав потребителей, который обозначил этап становления области защиты прав потребителей туристских услуг. Но основным документом, регулирующим обозначенную сферу правовых отношений, стал Федеральный закон, принятый в 1996 году «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»¹. Это первый нормативно-правовой акт, регулирующий гражданско-правовые, а также договорные отношения между потребителем и исполнителем туристских услуг.

В последствие к данному закону были приняты поправки, конкретизирующие основные положения, но и на современном этапе ФЗ «Об основах туристской деятельности» является важнейшим нормативно-правовым актом в сфере защиты прав потребителей туристских услуг.

Таким образом, в 90-е годы XX века туризм стал рассматриваться как сфера частных, а не публичных интересов, государство же определяет туризм как важнейший пункт социально-экономической политики и активно начинает развивать законодательство в этой области, а также принимает ряд международных документов, внедряясь тем самым в международный уровень защиты прав потребителей туристских услуг².

На данный момент в Российской Федерации туристская деятельность регулируется на пяти уровнях государственного управления, которые выпускают собственные нормативно-правовые акты, в частности:

I. Международный уровень представлен Генеральной ассамблеей Всемирной туристской организации (ВТО), Россия как преемница СССР

¹Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 27.10.2019).

²Трыканова, А.Д. История развития законодательства в сфере туристических услуг // «Столица науки». 2020. № 4 (21). С. 3.

является её членом с 1975 года, а также Совет Европейского экономического сообщества.

Основные нормативно-правовые акты международного уровня, принятые Российской Федерации:

1) Манильская декларация по мировому туризму принята в 1980 году на Филиппинах.

В данном документе обозначено, что туризм неразрывно связан с правами граждан на отдых, отпуск и свободное передвижение. Также туризм признаётся одной из составляющей мировой экономики и внутренней экономики стран, поэтому необходимо оказывать денежную поддержку развитию туристической деятельности. 27 сентября было признано Всемирным днём туриста, этот праздник проходит ежегодно под девизом, соответствующим различным характеристикам туризма. В 2019 году, например, девизом являлся: «Туризм и рабочие места: лучшее будущее для всех». Также в декларации особое место выделяется духовным ценностям в туристической сфере (гармоничное развитие личности, познавательный и воспитательный вклад туризма, равноценность мировых культур)¹;

2) Хартия туризма и входящий в неё «Кодекс туриста» приняты в 1985 году ВТО в Болгарии.

Хартия туризма — это программный документ, который содержит в себе социальные и политические требования туристов. Хартия обозначила, что права на отдых, досуг, ежегодный оплачиваемый отпуск и свободу путешествий являются неотъемлемыми правами каждого гражданина. Также в Хартии прописаны рекомендации по взаимодействию в сфере туристической деятельности таких её субъектов, как государство, местное

¹ Манильская декларация по мировому туризму: принята Всемирной конференцией по туризму в г. Манила 27.09-10.10.1980 г. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901813698> (дата обращения 12.12.2019).

население туристских районов и его представители, всех работников в сфере туризма, а также самих туристов¹.

«Кодекс туриста» является частью Хартии. В нём прописаны права и обязанности туриста. К обязанностям относятся: быть толерантными и восприимчивыми к чужой культуре; препятствовать распространению проституции и наркотиков; проявлять уважение к законодательству страны пребывания; способствовать развитию взаимопонимания между гражданами разных стран.

К правам туриста отнесены: право на свободный доступ к районам туристического интереса; право на лучшие транспортные условия; право на личную и имущественную безопасность; право на обращение в государственные органы для надлежащего исполнения своих прав; право исповедовать свою религию; право на смягчение финансового и административного контроля;

3) Гаагская декларация по международному туризму принята в 1989 году ВТО в Нидерландах.

В Декларации прописаны десять принципов, которым должны следовать все участники отношений в туристической сфере. Принципы затрагивают такие вопросы, как: значение туризма для общества и человека; социально-экономические аспекты туризма; роль окружающей среды в туристической сфере и способы её защиты; определение иностранного туриста; вопросы ограничения свободы туриста только в рамках законодательных предписаний; безопасность и защита туриста; значение образования в туристической сфере; особенности взаимодействия сферы туризма и сферы политической власти².

¹ Кодекс туриста, Хартия туризма: одобрена резолюцией сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской Организации 22.09.1985 г. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901756802> (дата обращения 23.12.2019).

² Гаагская декларация по туризму: принята Всемирной конференцией по туризму в г. Гаага 30.03-14.04.1939 г. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901737419> (дата обращения 23.12.2019).

В приложениях к Декларации обозначены выводы и рекомендации по таким вопросам, как: место туризма в социальном и экономическом развитии; создание упрощенных способов поездок, пребывания и путешествий для туристов; выводы по безопасности туристов, а также безопасности объектов, представляющих культурную ценность; роль парламента в регулировании вопросов в туристической сфере;

4) Директива Совета Европейского экономического сообщества «О путешествиях, отпусках и поездках, включающих все» принята в 1990 году.

Целью данной Директивы является уравнивание законодательных актов стран относительно путешествий, отпусков и поездок. Директива содержит статьи, в которых прописаны основные положения, касающиеся предоставления туристу достоверной информации о турпродукте; определения основных субъектов туристической деятельности; условий составления контракта об оказании туристических услуг; возмещения ущерба потребителю туристских услуг; жалоб потребителя и действий органов на ускоренное разрешение проблемы¹;

5) Осакая декларация по туризму принята ВТО в 1994 году.

Данная Декларация содержит информацию о важнейших тенденциях в сфере международного туризма. В частности, в ней говорится о росте и значении международного туризма; о развитии туризма в целом; о том, как туризм воздействует на мир, общество и окружающую среду; о роли правительственных структур и международных организаций в сфере туристической деятельности².

¹ Директива Совета европейского экономического сообщества о путешествиях, отпусках и поездках, включающих все № 90/314/ЕЕС от 13.06.1990 г. [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.rostourunion.ru/proekty_v_rst/megdunarodnye_pravovye_akty/direktiva_coveta_evropeyskogo_ekonomicheskogo_soobshchestva_o_puteshestviyah_otpuskah_i_poezdках_vklyuchayuschih_vse.html (дата обращения 12.12.2019).

² Осакая декларация по туризму: принята Всемирной конференцией министров по туризму в г. Осака 04.11.1994 г. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901756803> (дата обращения 13.12.2019).

Таким образом, Осакая декларация обозначила основные вопросы, которые необходимо учитывать в рамках усиленного развития международного туризма;

6) Монреальская декларация принята ВТО в 1996 году.

Она целиком посвящена социальному туризму, который представляет собой любой вид активной деятельности, стоимость которой частично возмещается туристу из социальных средств. Социальный туризм рассматривается в Декларации как основной инструмент в борьбе с дискриминацией и в решении проблем интеграции в мире. Также социальному туризму отведена роль в будущем, обозначенному перспективами развития именно этого вида туризма. Социальный туризм признается двигателем экономического развития стран. Декларация содержит в себе основные критерии, которые применимы к социальному туризму¹.

II. На федеральном уровне туристскую деятельность регулируют Правительство РФ, Федеральное агентство по туризму, Министерство культуры, Министерство экономического развития на основе следующих нормативно-правовых актов:

1) Конституция РФ принята в 1993 году, является основным законом РФ.

В ней прописаны права граждан, которые косвенно касаются сферы туристической деятельности. К правам, касающимся передвижению, относятся: право свободно передвигаться по территории РФ, выбирать место жительства, а также свободно выезжать за пределы страны и возвращаться обратно (ст. 27); РФ гарантирует защиту и покровительство граждан за пределами страны (ст. 61)².

¹ Монреальская декларация: принята Генеральной ассамблеей Международного бюро социального туризма 12.09.1996 г. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901813694> (дата обращения 13.12.2019).

² Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.) (ред. от 21.07.2014 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения 27.10.2019).

К социально-культурным правам относятся: право на отдых, а также на ежегодный оплачиваемый отпуск (ст. 37); право на охрану здоровья, на его укрепление, также в РФ развивается физическая культура, спорт, посредством финансирования из государственного бюджета (ст. 41); право на благоприятную окружающую среду и информацию о её состоянии, а также на возмещение ущерба, связанного с нарушением экологической безопасности (ст. 42); граждане имеют право на доступ к культурным ценностям и на пользование культурными учреждениями, но отсюда вытекает и обязанность граждан заботиться о сохранности культурного и исторического наследия (ст. 44); к ещё одной обязанности граждан относится сохранность природы и окружающей среды, бережное отношение к природным богатствам (ст. 58)¹.

К юридическим правам относится право на юридическую помощь, в том числе в отдельных случаях бесплатную (ст. 48).

Экономические гарантии прав субъектов туристической сферы это: свободное экономическое пространство и свободное перемещение услуг, свобода экономической деятельности и поддержка конкуренции (ст. 8); в РФ каждый гражданин может свободно заниматься предпринимательской деятельностью, используя для этого свои способности и имущество (ст. 34); при этом никаких ограничений для свободного перемещения услуг в РФ не допускается (ст. 74); но права порождают и следующую обязанность – каждый обязан платить налоги и сборы, которые устанавливаются законом РФ².

2) Гражданский кодекс РФ принят в 1995 году (ред. от 16.12.2019).

В кодексе обозначены основные принципы деятельности юридических лиц, их признаки, а также общие положения о договорах (виды, условия). В ст. 779, например, указано, что к услугам по туристическому обслуживанию

¹ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.) (ред. от 21.07.2014 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения 27.10.2019).

² Там же.

относятся положения главы 39, посвященной договору по возмездному оказанию услуг¹.

3) Закон РФ «О защите прав потребителей» принят в 1992 году (ред. от 18.07.2019).

Данный закон регулирует отношения между потребителями, исполнителями, продавцами услуг, в частности, туристических. Так как, туристы приобретают турпродукт у туроператора, либо турагента они вступают в отношения между потребителем и исполнителем, а значит, попадают под действие указанного закона².

В Законе прописаны общие положения, касающиеся сферы потребительских отношений, положения о средствах и способах защиты прав потребителей и о месте государственных органов, и общественных организаций в системе защиты прав потребителей.

4) ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» принят в 1996 году (ред. от 02.12.2019 года) – является базовым нормативно-правовым актом для отношений в сфере туризма.

В данном законе представлены: основные понятия, такие как турист, туроператорская и турагентская деятельность, туристский продукт; права и обязанности туриста; регулирование государством сферы туристической деятельности; особенности туристского продукта; особенности функционирования объединений туроператоров и турагентов, а также объединений туристов; разъяснение понятия «финансовое обеспечение ответственности туроператора»; особенности безопасности туризма и международного сотрудничества в туристической сфере³.

5) Постановления Правительства РФ.

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 28.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения 26.10.2019).

² Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. 24.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения 01.11.2019).

³ Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 27.10.2019).

К постановлениям, касающихся туристической сферы, можно отнести: Постановление Правительства от 10.08.2016 года № 779 «Об утверждении правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма» – в нём указывается, что турист имеет право предъявить требования по возмещению средств к объединению туроператоров, которое в свою очередь возмещают ущерб, понесенный туристом из-за неисполнения или ненадлежащего исполнения услуги из денежных средств фонда персональной ответственности туроператоров в сфере выездного туризма¹; Постановление Правительства РФ от 24.12.2016 № 1474 «Об установлении требований к кредитным организациям, в которых допускается размещение средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма» – в нём указывается, что кредитные организации, в которых допускается размещение средств фонда персональной ответственности туроператоров должны иметь лицензию Центрального банка РФ, работать не менее пяти лет с даты регистрации, а также иметь минимальный размер капитала в 250 млрд рублей².

6) Приказы Министерства культуры РФ и Министерства экономического развития РФ (с 14.09.2018 года).

К этой категории относятся: приказ Минкультуры России № 2046 от 08.12.2017 года «Об утверждении формы электронной путевки, перечня сведений, указанных в электронной путевке, а также порядка размещения электронных путевок в единой информационной системе электронных путевок» – в этом документе определена форма электронной путёвки, в

¹ Постановление «Об утверждении правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма» от 10.08.2016 г. № 779 (ред. от 30.11.2018 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_203256/ (дата обращения 17.04.2020).

² Постановление Правительства РФ «Об установлении требований к кредитным организациям, в которых допускается размещение средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма» от 24.12.2016 г. № 1474 (ред. от 30.12.2018 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_209750/ (дата обращения 05.02.2020).

которой необходимо размещать реквизиты и всю информацию о сторонах договора о реализации туристического продукта, а также сведения о самом путешествии¹; Приказ Минкультуры России № 1215 от 11.07.2014 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» – в данном приказе утверждены типовые формы договора о реализации туристского продукта между туроператором и туристом, и между турагентом и туристом, что заметно упрощает возможность предъявление жалоб к турагенту и туроператору, в случае нарушений норм законодательства при составлении договора².

III. Региональный уровень представлен различными министерствами, департаментами и комитетами всех субъектов РФ. В Пензенской области основным органом является Министерство культуры и туризма Пензенской области. Также, Правительство Пензенской области издает постановления, которые касаются туристической сферы.

На территории Пензенской области действуют следующие нормативно-правовые акты:

а) Приказ от 20.06.2019 № 15-04/38 «О проведении конкурса на предоставление бюджетам муниципальных районов и городских округов Пензенской области субсидий на софинансирование мероприятий по развитию внутреннего туризма в рамках государственной программы Пензенской области «развитие культуры и туризма Пензенской области на 2014-2022 годы»³. В этом документе прописаны особенности проведения

¹ Приказ Минкультуры России «Об утверждении формы электронной путевки, перечня сведений, указанных в электронной путевке, а также порядка размещения электронных путевок в единой информационной системе электронных путевок» от 08.12.2017 г. № 2046. [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_299214/ (дата обращения 25.01.2020).

² Приказ Минкультуры России «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» от 11.07.2014 г. № 1215. [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122445/ (дата обращения 17.04.2020).

³ Приказ Министерства культуры и туризма Пензенской области «О проведении конкурса на предоставление бюджетам муниципальных районов и городских округов Пензенской области субсидий на

конкурса в Пензенской области для предоставления субсидий для развития внутреннего туризма;

б) Постановление Правительства Пензенской области от 22.10.2013 № 783-пП «Об утверждении государственной программы Пензенской области «Развитие культуры и туризма Пензенской области» на 2014-2022 годы»¹. В этой программе указывается объем финансирования внутреннего туризма Пензенской области, а также основные приоритеты, цели и задачи мероприятий в туристической сфере.

Существует множество коллизий в праве, связанных с наличием разнообразных нормативно-правовых актов, которые не сочетаются между собой. Так, например, в законодательстве возникают коллизии связанные с правовым статусом турагента, со степенью его ответственности перед туристом и перед туроператором. Согласно Гражданскому кодексу РФ, турагент, заключая договор с туристом от своего имени по предоставлению ему турпродукта, приобретает обязанности, за неисполнение или ненадлежащее исполнение которых несёт полную ответственность. Но в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» в ст. 9 сказано, что туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг по договору, заключенному турагентом с туристом². Тем самым, турист может предъявлять жалобы, связанные с некачественным турпродуктом не к турагенту, у которого данный продукт был куплен, а к туроператору.

Анализируя положения Гражданского кодекса РФ можно сделать вывод о том, что туроператор не должен нести ответственность за непосредственных исполнителей услуг, а даже если такая ответственность и

софинансирование мероприятий по развитию внутреннего туризма в рамках государственной программы Пензенской области «развитие культуры и туризма Пензенской области на 2014-2022 годы» от 20.06.2019 г. № 15-04/38. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/561440827> (дата обращения 17.04.2020).

¹ Постановление Правительства Пензенской области «Об утверждении государственной программы Пензенской области «Развитие культуры и туризма Пензенской области» на 2014-2022 годы» от 22.10.2013 г. № 783-пП. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/550353829> (дата обращения 17.04.2020).

² Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 17.04.2019).

существует она не выходит за рамки договоров, заключенных туроператором с исполнителями услуг. Но в законе «Об основах туристской деятельности в РФ» в ст.9 говорится о полной ответственности туроператора перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг вне зависимости от того, кем эти услуги должны были предоставляться¹.

В настоящее время существуют противоречия между нормами общего и отраслевого законодательства о туризме, существуют коллизии, которые нуждаются в разрешении законодателем. В частности, многие коллизии связаны с ответственностью сторон и с проблемами распределения обязанностей между ними.

Таким образом, история развития законодательства в сфере туристических услуг прошла длительный путь своего развития и сейчас существует огромное количество нормативно-правовых актов различного уровня, которые регулируют отношения в сфере туризма. Единого кодекса, в котором были бы прописаны основные принципы туристского права, в нашей стране не существует, поэтому нормативно-правовые акты, касающиеся туристической сферы, разрознены и не структурированы, а это означает, что законодательство в туристической сфере находится в стадии своего развития.

1.2. Субъекты правоотношений в сфере туристических услуг

Правовым статусом субъектов правоотношений является совокупность прав и обязанностей, а также ответственности, которые устанавливаются законодательством Российской Федерации.

Главным субъектом правоотношений в сфере туристских услуг является потребитель, в интересах которого должны действовать исполнитель заказа на туристские услуги в лице турагента, либо туроператора.

¹Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 17.04.2019).

Понятие «потребитель» впервые было использовано на высшем уровне в США в 1961 году в выступлении президента Джона Кеннеди: «потребители, по определению, это все мы. Потребители – это крупнейший экономический слой, который воздействует почти на любое частное или государственное экономическое решение... Но это единственный голос, которого зачастую не слышно»¹.

По определению, данному в «Законе о защите прав потребителей» потребителем является лицо, которое имеет намерение заказать или приобрести или заказывающее, приобретающее, либо использующее услуги исключительно для собственных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью².

В Законе «Об основах туристской деятельности» дано определение «заказчика туристского продукта» – это турист, либо лицо осуществляющее заказ туристского продукта от имени туриста, в том числе официальный представитель несовершеннолетнего туриста³. В свою очередь «турист» – это лицо, которое посещает страну или место временного пребывания в любых целях, кроме занятия деятельностью, связанной с получением дохода в стране или месте пребывания на срок от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране или месте временного пребывания⁴.

Таким образом, потребителем туристских услуг может являться физическое лицо заказывающее, приобретающее, либо использующее в своих личных, не связанных с предпринимательской деятельностью целях, туристский продукт.

¹ Послание Дж. Кеннеди Конгрессу США. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://ozpp.ru/poslanie-kennedy-kongressu-ssha/> (дата обращения 17.12.2019).

² Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 24.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения 16.04.2019).

³ Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 15.04.2019).

⁴ Там же.

Основными признаками, которыми обладает потребитель туристских услуг, являются:

1. Это лицо, которое временно посещает определенное место в собственной стране или другую страну.

2. Необходимым условием туриста, как потребителя является проведение не менее одной ночи в месте или стране временного пребывания.

3. Потребитель туристских услуг приобретает эти услуги в лечебно-оздоровительных, физкультурно-спортивных, познавательных, рекреационных, профессиональных или иных целях, не связанных с предпринимательской деятельностью.

4. Турист, как потребитель туристских услуг попадает в категорию потребителей, обозначенных в «Законо о защите прав потребителей» и защищается российским законодательством.

Права потребителя туристических услуг представлены в ст. 6 Закона об основах туристской деятельности и в Законе о защите прав потребителей. Потребитель туристических услуг имеет и все конституционные права, прописанные в Основном законе Российской Федерации.

К специальным правам потребителя туристических услуг законодатель относит следующие: право на свободный и никем не ограниченный доступ к туристским ресурсам; право на полную и достоверную информацию о стране и месте временного пребывания и о культурных особенностях; право на получение неотложной помощи за счёт средств фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма; право на доступ к любым средствам связи в стране или месте временного пребывания без каких-либо препятствий.

Исходя из анализа государственных нормативно-правовых актов Российской Федерации, можно выделить следующие обязанности потребителя туристских услуг:

1. Обязанность оплатить исполнителю стоимость заказанных туристских услуг в срок, обозначенный договором.

2. Предоставить исполнителю все необходимые документы, персональные сведения, а также письменные согласия на обработку данных.

3. Предоставлять исполнителю информацию о неоказании или ненадлежащем оказании услуг, которые входят в турпродукт третьими лицами, которые по договору с исполнителем обязаны предоставлять данные услуги.

4. Обязанность соблюдать законодательство страны временного пребывания, а также нормы, обычаи и другие культурные ценности, принятые в данной стране.

5. Обязанность соблюдать правила въезда и выезда в страну временного пребывания, а также соблюдать установленное законодательство в транзитных странах.

6. Соблюдать правила личной безопасности в стране или месте временного пребывания.

7. Оплатить услуги, изначально не входившие в турпродукт, а также вовремя освободить место временного пребывания после завершения срока исполнения туристских услуг.

8. Обязанность бережно относиться к памятникам культуры и окружающей среде страны временного пребывания, а также толерантно относиться к обычаям, традициям и культурным нормам граждан посещаемой страны.

9. Обязанность пройти профилактические мероприятия в соответствии с международными медицинскими стандартами перед поездкой в страну или место временного пребывания, в которой существует риск заразиться инфекционными заболеваниями.

Существуют определенные сложности в разграничении понятий «турист», который непосредственно пользуется туристическими услугами, «потребитель туристических услуг», который приобрел турпродукт, но по каким-то обстоятельствам не сумел им воспользоваться, а также «заказчик

турпродукта», который приобретает туристический продукт в интересах третьего лица.

В юридической литературе выделяются следующие группы лиц, которые заключают туристский договор в интересах третьих лиц: юридическое лицо (работодатель) в пользу своих работников; родители или законные представители несовершеннолетнего ребенка в его пользу; родственники, опекуны, попечители в пользу своего недееспособного родственника¹.

Многие исследователи также говорят о том, что опираясь на определение понятий «турист» и «потребитель» они не находят полноценных совпадений, поэтому на практике потребитель может не являться туристом, так как по каким-либо причинам не имеет возможности воспользоваться приобретенными туристическими услугами.

В связи с этим предлагается введение в текущее законодательство нового понятия, учитывающего определения «потребитель» и «турист»: «потребитель туристических услуг» – это физическое лицо, имеющее намерение заказать, либо заказывающий или использующий туристические услуги в личных целях, не связанных с получением дохода в стране (месте) временного пребывания: лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

Сторону исполнителя туристских услуг, заказанных потребителем, представляют турагент и туроператор. Определения данных понятий не содержатся в законодательстве, но имеются такие понятия как турагентская деятельность и туроператорская деятельность.

Турагентская деятельность – деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, которая осуществляется юридическим

¹ Отецкий, И.Е. Защита прав потребителей в обязательствах по возмездному оказанию туристских услуг: монография. М., 2017. С. 3.

лицом или индивидуальным предпринимателем¹. Следовательно, турагент это юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которые осуществляют рекламу и продажу туристского продукта, который формируется туроператором.

Туроператорская деятельность – деятельность по формированию, продвижению, а также реализации туристского продукта, которая осуществляется только юридическим лицом². Следовательно, туроператор это юридическое лицо, которое составляет, рекламирует, а также продает туристский продукт.

По «Закону о защите прав потребителей» исполнителем считается любая юридическая организация вне зависимости от её организационно-правовой формы, а также индивидуальные предприниматели, оказывающие услуги по возмездному договору³.

В юридической литературе существует множество определений турагента, многие исследователи не относят его к субъектам туристской деятельности. Например, Е.Л. Писаревский описывает турагента как лицо, которое занимается продвижением и реализацией турпродукта, который формируется туроператором, а также выполняет иные услуги, не связанные с туристическими (перевозкой и размещением)⁴. Д.С. Ушаков отводит турагенту роль информатора и рекламодателя для туриста по содержанию турпродукта, который формирует туроператор⁵. То есть, данные исследователи не относят деятельность турагента к категории туристских услуг, и в их интерпретации турагент – это лицо, предоставляющее те услуги

¹ Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 18.04.2019).

² Там же.

³ Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 24.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения 01.11.2019).

⁴ Писаревский, Е.Л. Правовое регулирование туристской деятельности: дис. ...канд. юрид. наук: 12.00.03 // Евгений Леонидович Писаревский. СПб., 2007. С. 43.

⁵ Правовое регулирование в сфере туризма: учеб. пособие / В.А. Золотовский, Н.Я. Золотовская. Волгоград, 2015. С. 34.

заказчику, которые не входят в состав туристских и именуются дополнительными услугами.

Но отрицать принадлежность турагента к субъектам туристской деятельности не следует. Опираясь на ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности», можно сделать вывод, что туроператор и турагент приравнены законодательством в вопросах ответственности, как перед туристом, так и друг перед другом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств¹.

Также турагент действует по поручению туроператора, а оператор несёт ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, в независимости от того, кем эти услуги должны были выполняться². Но при этом турагент исполняет определенные виды услуг, вне зависимости от деятельности туроператора.

То есть, несмотря на то, что турагент выступает как продавец турпродукта, формируемого туроператором, он осуществляет и определенные виды услуг, вне зависимости от того, какую деятельность осуществляет туроператор, а, следовательно, должен нести персональную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение данных услуг.

По ГОСТу Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования» турагент осуществляет следующие виды услуг:

1. Реализация турпродукта, сформированного туроператором посредством продажи туристу или заказчику туристских услуг.
2. Продвижение турпродукта, сформированного туроператором через рекламу предполагаемым покупателям.
3. Бронирование турпродукта, а также бронирование, приобретение, оформление и реализация билетов на пассажирский транспорт различных

¹Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 29.10.2019).

² Там же.

видов, мест размещения туристов, мест отдыха и билетов на культурные мероприятия.

4. Бронирование и реализация разного рода услуг, в частности экскурсионных.

5. Доставка всех необходимых документов туристу (билеты, путёвки, проездные документы) в установленный срок.

6. Дополнительное страхование рисков и туристов, консультации туристов, содействие международным туристским организациям, проведение инструктажей туристов, а также иные услуги¹.

Таким образом, турагент имеет перед туристом и перед туроператором определенные обязанности, за которые по законодательству РФ и по договору несет ответственность. Но, анализируя юридическую литературу и судебную практику, можно сделать вывод, что турагент часто выпадает из ответственности, так как в законодательстве имеются определенные пробелы, которыми часто пользуются недобросовестные турагенты. Ответственности турагентов и туроператоров посвящен отдельный параграф.

Туроператором в соответствии со ст. 4.1. ФЗ «Об основах туристской деятельности» может являться только юридическое лицо, которое имеет договоры страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств, либо банковские гарантии (финансовое обеспечение ответственности туроператоров), а также то юридическое лицо, должностные лица которого соответствуют требованиям законодательства, таким как:

- Отсутствие судимости за умышленное преступление;
- Отсутствие правонарушений в сфере туризма в течение одного года более трех раз;
- Отсутствие дисквалификации лиц, занимающих должность руководителя туроператорской организации, его заместителя, главного

¹ ГОСТ Туристские услуги. Общие требования от 31.10.2017 г. № Р 50690-2017. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200157390> (дата обращения 15.04.2020).

бухгалтера на день, предшествующий подаче документов о создании туроператорской организации;

- Отсутствие факта замещения должности руководящего или бухгалтерского состава в течение 12 месяцев до ликвидации туроператорской организации в связи с нарушением правил деятельности¹.

Туроператор не имеет право заниматься туроператорской деятельностью, если он не включен в единый федеральный реестр туроператоров. Данный реестр находится на официальном сайте федерального агентства по туризму, всего на апрель 2020 год в РФ зарегистрировано 4604 туроператорских организаций, в Пензенской области зарегистрировано семь организаций, занимающихся туроператорской деятельностью².

В реестре туроператоров предоставлена следующая информация о туроператоре: контактная информация, регистрационный номер, размер финансового обеспечения и контактные данные организации, которая предоставила указанное обеспечение, вид деятельности туроператора.

Для регистрации туроператора необходимо предоставить пакет документов в Ростуризм. В пакет входят: документы о финансовом обеспечении, документы, подтверждающие соответствие должностных лиц, занимающих должность руководителя туроператорской организации, его заместителя и главного бухгалтера законодательным предписаниям, информация об отсутствии судимостей у должностных лиц, трудовые договоры и трудовые книжки сотрудников туроператорской организации. Ростуризм в течение 10 дней рассматривает заявление, а затем принимает решение об отказе, либо о внесении туроператора в реестр. Публикование информации в реестре происходит в течение трех рабочих дней.

¹ Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 30.10.2019).

² Единый Федеральный реестр туроператоров. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [https:// www.russiatourism.ru /operators/](https://www.russiatourism.ru/operators/) (дата обращения 21.01.2020).

В случае если лицо, не зарегистрированное в реестре, занимается туроператорской деятельностью, то в соответствии со ст. 14.51. КоАП РФ, это влечет за собой наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 50.000 до 100.000 рублей, либо дисквалификацию на срок от 6 месяцев до года, для юридических лиц сумма штрафа составляет от 5 миллионов до 10 миллионов рублей¹.

Подробнее об ответственности туроператора будет сказано в отдельном параграфе.

К особенностям деятельности туроператора относятся:

1. Обеспечение исполнения туристских услуг заказчику самостоятельно, либо с привлечением третьих лиц.

2. Туроператор несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение туристских услуг вне зависимости от того, кто эти услуги обязан был исполнять. А также за действия третьих лиц по исполнению туристских услуг, если нормативно-правовыми актами не установлено, что ответственность несет именно третье лицо.

3. Туроператор несет обязанность по размещению всей необходимой информации о турпродукте и турагентах, которые занимаются реализацией обозначенного турпродукта, а также информацию о страховщиках на официальном сайте туроператорской организации в сети «Интернет»².

4. Туроператор занимается формированием туристского продукта. Эта деятельность представляет собой заключение с третьими лицами, которые оказывают туристские услуги (гостиницы, гиды, перевозчики) договоров об исполнении указанных услуг туристу.

5. Услуги, которые предоставляет туроператор: организация перевозки и размещения туристов, питание туристов, экскурсионные услуги с

¹ Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ (ред. от 24.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: [http:// www.consultant.ru/document/ cons_doc_LAW_34661/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/) (дата обращения 23.01.2020).

² Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 03.04.2019).

предоставлением гида, информационно-коммуникационные услуги, услуги по организации досуга туристов посредством организации посещения ими различных культурных мероприятий, услуги по страхованию туристов¹.

6. Туроператор обязан оформлять все необходимые документы для турпродукта в соответствии с нормами законодательства.

7. Для осуществления туроператорской деятельности в сфере выездного туризма туроператор должен состоять в объединении туроператоров в сфере выездного туризма.

Также, руководствуясь ст. 11 ФЗ «Об основах туристской деятельности», можно выделить такой субъект правоотношений туристской сферы как объединение туроператоров и турагентов. В РФ объединением туроператоров в сфере выездного туризма является «ТУРПОМОЩЬ»². Особенность деятельности объединений состоит в следующем:

1. Туроператоры, которые занимаются выездным туризмом, обязаны состоять в объединении туроператоров в сфере выездного туризма, а также иметь фонд персональной ответственности туроператора.

2. Объединения создаются в целях координации деятельности туроператоров и турагентов, а также для представления и защиты общих имущественных интересов.

3. Объединение туроператоров в сфере выездного туризма является некоммерческой организацией с открытым членством. Вступление в организацию обязательно для всех туроператоров, занимающихся выездным туризмом.

4. Требованием к членам объединения является ежегодная выплата взносов в резервный фонд в размере, определенном законом.

¹ ГОСТ Туристские услуги. Общие требования от 31.10.2017 г. № Р 50690-2017. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200157390> (дата обращения 15.04.2020).

² Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 27.12.2019).

5. Основной деятельностью объединения туроператоров в сфере выездного туризма является оказание экстренной финансовой помощи туристам из общих средств объединения.

Таким образом, исходя из представленных фактов, можно сделать вывод о том, что правовой статус туроператора представлен в законодательстве комплексно и обстоятельно, обязанностям туроператора и его ответственности выделено большое количество статей в нормативно-правовых актах. Что касается правового статуса туриста, как заказчика турпродукта и как его потребителя, то существуют пробелы в соотношении между собой этих понятий, которые необходимо заполнить формулированием более конкретных понятий «турист» и «потребитель туристских услуг». Правовой статус турагента является неполноценным, так как, исходя из положений законодательных актов, можно сделать вывод о том, что турагент часто пропадает из сферы туристской деятельности, так как во многом имеет схожие обязанности и виды услуг с туроператором, который несет ответственность за деятельность турагента. Таким образом, не совсем понятно, в чем именно заключается особенность деятельности турагента и где проходит юридическая граница между турагентом и туроператором.

1.3. Правовая природа договора об оказании туристских услуг

Существует множество определений договора, который заключается исполнителем (туроператор и турагент) с заказчиком (турист) как в российском, так и в зарубежном законодательстве. В Гражданском кодексе РФ этот договор именуется договором на туристское обслуживание¹ (ст. 799), в ФЗ «Об основах туристской деятельности» – «договор о реализации

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 28.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения 26.10.2019).

туристского продукта»¹. В международном туристском праве используются понятие «договор о реализации пакетного тура» (Директива №2015/2302 Европейского парламента и Совета Европейского Союза), понятие «контракт на путешествие» (Международная Конвенция по контракту на путешествие 1970 года).

Таким образом, по законодательству РФ можно выделить следующий вид договора об оказании туристских услуг: договор возмездного оказания туристских услуг, который именуется в туристской сфере правоотношений как договор о реализации туристского продукта.

Договор на возмездное оказание туристских услуг регулируется положениями гл. 39 Гражданского кодекса РФ, где указывается, что по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется оказать услуги заказчику, а тот обязан оплатить эти услуги². Соответственно предметом данного вида договора являются туристские услуги, которые исполнитель обязан оказать заказчику. Указанные услуги формируют собой туристский продукт.

Следуя ст. 1 ФЗ «Об основах туристской деятельности», можно выделить, что турпродукт – это совокупность услуг по перевозке и размещению туристов, которые оказываются за общую цену по договору о реализации туристского продукта³. Но законодатель не даёт однозначного ответа на то, какие именно услуги должен предоставлять исполнитель (туроператор или турагент) заказчику турпродукта. Но, исходя из определения турпродукта, можно выделить, что к таким услугам относится оказание услуг по перевозке, размещению и иные виды услуг, относящиеся к туристской сфере.

¹ Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 27.10.2019).

² Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 28.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения 26.10.2019).

³ Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 27.10.2019).

Противоречия данного договора заключаются и в том, что к услугам туроператора и турагента относится заключение договора о реализации турпродукта, что сказано в определении понятия «реализация туристского продукта», но следуя логике, заключение договора не может являться предметом этого договора¹.

Также особенностью договора о реализации туристского продукта является то, что турагент по определению его деятельности в ст. 1 ФЗ «Об основах туристской деятельности» и, исходя из определения «реализации турпродукта», не предоставляет сам услуги туристу, кроме как заключение с ним указанного договора, а, следовательно, турагент только заключает договор с туристом, что услугой как таковой не является².

Также, следует сказать, что как таковые услуги по перевозке и размещению туроператор не оказывает самостоятельно, а пользуется услугами третьих лиц и в таком случае личное исполнение туристских услуг туристическими организациями очень затруднено, либо в принципе невозможно. Но следуя ст. 780 ГК РФ, в которой указано, что, несмотря на то, что исполнитель обязан оказать услуги самостоятельно, иное может быть предусмотрено договором³.

Таким образом, в законодательстве четко не определено, что представляют из себя туристские услуги применительно к туроператору и турагенту, также в законе отсутствует определение понятия «туристская услуга», поэтому существует некая затрудненность в понимании предмета договора о реализации турпродукта, так как по своей сути деятельность турагента и туроператора относится к организационной деятельности и не связана напрямую с исполнением туристских услуг (перевозкой и размещением).

¹ Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 27.10.2019).

² Там же.

³ Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 28.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения 26.10.2019).

В юридической литературе имеются различные противоречивые взгляды на природу договора о реализации туристского продукта.

Существует позиция исследователей, которые относят договор об оказании туристских услуг как договор купли-продажи. К таким исследователям относятся – В.И. Сергеев, В.С. Сенин, А.А. Терещенко, они рассматривали турпродукт как товар, либо как право на туристские услуги, которые реально осуществляются другими субъектами правоотношений¹. Также на практике многие договоры между турагентами, туроператорами и туристами носили характер договора купли-продажи.

Мы не согласны с данной точкой зрения, по следующим причинам:

1. Предметом договора купли-продажи является товар (вещь), но исходя из ст. 128 ГК РФ, оказание услуг представляет отдельную категорию гражданских прав, который существенно отличается от материального права, к которым относится товар².

2. По договору купли-продажи продавец передает вещь (товар) в собственность другому лицу – покупателю, но турист, приобретая турпродукт, не становится собственником какой-либо определенной вещи, он лишь становится обладателем права воспользоваться конкретными видами услуг и требовать их исполнения от другой стороны³.

3. Ст. 799 ГК РФ относит договор на туристское обслуживание к разряду договоров о возмездном оказании услуг, соответственно законодатель определил, что все договоры об оказании туристских услуг подпадают под гл. 39 ГК РФ⁴.

Исходя из представленных выводов, целесообразнее придерживаться точки зрения, что договор об оказании туристских услуг относится к договору возмездного оказания услуг. Данную позицию поддерживают такие

¹ Правовое регулирование туризма в Российской Федерации: учеб. пособие / С.Н. Братановский, М.С. Братановская, С.А. Кочерга. М., 2014. С. 23-28.

² Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 28.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения 26.10.2019).

³ Там же.

⁴ Там же.

исследователи, как М.И. Брагинский, Я.В. Вольвач, А.Ю. Кабалкин, Я.Е. Парций, Е.Л. Писаревский, А.Е. Толстова¹.

Я.В. Вольвач говорит о том, что в туристском договоре одна сторона (туроператор, турагент) обязана оказать другой стороне (туристу) комплекс услуг в соответствии с целями туриста как самостоятельно, так и с привлечением третьих лиц². А.Ю. Кабалкин в свою очередь говорит о том, что причисление туристского договора к договору купли-продажи противоречит ст. 799 ГК РФ, где четко оговорено, что данный вид договора относится к договору возмездного оказания услуг³.

Путаница в определении правовой природы договора об оказании туристских услуг произошла из-за неясности в понимании природы понятия «туристский продукт». Так как туристский продукт – это единый комплекс туристских услуг, а определения понятия «туристская услуга» в законодательстве отсутствует, существует несколько точек зрения на эту категорию.

Одним из подходов является отнесение «туристского продукта» к категории товар (или как право). Сторонники этого подхода относят туристский договор к договору купли-продажи, поэтому рассматривают турпродукт как вещь или право на услуги, которую туроператор предоставляет туристу. Но если относить турпродукт к категории вещи, то руководствуясь п. 2 ст. 218 ГК РФ турпродукт можно подарить, перепродать, передать по наследству, обменять, а это противоречит самой сути турпродукта, как совокупности услуг.

Следующий подход это рассмотрение турпродукта как совокупность туристических услуг, работ и товаров. Такой позиции придерживаются М.Б. Биржаков, А.А. Терещенко и А.Д. Чудновский. Противоречие данного подхода состоит в том, что туристские товары и работы предоставляются

¹ Правовое регулирование туризма в Российской Федерации: учеб. пособие / С.Н. Братановский, М.С. Братановская, С.А. Кочерга. М., 2014. С. 29.

² Там же. С. 30-31.

³ Правовое обеспечение туризма: учебник / Под ред. Е.Л. Писаревского. М., 2014. С. 110.

чаще всего в месте временного пребывания туриста и не являются обязательными, поэтому рассматривать турпродукт как обязательную совокупность данного вида понятий нецелесообразно.

Мы придерживаемся позиции, которая рассматривает турпродукт как единый комплекс услуг, оказываемых исполнителем (туроператор) заказчику (туристу). Данной позиции придерживаются также Е.В. Ахтямова, Я.В. Вольвач, А.Ю. Кабалкин, Е.Л. Писаревский, О.В. Ткаченко¹. Данному пониманию турпродукта соответствует отнесение туристского договора к виду договора возмездного оказания услуг, также данная трактовка содержится в ст. 1 ФЗ «Об основах туристской деятельности»².

Однако данный подход к определению сущности туристского продукта не совершенен. Е.В. Ахтямова утверждает, что законодатель предоставил слишком узкую трактовку понятия, поэтому данное определение не подходит для использования в разного рода туризме, таком например, как экологический туризм, где перевозка туриста к месту назначения не является обязательным условием приобретения тура³. И, таким образом, получается, что если в составе турпродукта отсутствует один из обязательных элементов, такие как перевозка и размещение, то по нормам законодательства такого рода явление не будет относиться к турпродукту, а значит, оно выпадает из сферы туристских правоотношений.

Понятие «туристский продукт» не соответствует правовой природе договора об оказании туристских услуг по следующим основаниям:

1. Сама формулировка «туристский продукт» предполагает отнесение его к категории товар или вещь, а не к туристской услуге. Корректнее было бы обозначить это понятие как «туристское обслуживание», что предлагает в

¹ Правовое обеспечение туризма: учебник / Под ред. Е.Л. Писаревского. М., 2014. С. 112.

² Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 27.10.2019).

³ Правовое обеспечение туризма: учебник / Под ред. Е.Л. Писаревского. М., 2014. С. 114.

своей исследовательской работе П.С. Барабанова¹, либо как «комплекс туристских услуг», что предлагает А.С. Кусков².

2. Определение туристического продукта является узким и не раскрывает всей совокупности правоотношений, которые возникают с момента создания туроператором турпродукта. Необходимо расширить это определение, чтобы многие отношения в туристической сфере не выпадали из неё, тем самым лишая туристов возможности защитить свои права.

3. Понятие «реализация турпродукта» логически не соответствует смыслу, которое в него вкладывает законодатель. Так как, реализация понимается как услуга, которую исполнитель оказывает заказчику, но исходя из понимания турпродукта, как совокупности услуг получается, что реализация турпродукта – это услуга по оказанию услуги, а это противоречит логическим нормам.

Таким образом, исходя из предложенного анализа, можно сказать, что договор о реализации туристского продукта относится к договору возмездного оказания услуг и содержит в себе следующие признаки:

1. Договор носит возмездный характер, так как за предоставление услуг заказчику (туристу) исполнитель (туроператор, турагент) требует плату.

2. Договор относится к консенсуальным, потому что момент заключения договора не совпадает с моментом его исполнения. Заключению договора предшествует согласование его условий между сторонами.

3. Договор является взаимным, так как у обеих сторон договора имеются взаимообусловленные права и обязанности.

4. Договор носит публичный характер, так как любой гражданин имеет право обратиться в туристскую организацию, и она не имеет право ему отказать.

Так, правовая природа договора о реализации туристского продукта, несмотря на наличие множества трактовок, относится к категории договора

¹ Барабанова, П.С. Гражданско-правовое регулирование договорных отношений в сфере туризма в России и Англии: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Барабанова Полина Сергеевна. М., 2017. С. 89.

² Кусков, А.С. Гражданско-правовые аспекты туристской деятельности: монография. М., 2018. С. 134.

возмездного оказания услуг, в законодательстве имеется достаточное количество доказательств этому факту. Но, несмотря на это, в законодательстве присутствует большое количество пробелов. Так, в законодательстве отсутствует понятие «туристская услуга», понятие «туристский продукт» не соответствует правовой природе туристских отношений, а значит, нуждается в корректировке, либо в замене. Также следует изменить формулировку «реализация туристского продукта», так как это понятие стилистически отражает двойственность.

Глава II. Правовые основы защиты прав потребителей туристических услуг

2.1. Основные виды прав потребителей туристических услуг и их нарушение

Права потребителя туристских услуг сформулированы в ст. 6 Закона об основах туристской деятельности и в Законе о защите прав потребителей. Эти права полностью соответствуют международному туристическому законодательству.

Потребитель туристических услуг на правах гражданина имеет все конституционные права, прописанные в Основном законе РФ, в данной же работе мы остановимся на специфических правах, присущих конкретно потребителю туристических услуг, и на том, каким образом эти права нарушаются исполнителями комплекса туристических услуг в лице турагента и туроператора.

К правам потребителя туристических услуг законодатель относит следующие виды:

1. Право на правдивую и полноценную информацию о стране или месте временного пребывания, о культурных особенностях местного населения, о состоянии окружающей среды, о природных и культурных местах, которые находятся под охраной.

2. Право на свободное перемещение и ничем не ограниченный доступ к туристским ресурсам, учитывая при этом те меры по ограничению, принятые в месте или стране пребывания.

3. Право на безопасность личности и имущества, а также потребительские права.

4. Право на беспрепятственное получение медицинской помощи в неотложных случаях. Для реализации данного права предусмотрена страховка, которую должен обеспечить туроператор.

5. Право на получение неотложной помощи туристам, выехавшим в другую страну, за счёт средств фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

6. Право в случае нарушения условий договора требовать возмещения убытков и компенсации морального вреда от турагента либо туроператора.

7. Право на содействие органов власти страны или места временного пребывания в правовой либо иной неотложной помощи.

8. Право на доступ к любым средствам связи без каких-либо препятствий.

9. Право на получение копии свидетельства о том, что туроператор был внесён в федеральный реестр туроператоров.

10. Право на получение информации о том, что существует возможность добровольного страхования рисков, которые связаны с путешествием и которые не покрываются из финансового обеспечения ответственности туроператоров, в том числе в тех случаях, когда туроператор выполняет обязательства по договору ненадлежащим способом.

11. Право на доброкачественную и безопасную туристическую услугу.

12. Право на достоверную и полную информацию об исполнителе туристической услуги.

13. Право на расторжение договора возмездного оказания туристических услуг.

По данным Роспотребнадзора, в первой половине 2019 года поступило примерно 2 тысячи обращений от потребителей туристических услуг, и большее количество жалоб было связано с не предоставлением туристу достоверной информации о турпродукте, с навязыванием заказчику дополнительных услуг, а также с включением в договор условий, которые ущемляют права потребителя. Следует сказать, что за 2018 год жалоб было

на 20 % больше за аналогичный период времени¹. Но всё же следует отметить, что количество жалоб остаётся всё ещё на высоком уровне.

При анализе юридической практики нами были выделены следующие группы наиболее распространенных правонарушений в сфере защиты прав потребителей:

1. Непредоставление полной и достоверной информации о туристских услугах, а также о лице, которое данные услуги предоставляет.

2. Неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта исполнителем (туроператором или турагентом). Сюда же можно отнести несоответствие услуги заявленному турагентом, туроператором или самим туристом качеству.

3. Включение в условия договора о реализации туристского продукта положений, ущемляющих права туриста. К таким условиям можно отнести: установление штрафных санкций за отказ потребителя туристской услуги от её исполнения; возложение ответственности на потребителя за некачественно оказанные услуги (причинение ущерба имуществу, ремонтные работы в месте проживания туриста); сокращение срока подачи претензии и увеличение срока её рассмотрения; ограничение выбора подсудности дела туристом.

4. Отказ исполнителя от возврата полной стоимости турпродукта при расторжении договора на законных основаниях.

5. Нарушение правил перевозки, к которым относится задержка рейсов, утрата имущества туриста или его повреждение. Также сюда следует отнести неправильную трактовку ст. 401 Гражданского кодекса РФ, где указано определение форс-мажорных обстоятельств².

¹ Официальный сайт Роспотребнадзора. [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=12233 (дата обращения 17.02.2020).

² Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 28.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения 26.10.2019).

За обозначенные нарушения исполнители несут административную ответственность, которая имеет существенные недостатки, о которых будет сказано ниже.

Наибольшее число конфликтов, более 90 %, связано с тем, что заказчику предоставляют неполную или вовсе недостоверную информацию о турпродукте¹. Перечень необходимых сведений, которые исполнитель обязан предоставлять заказчику, представлен в статьях 1, 9 и 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности»². Но, несмотря на это, на практике существует большое количество нарушений указанных в законе предписаний.

Так, в деле № А08-5896/2015 истец – Роспотребнадзор по Белгородской области обратился в суд с требованием признать незаконными действия турагента и привлечь его к ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ. Турагент нарушил права потребителя, не предоставив тому всю необходимую и достоверную информацию, а именно: о месте проживания и программе тура; о медицинских и санитарных условиях в стране временного пребывания; о средствах связи с туроператором, который является составителем тура. Заявленные требования истца были удовлетворены. Турагент подал на апелляцию в вышестоящий суд, но предыдущее решение суда было оставлено без изменений³.

В деле № 12-213/2019 истец обратился в суд с требованием признать незаконными действия туристической фирмы и привлечь его к ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ. Турагент предоставил туристу неполную информацию о стоимости путёвки, в связи с чем, истец по приезду с отдыха узнала, что остаток суммы за путёвку был увеличен турагентом без ведома истца. По заверениям турагента истец был проинформирован об увеличении суммы из-за изменения курса доллара, но истец данный факт

¹ Отеческий, И.Е. Защита прав потребителей в обязательствах по возмездному оказанию туристских услуг: монография. М., 2017. С. 115-116.

² Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 27.10.2019).

³ Защита прав потребителей: судебная практика. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://sudact.ru/practice/po-zashite-prav-potrebitelej/> (дата обращения 15.02.2020).

отрицает. Суд удовлетворил требования истца полностью и привлек турагента к ответственности по ст. 14.8 КоАП РФ¹.

Нарушение прав туриста на качественную туристскую услугу относится к числу наиболее распространенных в связи с тем, что законодательно не определены критерии, по которым можно судить о том, что услуга оказана качественно, либо же некачественно. Единственным способом защитить свои права потребителю туристических услуг является заранее определенные в договоре требования к качеству туристической услуги.

Так, в деле № 33-489/2012 истец обратился в суд с требованием о взыскании денежных средств, штрафа и компенсации морального вреда с турфирмы в связи с ненадлежащими условиями проживания. В договоре и в рекламе турагентом была представлена информация о качестве отеля, но по приезду в место пребывания, истец обнаружил, что качество обслуживания и классификация отеля не соответствуют заявленным в договоре турагентом критериям. Из-за того, что истец долгое время не мог получить от туристических услуг запланированного, он пребывал в стрессовом состоянии. Суд удовлетворил требования истца в полном объеме, исходя из содержания договора о реализации турпродукта².

В деле № 2-3926/19 истец обратился в суд с требованием взыскания денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда с туроператора. По утверждению истца туристические услуги были предоставлены ненадлежащим образом, так как отель и номер, в который заселились туристы, были ниже по категории, чем было заявлено в договоре. В результате семейный отдых был испорчен, из-за шумных соседей и других некомфортных условий. Суд полностью удовлетворил требования истца, так

¹ Защита прав потребителей: судебная практика. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://sudact.ru/practice/po-zashite-prav-potrebitelej/> (дата обращения 15.02.2020).

² Там же.

как ему удалось установить, что в действительности истцу был предоставлен отель ниже по качеству, чем было заявлено туроператором¹.

Очень часто турагенты и туроператоры при составлении договора с туристом включают в него условия, которые ущемляют права туриста, либо не включают в него существенные условия, необходимые по закону. Такие ситуации возможны, так как туристы не знакомятся с нормативно-правовой базой в сфере туристической деятельности, а поэтому их легко обмануть.

Так, в деле № А78-9495/2014 истец обратился в суд с требованием привлечь к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП турагента, так как в договор о реализации турпродукта были внесены условия, ущемляющие права истца как потребителя туристских услуг, а именно: турагент никаким образом не отвечает за любые возможные нарушения, которые не входят в сферу его компетенции (отсутствие у туриста к моменту начала путешествия загранпаспорта и иных документов, отсутствие у туриста всех необходимых сведений о турпродукте). Суд постановил привлечь турагента к административной ответственности. Турагент подал на апелляцию в вышестоящий суд, но предыдущее решение суда было оставлено без изменений².

В деле № 2-1987/2019 истец обратился в суд с требованием о признании договора, заключенного с турагентом незаключенным, и о неустойки, штрафа, компенсации морального вреда, так как непредставленная информация о страховании нанесла вред моральному и финансовому положению истца. В договоре на оказание туристских услуг отсутствовали существенные условия, такие как: полное и сокращенное наименование и реестровый номер туроператора; размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий; наименование, адрес,

¹ Защита прав потребителей: судебная практика. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://sudact.ru/practice/po-zashite-prav-potrebitelej/> (дата обращения 15.02.2020).

² Там же.

место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора. Суд удовлетворил требования истца и обязал туристическую организацию выплатить штраф, неустойку и компенсацию морального вреда, но не признал договор незаключенным, так как истцу было известно при его подписании о его условиях, соответственно, она имела возможность отказаться от заключения такого договора¹.

Потребитель, согласно ст. 782 Гражданского кодекса РФ имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора и потребовать от исполнителя возмещения понесенных им расходов². Согласно п. 4 ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности» законодателем определяются условия, по которым турист может отказаться от исполнения договора об оказании туристских услуг³. Сюда, в частности, законодатель относит невозможность по независящим от туриста условиям совершить поездку. Но законодатель определяет это условие лишь как право, а не как безусловное основание. В связи с чем, на практике часто возникают проблемы по возврату денежных средств туристу, который на разных этапах оказания туристских услуг изъявил законное желание расторгнуть договор.

Так, по делу № 33-26284/14 истец обратился в суд с требованием уплаты денежной суммы в связи с отказом от исполнения договора от туроператора и турагента. Из материалов дела следует, что истец приобрёл путёвку во Вьетнам, но в связи с болезнью не смог полететь на отдых. По закону, истцу турагент обязан был вернуть денежные средства, уплаченные за путёвку, но он этого не сделал, несмотря на то, что истец поставил ответчика перед фактом своего отказа от исполнения договора. Перовский районный суд города Москвы постановил о частичном удовлетворении

¹ Защита прав потребителей: судебная практика. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://sudact.ru/practice/po-zashite-prav-potrebitel/j/> (дата обращения 15.02.2020).

² Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 28.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения 26.10.2019).

³ Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 27.10.2019).

требований истца, так как часть денежной суммы была потрачена ответчиком на фактические расходы, а по закону эти расходы не возвращаются туристу¹.

В деле № 2-2274/2019 истец обратился в суд с требованиями о взыскании с ответчика денежных средств, уплаченных по договору, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа. Истец оплатил стоимость туристической путёвки в размере 93900 рублей, но не смог ей воспользоваться, так как его экстренно госпитализировали. Истец обратилась к туроператору с заявлением о расторжении договора и потребовала вернуть ей уплаченную сумму. Туроператор вернул 14935 рублей 10 коп, указав, что остальные деньги были потрачены на фактические расходы, а значит, возврату не подлежат. Истец обратилась в суд с требованием вернуть оставшуюся сумму, но суд требования не удовлетворил, так как ответчик доказал, что оставшаяся сумма действительно была потрачена на фактические расходы².

На практике очень распространены случаи задержки рейсов авиаперелетов, а также другие случаи задержки транспорта, который должен доставить туриста к месту отдыха, не связанные с природным и техногенным характером происшествия. В данном случае, турагенты и туроператоры по своему трактуют п. 3 ст. 401 Гражданского кодекса РФ и относят к непреодолимой силе обстоятельств ситуации, прямо не связанные с содержанием статьи³. В частности, сюда можно отнести изменение в расписании транспорта, противоправные действия лиц, прямо не связанных с туристом и туроператором или турагентом (кражи, разбои и другие случаи, в результате которых происходит утрата туристами своих документов).

Так, в деле № 2-141/2017 истец обратился в суд с требованием взыскать с турфирмы денежные средства, потраченные истцом на улучшение своих

¹ Защита прав потребителей: судебная практика. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://sudact.ru/practice/po-zashite-prav-potrebitelej/> (дата обращения 15.02.2020).

² Там же.

³ Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 28.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения 26.10.2019).

условий, штраф и компенсацию морального вреда. Из-за переноса рейса истец был вынужден сутки провести на территории аэропорта, ему не были предоставлены питание и подходящие условия для отдыха от турфирмы, поэтому истец был вынужден потратить собственные средства. Из-за задержки рейса время отдыха было уменьшено ровно на сутки, но турфирма не вернула разницу стоимости путёвки. Суд частично удовлетворил требования истца, взыскав с турфирмы штраф и компенсацию морального вреда, так как не было доказано, что турист потратил собственные деньги на улучшение своих условий¹.

При анализе судебной практики, было выявлено, что основные проблемы при защите прав потребителей туристических услуг заключаются в сложности доказывания потребителем факта нарушения его прав.

Так, например, по делу № 2-271/2012 Устиновский районный суд г. Ижевска отказал истцу – заказчику турпродукта, в возмещении убытков и компенсации морального вреда. Истец указал в своём заявлении, что турагент предоставил ему неверную информацию о наличии сейфа в номере, о качестве питания и квалификации сотрудников отеля, о криминогенной обстановке в месте пребывания, а также о статусе самого отеля. По приезду истец был в ужасе от того, насколько сильно отличается предоставленный отель от заявленного турагентом. Турагент вину переложил на туроператора, так как все сведения об отеле турагент брал с официального сайта туроператора. Суд, в свою очередь, опираясь на статьи ФЗ «Об основах туристской деятельности», постановил, что истец выбрал отель самостоятельно, хотя и опирался на сведения от турагента, но истец, по мнению суда, мог и самостоятельно ознакомиться с информацией на сайте туроператора. Также, суд указал на то, что истец не предоставил никаких

¹ Защита прав потребителей: судебная практика. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://sudact.ru/practice/po-zashite-prav-potrebitelej/> (дата обращения 15.02.2020).

доказательств того, что услуги в отеле были оказаны с существенными недостатками. Поэтому суд отказал истцу в удовлетворении его требований¹.

В деле № 33-2339/2017 истец обратился в суд с требованием о взыскании с ответчика денежных средств, потраченных на туристическую путёвку. По словам истца, им был заключен договор с турфирмой, по которому туристу должен был быть предоставлен отель 4-х звёздной категории, но по приезду турист обнаружил, что представленный ему отель не соответствует заявленной категории. Турфирма на связь не выходила, отель менять отказалась, несмотря на то, что в договоре было прописано право туриста требовать смены отеля. По возвращению домой, истец подал в суд, но он в требованиях отказал, сославшись на то, что истцом не были предоставлены никакие доказательства несоответствия отеля заявленной категории, кроме устных претензий. Истец подал на апелляцию, но ему также было отказано в удовлетворении требований².

Данное дело показывает, что на практике доказать, что права туриста действительно были нарушены или турагентом или туроператором очень сложно, так как собрать доказательства достаточно трудоемкий, а порой и невыполнимый процесс. В частности, указанная проблема существует из-за того, что в законодательстве не указаны чёткие критерии того, какие именно доказательства турист должен предоставить, чтобы отстоять свои права. По нашему мнению, законодатель должен учитывать этот вопрос в составлении списка обязанностей турагента и туроператора, так как потребитель туристических услуг на данном этапе развития законодательства в туристской сфере является незащищенной стороной правоотношений.

К одной из ключевых проблем большого количества нарушений в области защиты прав потребителей туристических услуг можно отнести юридическую неграмотность потребителей туристических услуг. Многие пострадавшие от недобросовестных туроператоров или турагентов, по

¹ Защита прав потребителей: судебная практика. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://sudact.ru/practice/po-zashite-prav-potrebitelej/> (дата обращения 15.02.2020).

² Там же.

данным Роспотребнадзора, предпочитают не доводить до судебного разбирательства свои претензии, так как в современном российском обществе не до конца сформировалась правовая культура¹.

Решением данной проблемы может стать создание бесплатных специализированных информационных организаций, которые будут предоставлять туристам и исполнителям необходимую информацию об их правах и обязанностях. В частности, проводить специальные информационные мероприятия в сфере защиты прав потребителей туристических услуг следует ещё в школе, в рамках факультативных занятий.

Таким образом, в текущем законодательстве существуют пробелы, связанные с неточным формулированием понятия «некачественная услуга», с отсутствием критериев выбора доказательств для потребителя туристических услуг, с помощью которых он сможет защитить его нарушенные права, с отсутствием полного перечня информации, которую исполнитель договора должен предоставить туристу о турпродукте. Также следует сказать, что очень часто на практике туроператоры и турагенты пользуются юридической неграмотностью туристов и навязывают им условия договора, которые в значительной степени нарушают права потребителя туристических услуг. Но следует иметь в виду, что на практике суд часто идёт навстречу туристу и удовлетворяет его требования в полном или частичном виде.

2.2. Формы и способы защиты прав потребителей туристических услуг

Защиту прав потребителей регулирует множество законов Российской Федерации. В статье 2 Конституции РФ сказано, что защита прав и свобод человека и гражданина является обязанностью государства². Особое место в

¹Отеческий, И.Е. Роль судебной практики в защите нарушенных прав потребителей туристских услуг. Актуальные проблемы российского права. 2018. № 3 (88). С. 128-129.

² Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.) (ред. от 21.07.2014 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения 27.10.2019).

области защиты прав потребителей принадлежит гражданскому законодательству, где указан порядок и способы защиты прав гражданами, которые имеют общее значение. Существуют и дополнительные способы защиты, которые касаются только сферы защиты прав потребителей, они указаны в Законе о защите прав потребителей, а также в других нормативно-правовых актах.

Защита прав потребителей происходит в установленном законом порядке посредством применения надлежащей формы, способов и средств. Исходя из диспозитивности норм гражданского права, потребитель имеет право свободно выбирать способы и средства, с помощью которых он желает защитить своё право.

Формой защиты нарушенного права признаётся совокупность организационных мероприятий по защите субъективных прав и охраняемых законом интересов¹.

Единого определения способа защиты нарушенных прав не существует, но есть различные формулировки данного понятия в исследованиях ученых. Нами было выбрано следующее определение: способ защиты нарушенного права – это определенные средства, с помощью которых может быть достигнуто пресечение, предотвращение, устранение нарушений права, его восстановление, либо компенсация тех потерь, которые были вызваны нарушением этого права². То есть, способ защиты нарушенного права – это приемы, с помощью которых непосредственно достигается защита этого права.

Анализируя нормативно-правовые акты и юридическую литературу, можно выделить следующие формы защиты прав граждан:

1. Юрисдикционная форма защиты, которая представлена судебной и административной защитой.

¹ Защита прав потребителей: учеб. пособие / Под ред. З.М. Фаткудинова. М., 2018. С. 99.

² Отеческий, И.Е. Защита прав потребителей в обязательствах по возмездному оказанию туристских услуг: монография. М., 2017. С. 164.

Заключается в защите прав потребителя юрисдикционным органом, который занимает по своему статусу положение над сторонами. К таким органам относятся: суды, административный либо государственный орган, который выбран сторонами спора для разрешения возникшего конфликта.

2. Неюрисдикционная форма, в которую входит самозащита и меры оперативного воздействия.

Заключается в том, что потребитель, чьи права нарушены, самостоятельно осуществляет их защиту, не обращаясь к компетентным органам за помощью, посредством самостоятельного урегулирования возникшей конфликтной ситуации, либо путём совместного урегулирования проблемы сторонами с их обоюдного согласия.

Юрисдикционная форма защиты в административном порядке осуществляется только в случаях прямо указанных законом, согласно п.1 ст.11 Гражданского кодекса РФ¹. К таким случаям закон относит и рассмотрение дел в сфере защиты прав потребителей². К средству защиты, осуществляемой в административном порядке, относится жалоба, которая подается потребителем или иным заинтересованным лицом в государственный или административный орган, в котором данная жалоба рассматривается.

Список государственных органов, к которым относятся компетенции по принятию и рассмотрению жалоб потребителей, не является исчерпывающим³. К органам, в которые потребители обращаются чаще всего, относятся:

1. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Роспотребнадзор является надзорным и контрольным органом в сфере защиты прав потребителей,

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 28.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения 26.10.2019).

² Ершов, В.А. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://yandex.ru/turbo?utm_source=turbo_turbo&text=https%3A%2F%2Fru.laws.ru%2Fgk-rf-chast-1%2F (дата обращения 23.02.2020).

³ Отеческий, И.Е. Указ. соч. С. 220.

поэтому большая часть работы в данной сфере относится именно к деятельности указанного государственного органа¹.

В случае поступления жалобы от потребителя в Роспотребнадзор проводится внеплановая проверка, в результате которой выносится квалифицированное решение в следующем виде:

- Предписание. В нём указывается срок, в течение которого проверяемая организация должна прекратить нарушения прав потребителей;
- Возбуждение административного дела о правонарушении в сфере защиты прав потребителей².

К важным функциям Роспотребнадзора следует отнести консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей туристических услуг, а также обращение в суд в интересах различного круга потребителей, в том числе и потребителей туристических услуг.

2. Органы местного самоуправления. Несмотря на то, что органы местного самоуправления не относятся к органам государственной власти, но они играют немаловажную роль в области защиты прав потребителей, так как они осуществляют деятельность по защите прав тех потребителей, которые проживают на территории соответствующего муниципального образования.

К функциям органов местного самоуправления как органов по защите прав потребителей относятся:

- рассмотрение жалоб потребителей;
- консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей;
- обращение в суд в интересах индивидуально определенного потребителя, определенного круга лиц и неопределенного круга потребителей³.

¹ Официальный сайт Роспотребнадзора. [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=12233 (дата обращения 17.02.2020).

² Защита прав потребителей: учеб. пособие / Под ред. З.М. Фаткудинова. М., 2018. С. 118.

³ Кусков, А.С. Гражданско-правовые аспекты туристской деятельности: монография. М., 2018. С. 93-94.

3. Органы прокуратуры. Они осуществляют контроль и надзор за исполнением федерального законодательства в области защиты прав потребителей.

Судебная защита, как одна из форм юрисдикционной защиты, является наиболее популярной формой защиты прав туристов, она имеет следующие особенности:

1. Регулирование споров между заказчиком и исполнителем туристских услуг регулируется, в том числе, Законом «О защите прав потребителей», а также ФЗ «Об основах туристской деятельности».

2. Истец, который представляет собой потребителя, освобожден от выплаты государственной пошлины. Также, истец имеет право выбрать подсудность заявления, то есть, турист может предъявить иск по месту своего проживания, по месту нахождения исполнителя (ответчика), либо по месту заключения договора о реализации туристских услуг, либо по месту нахождения филиала туристической организации.

3. Согласно ст. 10 ФЗ «Об особенностях туристской деятельности» существует обязательный досудебный (претензионный) порядок разрешения споров между заказчиком туристской услуги и её исполнителем¹.

Претензия предъявляется туроператору в произвольной письменной форме в течение двадцати дней с момента окончания действия договора о реализации туристского продукта и должна быть рассмотрена исполнителем в течение десяти календарных дней с момента получения².

Следует сказать, что установленный срок подачи претензии нарушает нормы гражданского законодательства. Так, в ст. 29 Закона о защите прав потребителей указано, что потребитель вправе предъявить требования к

¹ Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 27.10.2019).

² Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком» от 19.03.2019 г. № 135. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://base.garant.ru/72776088/> (дата обращения 12.02.2020).

исполнителю услуги, связанные с недостатками этой услуги при принятии оказанной услуги или в ходе оказания услуги, либо в пределах двух лет со дня оказания услуги¹. Но в ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности» сказано, что претензия может быть предъявлена только после окончания действия договора, что нарушает права потребителя туристических услуг².

Также, анализируя нормы Гражданского кодекса о сроках исковой давности, можно сделать вывод, что количество дней выделенных законодательством на предъявление претензии туроператору ущемляет права потребителя, так как, исходя из норм Гражданского кодекса, дней выделено в разы меньше, чем для иных видов гражданских правоотношений³.

Претензия должна содержать сведения о заказчике и исполнителе (наименование, юридический адрес, фактическое местонахождение), четко выраженные и аргументированные требования с предоставленными доказательствами⁴.

К ещё одной проблеме досудебного разрешения споров в сфере защиты прав потребителей туристических услуг следует отнести то, что предъявлять претензии турист имеет право только к туроператору, тогда как турагент выпадает из данного вида правоотношений. Норма ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности» противоречит иным нормам законодательства и ограничивает потребителя в его правах, как слабо защищенной стороны правоотношений в сфере защиты прав потребителей⁵.

В частности, в ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности» сказано, что на турагента может возлагаться ответственность в связи с непредоставлением либо предоставлением недостоверной и неполной

¹ Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 24.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения 01.11.2019).

² Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 27.10.2019).

³ Отеческий, И.Е. Указ. соч. С. 167.

⁴ Официальный сайт Роспотребнадзора. [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=12233 (дата обращения 17.02.2020).

⁵ Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 27.10.2019).

информации о турпродукте туристу, либо же за неисполнение или ненадлежащее исполнение договорных обязательств¹. Таким образом, исходя из предписаний указанной нормы, потребитель имеет право предъявить требования к турагенту, но законодатель не даёт ему воспользоваться данным правом в полной мере.

В случае не разрешения спора в досудебном порядке, потребитель имеет право обратиться в суд для защиты своих прав. Но несоблюдение досудебного рассмотрения дел может служить основанием для отказа от рассмотрения дела судом.

Судами, в которых рассматриваются вопросы по защите прав потребителей, являются: суды общей юрисдикции и арбитражные суды.

Неюрисдикционной формой защиты прав потребителей туристических услуг является самозащита, которая относится также и к способам защиты.

Все способы защиты, которые могут применить потребители, указаны в ст. 12 Гражданского кодекса РФ. Всего законодатель выделил 11 способов защиты в случае нарушения прав третьими лицами, но перечень не является исчерпывающим, так как в самой статье указано, что гражданин вправе использовать для защиты и иные способы, не противоречащие законодательству².

К иным способам защиты нарушенных прав потребителями, исходя из ст. 18 Закона о защите прав потребителей, можно отнести следующие: устранение недостатков услуги, уменьшение цены услуги, а также иные способы, которые касаются защиты прав потребителей³.

В области защиты прав потребителей туристических услуг могут быть использованы следующие способы гражданско-правовой защиты:

¹ Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 27.10.2019).

² Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 28.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения 26.10.2019).

³ Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 24.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения 01.11.2019).

- Самозащита права;
- Возмещение убытков;
- Взыскание неустойки;
- Возмещение морального вреда;
- Изменение или прекращение правоотношения¹.

Наибольшее распространение из представленных способов, опираясь на информацию, полученную в результате анализа юридической практики, получило возмещение убытков. Случаи возможного применения указанного способа представлены в ФЗ «Об основах туристской деятельности» и в Законе «О защите прав потребителей». Например, потребитель имеет право потребовать возмещения убытков в следующих случаях:

- Непредоставление полной и достоверной информации о туристической услуге².

В деле № 2-650/2019 истец обратился в суд с требованием взыскать стоимость убытков, понесенных туристом в результате непредоставления ему полной информации о правилах въезда в страну временного пребывания. Согласно законодательству организатор тура обязан предоставить полную и необходимую информацию для беспрепятственного прибытия к месту отдыха, поэтому суд удовлетворил требования истца и взыскал убытки с ответчика³.

- Нарушение сроков оказания туристической услуги⁴.

Так, в деле № 2-3470/2019 истец обратился в суд с требованиями взыскать с ответчика сумму денежных средств, уплаченную за туристическую путёвку. Истец направил ответчику письмо с требованием о расторжении договора, ответчик согласился и оговорил определенный срок

¹ Правовое регулирование туризма в Российской Федерации: учеб. пособие / С.Н. Братановский, М.С. Братановская, С.А. Кочерга. М., 2014. С. 34.

² Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 24.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения 01.11.2019).

³ Защита прав потребителей: судебная практика. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://sudact.ru/practice/po-zashite-prav-potrebitelej/> (дата обращения 15.02.2020).

⁴ Там же.

возврата, но в назначенное время деньги не вернул. В результате истец обратился в суд, где требования истца о возврате денежной суммы были удовлетворены¹.

- Расторжение договора об оказании туристских услуг, если в обозначенный договором срок недостатки предоставленной услуги не были устранены исполнителем договора².

В деле № 2-4042/2019 истец обратился в суд с требованиями взыскать с ответчика денежные средства по договору оказания туристических услуг и расторгнуть договор. Истец оплатит туристическую путёвку в срок, но туроператор без ведома туриста перенес срок вылета, но в последствие так и не назначил дату вылета и путешествие не состоялось. На претензию истца туристическая фирма не ответила, поэтому он обратился в суд. Суд удовлетворил требования истца в полном объёме³.

- Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании туристских услуг, если им замечены недостатки или существенные нарушения оказания туристской услуги⁴.

В деле № 2-2197/2017 истец обратился в суд с требованием о расторжении договора с ответчиком. Истец приобрел путёвку у ответчика, но тот несвоевременно передал документы необходимые для оформления визы, в результате чего вылет к месту отдыха не состоялся. Ответчик предложил другую дату, но и к этому времени истец не смог вылететь к месту отдыха из-за ошибки ответчика. В результате истец потребовал от ответчика

¹ Защита прав потребителей: судебная практика. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://sudact.ru/practice/po-zashite-prav-potrebitelej/> (дата обращения 15.02.2020).

² Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 27.10.2019).

³ Защита прав потребителей: судебная практика. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://sudact.ru/practice/po-zashite-prav-potrebitelej/> (дата обращения 15.02.2020).

⁴ Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 24.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения 01.11.2019).

расторжение договора, но он никак не отреагировал. Истец обратился в суд и его требования были удовлетворены – договор был расторгнут¹.

Нередко потребителей туристических услуг суд удовлетворяет в требованиях по взысканию с ответчика средств в счёт компенсации морального вреда.

Так, в деле № 2-2398/2019 истец обратился в суд с требованиями о взыскании с ответчика денежных средств в счёт компенсации морального вреда. Истец оплатил вовремя стоимость путёвки, но из-за изменения планов истец обратился к ответчику с просьбой о расторжении договора. Ответчик на данную просьбу ответил согласием, но не вернул денежную сумму в оговоренный с истцом срок. В результате истец не смог отправиться в путешествие, которое запланировал, что негативно сказалось на его моральном состоянии. Суд удовлетворил требования истца и взыскал с ответчика компенсацию морального вреда².

Таким образом, существует множество форм и способов, с помощью которых потребитель туристических услуг может защитить свои права. Разнообразие форм, среди которых обращение к компетентным уполномоченным органам и возможность собственными силами защитить свои права, обеспечивает потребителю свободу выбора форм, способов и средств защиты своего нарушенного права.

Но, несмотря на то, что законодатель разработал удобную систему защиты прав для потребителя, существует ряд особенностей, которые нуждаются в законодательном регулировании. В частности, короткий срок подачи претензии потребителем туристических услуг и невозможность предъявить её турагенту, а также предъявить её во время оказания туристической услуги нарушает права потребителя туристических услуг, который является наименее защищенной стороной сферы защиты прав потребителей. По нашему мнению, законодатель должен исправить

¹ Защита прав потребителей: судебная практика. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://sudact.ru/practice/po-zashite-prav-potrebitelej/> (дата обращения 15.02.2020).

² Там же.

указанные в данном параграфе нормы, чтобы потребитель чувствовал себя защищенным и мог пользоваться предоставленными ему законом правами в полной мере.

2.3. Ответственность туроператоров и турагентов

Так как туристская деятельность регулируется несколькими отраслями права, в туристском законодательстве присутствуют нормы гражданского, административного и уголовного права, а также иных отраслей. Исходя из этого, ответственность за нарушения в области туристической деятельности различна.

В КоАП РФ содержатся следующие нормы, касающиеся административной ответственности субъектов туристской деятельности в сфере защиты прав туриста:

- Ст. 14.51 КоАП РФ о нарушениях законодательства РФ в туристической сфере предусматривает ответственность туроператоров за осуществление деятельности без регистрации в едином федеральном реестре туроператоров; за осуществление деятельности в области международного туризма оператором, который не является членом объединения туроператоров в указанной сфере.

- Ст. 14.5 КоАП РФ предусматривает ответственность туроператора за продажу турпродукта без оформления туристической путёвки¹;

- Ст. 14.8 КоАП РФ предусматривает административную ответственность за предоставление недостоверной или непредоставление информации о турпродукте; включение в договор о реализации турпродукта условий, которые нарушают права туриста²;

¹ Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ (ред. от 24.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/ (дата обращения 23.01.2020).

² Там же.

- Ст. 14.7 КоАП РФ предусматривает ответственность за обсчёт туриста при продаже турпродукта; введение туриста в заблуждение касательно свойств и качества турпродукта¹;

Касательно уголовной ответственности следует сказать, что в Уголовном кодексе РФ содержатся следующие статьи, по которым можно привлечь к ответственности субъектов туристской деятельности: ст. 159 – мошенничество; ст.160 – присвоение и растрата; ст. 171 – незаконное предпринимательство; ст. 196 – преднамеренное банкротство; ст. 237 – сокрытие информации об обстоятельствах, которые создают опасность для жизни или здоровья людей².

Следует сказать, что случаи привлечения к административной и уголовной ответственности туроператоров и турагентов очень редки, поэтому стоит акцентировать внимание на рассмотрении гражданско-правовой ответственности субъектов туристической деятельности, которая, исходя из анализа юридической практики, наиболее распространена в области защиты прав потребителей туристских услуг.

Гражданско-правовая ответственность является наиболее распространенным видом ответственности в области защиты прав потребителей туристических услуг. Гражданско-правовая ответственность – это санкция за правонарушение, которая вызывает для нарушителя определенные отрицательные последствия в виде лишения личных гражданских прав или возложения новых или дополнительных гражданско-правовых обязанностей³.

Гражданско-правовая ответственность носит имущественный, а не личный характер, то есть виновная сторона отвечает имуществом, а не

¹ Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ (ред. от 24.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/ (дата обращения 23.01.2020).

² Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 г. № 63-ФЗ (ред. от 07.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_10699/ (дата обращения 29.02.2020).

³ Отеческий, И.Е. Роль судебной практики в защите нарушенных прав потребителей туристских услуг. Актуальные проблемы российского права. 2018. № 3(88). С. 130.

личностью. Целью её является компенсация тех последствий правонарушения, которые возникли в результате противоправных действий турагента или туроператора.

Особенностью гражданско-правовой ответственности в туристической сфере является то, что она наступает при усеченном составе правонарушения, то есть независимо от вины и в отдельных случаях убытков. Следовательно, существуют определенные условия наступления гражданско-правовой ответственности в туристической сфере, а именно:

1) Противоправное поведение виновной стороны, которое связано с нарушением условий договора о реализации туристского продукта и закона при исполнении договора;

2) Наличие материального или нематериального ущерба, который причинен туристу;

3) Причинная связь между противоправным поведением туроператора или турагента, а также третьих лиц и наступившими негативными последствиями для туриста, выраженными в причинении имущественного ущерба¹.

В случае если все представленные условия не соблюдены, гражданско-правовая ответственность не наступает.

Также, в соответствие с п. 3 ст. 401 Гражданского кодекса РФ, гражданско-правовая ответственность не наступает, если на исполнение услуги повлияла непреодолимая сила ². Под непреодолимой силой законодатель подразумевает те обстоятельства, которые носят чрезвычайный и непредотвратимый характер. К ним относят: стихийные явления природного характера (наводнения, землетрясения), общественные события (война, забастовка, распоряжения органов власти).

¹ Отеческий, И.Е. Защита прав потребителей в обязательствах по возмездному оказанию туристских услуг: монография. М., 2017. С. 189.

² Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 28.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения 26.10.2019).

Но, наличия одного лишь непреодолимого обстоятельства недостаточно для освобождения от гражданско-правовой ответственности. Ключевым моментом является то, что исполнитель должен предпринять посильные для него в данных условиях действия, чтобы по возможности обеспечить туристу замену исполнения услуги, а не ожидать окончания форс-мажорного обстоятельства, ничего не предпринимая. Для того, чтобы исполнитель не понёс гражданско-правовой ответственности в указанном случае, он должен предоставить доказательства того, что все разумные и посильные меры для предотвращения негативных последствий были им соблюдены.

Нельзя оставить без внимания внедоговорную ответственность в сфере туристической деятельности. Она заключается в том, что туроператор обязан возместить вред, который причинен жизни или здоровью туриста¹. Особенностью оснований данной ответственности является то, что она наступает в случае наличия следующего условия: нарушение требований к качеству или безопасности турпродукта при отсутствии умысла со стороны туриста на причинение вреда. В случае отсутствия умысла, ответственность со стороны туроператора не возникает.

Особое внимание следует уделить разграничению ответственности между туроператором и турагентом за нарушения в области защиты прав потребителей туристических услуг.

Согласно ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности» туроператор несёт ответственность перед туристом за действия и бездействия всех лиц, с которыми туроператор заключил договор на обслуживание туриста². Туроператор отвечает за действия или бездействия, которые совершаются от его имени турагентами в пределах их обязанностей и полномочий.

¹ Кусков, А.С. Гражданско-правовые аспекты туристской деятельности: монография. М., 2018. С. 113.

² Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 27.10.2019).

Турагент, исходя из своих функций и полномочий, должен нести ответственность перед туристом за предоставление неполной или недостоверной информации о турпродукте. Также, исходя из буквального толкования норм права, турагент несёт ответственность за непосредственный процесс заключения договора о реализации туристского продукта и за оформление всей необходимой сопровождающей документации. Ещё одной обязанностью, за нарушение которой турагент несёт ответственность, является обязанность передавать туроператору в надлежащий срок полученную от туриста денежную сумму. Но законодательно ответственность турагента по представленным основаниям не прописана, а только косвенно подразумевается.

Несмотря на то, что в ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности» сказано, что турагент и туроператор заключают между собой агентский договор поручения, они заключают договор агентирования и по модели договора комиссии, обе модели регулируются ст. 1005 Гражданского кодекса РФ¹.

Исходя из норм данной статьи следует, что турагент является обязанным перед туристом, а значит, турист имеет право предъявить требования непосредственно турагенту и на законном уровне удовлетворить их именно от лица турагента, но ФЗ «Об основах туристской деятельности» даже в случае заключения между турагентом и туроператором агентского договора по модели комиссии делает ответственным перед туристом только турагента и на практике суды руководствуются положениями именно ФЗ «Об основах туристской деятельности».

В связи с указанными обстоятельствами возникает противоречие, когда, с одной стороны, по нормам ФЗ «Об основах туристской деятельности» ответственность перед туристом в любом случае несёт туроператор, а с другой стороны, по нормам Гражданского кодекса РФ турагент несёт ответственность перед туристом в полной мере, даже несмотря на то, что по

¹ Кусков, А.С. Указ. соч. С. 130.

своим функциям и полномочиям турагент осуществляет только заключение договора с туристом и другие сопроводительные функции, которые непосредственно не связаны с формированием и исполнением туристических услуг. Таким образом, возникает огромное противоречие норм туристского законодательства Гражданскому кодексу РФ.

На практике нередко случаи, когда суд взыскивает убытки, которые понес турист и с туроператора и с турагента, то есть законодательство оставляет на усмотрение суда, кого и в каком случае делать ответственным за нарушение условий договора о реализации туристского продукта, а это делает незащищенным не столько туриста, сколько туроператора и турагента, а значит, негативно сказывается в целом на туристическом рынке¹.

Законодатель нередко вносил коррективы в ФЗ «Об основах туристской деятельности», чтобы разрешить возникшую проблему. Последним серьёзным изменением в сфере ответственности туроператора и турагента является редакция от 2.03.2016 года, в силу они вступили 1.01.2017 года². В текст закона добавлены изменения, которые предусматривают, что турагент и туроператор несут ответственность как перед туристом, так и перед друг другом, исходя из условий того договора, который турагент и туроператор заключили между собой. Также, турагент и туроператор несут самостоятельную ответственность перед туристом. Но законодатель оставил неизменной норму о том, что туроператор несёт ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение туристских услуг независимо от того, кто должен был оказывать эти услуги туристу. Таким образом, противоречия в туристском законодательстве никуда не исчезли, а на практике возникают различные ситуации, когда суд признает ответственным туроператора или турагента, не имея конкретных законодательных указаний:

¹ Кусков, А.С. Указ. соч. С. 131-132.

² Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 27.10.2019).

кто и в каких случаях должен признаваться ответственным по обязательствам перед туристом.

Таким образом, в российском законодательстве на данном этапе развития туристского права существует проблема разграничения ответственности между туроператором и турагентом. Туроператор по законодательству несёт ответственность перед туристом, несмотря на то, на ком лежит обязанность по осуществлению туристической услуги, и тем самым турагент выпадает из числа субъектов ответственности по обязательствам перед туристом. Но, несмотря на указанную проблему, турист является наиболее защищенной стороной правоотношений, тогда как туроператоры вынуждены рисковать, пользуясь услугами турагентов.

Глава III. Методическая разработка применения результатов исследования в образовательной организации

Рабочая программа элективного курса «Защита прав потребителей в сфере туристических услуг в Российской Федерации»

I. Пояснительная записка

Актуальность курса. Элективный курс «Защита прав потребителей в сфере туристических услуг в Российской Федерации» обусловлен повышенным вниманием к сфере туристических услуг во всём мире, так как данная область экономической деятельности является одним из важнейших способов получения дохода для государства.

За последние годы количество проданных туристических услуг повысилось, граждане Российской Федерации стали чаще путешествовать как в иностранные государства, так и в пределах российского государства. Тем самым, увеличение количества оказываемых туристам услуг предполагает усиление контроля за их исполнением, как со стороны государственных органов, так и со стороны самих граждан, в чьих интересах указанные услуги исполняются.

Важнейшим видом деятельности в сфере туристических услуг является защита прав туристов, заказчиков турпродукта, которые выступают в качестве потребителя и защищаются Законом «О защите прав потребителей». Изучение отношений потребителей с продавцами и исполнителями входит в курс обществознания старшего школьного звена. Элективный курс «Защита прав потребителей в сфере туристических услуг в Российской Федерации» является узким направлением в разделе «Защиты прав потребителей» и поможет учащимся на конкретном примере потребительских отношений рассмотреть и изучить способы, формы и сущность защиты прав потребителей вообще.

Изучая основы защиты прав потребителей туристических услуг, учащиеся получают знания из узкоспециализированных областей обществознания, а также получают возможность узнать об особенностях

защиты прав потребителей туристических услуг в других странах и сравнить с тем, как права туристов защищаются в нашей стране. Учащиеся смогут попробовать себя в рамках элективного курса в качестве турагента, туроператора и туриста, чтобы получить полную картину отношений в сфере туристических услуг. Это поможет учащимся познакомиться с новым видом профессиональной деятельности, что будет полезно в последующем определиться со своей профессией.

Целевая аудитория: учащиеся старших классов.

Цель элективного курса «Защита прав потребителей в сфере туристических услуг в Российской Федерации» - изучение правовых основ защиты прав потребителей туристических услуг; формирование правовой культуры; изучение исторических аспектов развития туризма в Российской Федерации и отношений в области защиты прав потребителей туристических услуг.

Задачи элективного курса:

1. Углубить знания учащихся об отношениях в сфере защиты прав потребителей на примере изучения защиты прав потребителей туристических услуг.
2. Ознакомить учащихся с историей развития туризма и отношений в сфере защиты прав потребителей туристических услуг.
3. Дать представление об основных субъектах туристической деятельности, об их правовом статусе и их деятельности.
4. Научить учащихся проводить аналитическую работу при изучении нормативно-правовых актов и юридических документов.
5. Сформировать у учащихся умения применять полученные в рамках курса знания на практике.
6. Способствовать профессиональной ориентации обучающихся.

Планируемые результаты:

Предметные:

- знать историю развития туризма и отношений в рамках защиты прав потребителей туристических услуг в Российской Федерации;
- знать понятия «турпродукт», «турист», «турагент», «туроператор»;
- знать особенности деятельности туроператора и турагента;
- знать требования, предъявляемые к договору о реализации туристического продукта;
- знать формы и способы защиты прав потребителей туристических услуг;
- уметь выражать собственную позицию по изучаемым в курсе проблемам с опорой на полученные в ходе исследования результаты;
- уметь работать с источниками информации, такими как: Интернет, нормативно-правовые акты, юридические документы, учебная литература.

Личностные:

- развитие социальных навыков при работе в группе;
- уметь грамотно и чётко выражать свои мысли во время защиты проектов;
- применять полученные в рамках курса знания на практике;
- воспитывать уважение к профессиональной деятельности турагентов и туроператоров.

Метапредметные:

Регулятивные УУД:

- формирование способностей самостоятельного планирования своей проектной деятельности;
- формирование способностей формулирование выводов и подведения итогов;
- развитие навыков и умений подготовки и планирования публичного выступления для защиты проекта.

Познавательные УУД:

- осуществлять поиск необходимой информации из различных источников при подготовке проекта;

- осуществлять выбор эффективных способов для решения поставленных познавательных задач.

Коммуникативные УУД:

- формировать умение работать в группе;
- развивать умения грамотно и чётко излагать свои мысли, делать выводы, отвечать на поставленные вопросы;
- развивать умения и навыки работать самостоятельно при подготовке проекта.

Элективный курс рассчитан на 19 часов.

II. Тематическое планирование элективного курса

№ темы	Название темы	Кол-во часов	Форма
1	Вводное занятие. Кто такой потребитель?	2	Лекция
2	История развития нормативно-правовой базы регулирующей права потребителей туристических услуг	2	Лекция
3	Субъекты правоотношений в сфере туристических услуг	2	Беседа
4	Договор об оказании туристских услуг	2	Лабораторное занятие
5	Права потребителей туристических услуг	1	Лекция
6	Нарушение прав потребителей туристических услуг. Форма и способы защиты прав	2	Беседа
7	Деловая игра «Защити свои права»	1	Деловая игра
8	Защита прав потребителей туристических услуг:	2	Защита проектов

	международный опыт		
9	Деловая игра «Свобода путешествий»	2	Деловая игра
10	Особенности деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей туристических услуг	2	Лабораторное занятие
11	Итоговое занятие. «Я – потребитель туристических услуг»	1	Защита проектов

III. Содержание тем рабочей программы элективного курса

1. Вводное занятие. Кто такой потребитель?

Вводное занятие посвящено рассмотрению понятия «потребитель», а также знакомству со сферой защиты прав потребителей. Учащиеся знакомятся с основными нормативно-правовыми актами, регулируемыми изучаемую тему. Получают представление об основных правах потребителя и особенностях их защиты.

2. История развития нормативно-правовой базы регулирующей права потребителей туристических услуг

В данной теме рассматриваются основные этапы развития нормативно-правовой базы, регулирующей права потребителей туристических услуг, как международного уровня, так и на уровне Российской Федерации. Учащиеся знакомятся с понятиями «туризм» и «туристская деятельность». По окончании темы учащиеся составляют схему «Нормативно-правовые акты, регулирующие права потребителей туристических услуг».

3. Субъекты правоотношений в сфере туристических услуг

Учащиеся знакомятся с понятиями «турагент» и «туроператор», узнают об основных правах и обязанностях туристов, турагентов и туроператоров. Перед учащимися ставится проблемная задача – «Особенности правового статуса субъектов правоотношений в сфере туристических услуг», в ходе разрешения которой учащиеся должны выделить специфику и проблемы

неравенства субъектов правоотношений в сфере туристических услуг в Российской Федерации на современном этапе.

4. Договор об оказании туристских услуг

Данная тема изучается посредством лабораторного занятия. Учащиеся знакомятся с договором об оказании туристских услуг с помощью анализа нормативно-правовых актов, а также примеров реальных договоров об оказании туристских услуг. По окончании темы учащиеся должны выделить основные условия, которые должны входить в договор, и уметь находить в договоре об оказании туристских услуг условия, ущемляющие права потребителя туристических услуг.

5. Права потребителей туристических услуг

Обучающиеся знакомятся с основными правами потребителей туристических услуг, группируют их по типам. Учащиеся предполагают, какие из изученных прав нарушаются чаще всего и приводят аргументы.

6. Нарушение прав потребителей туристических услуг. Формы и способы защиты прав

Вспоминая пройденный в прошлой теме материал, учащиеся подтверждают, либо опровергают свои догадки о наиболее частых видах нарушений прав потребителей туристических услуг. Учащиеся знакомятся с формами и способами защиты прав потребителя туристических услуг, с их особенностями.

7. Деловая игра «Защити свои права»

Учащиеся, используя пройденный на предыдущих занятиях материал в деловой игре «Защити свои права». Учащиеся делятся на команды и исполняют роли турагентов, туроператоров, туристов и органов контроля и надзора. В конце игры подводиться итог о формах и способах защиты, об их достоинствах и недостатках.

8. Защита прав потребителей туристических услуг: международный опыт

Учитель дает учащимся в начале курса задание рассмотреть особенности защиты прав потребителей туристических услуг в различных странах и подготовить исследовательский проект. На данном занятии учащиеся защищают свои проекты, отвечают на вопросы учителя и учащихся, аргументируют свою позицию.

9. Деловая игра «Свобода путешествий»

Используя пройденный на прошедших занятиях материал обучающиеся пробуют применить его на практике. В начале занятия учитель повторяет с учащимися особенности профессиональной деятельности турагентов и туроператоров. Во время деловой игры учащиеся пробуют себя в роли туроператоров и турагентов: составляют турпродукт, а затем пытаются продать его туристу, в роли которого выступает группа учащихся, соблюдая при этом все нормы российского законодательства.

10. Особенности деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей туристических услуг

В данной теме учащиеся знакомятся с деятельностью Роспотребнадзора, выступают в роли его сотрудников, рассматривая жалобы потребителей из юридической практики. Учащиеся подводят итоги, составляя список обязанностей и полномочий Роспотребнадзора, а также выделяя особенности деятельности данного органа.

11. Итоговое занятие. «Я – потребитель туристических услуг»

В течение всего элективного курса учащиеся подготавливают индивидуальные проекты – буклеты «Что должен знать потребитель туристических услуг?» На итоговом занятии курса учащиеся защищают свои проекты, а также подводят итогу всему изученному.

IV. Разработка деловой игры «Свобода путешествий»

Цель: систематизировать знания по элективному курсу «Защита прав потребителей туристических услуг».

Задачи:

- применить на практике навыки и умения по составлению и продаже клиентам турпродукта, основываясь на нормах российского законодательства;

- обучить коллективной мыслительной и практической работе;

- формировать умения и навыки социального взаимодействия и общения, а также навыков индивидуального и совместного принятия решений.

Класс: старшие классы

Длительность: 60 минут

Материалы и оборудование: листы бумаги, письменные принадлежности, образцы договоров о реализации турпродукта, образцы путёвок.

Условия игры: учащиеся разбиваются на 4 группы: 3 группы – туристические фирмы, 1 группа – туристы. В роли эксперта, проверяющего деятельность турфирм, выступает учитель. Учащиеся получают опережающее задание на знакомство с требованиями к деятельности турфирм и составлению турпродукта, а также знакомятся с деятельностью конкретный туристических фирм с помощью сети Интернет.

Ход игры

I. Организационный этап

Учитель объявляет тему, совместно с учащимися ставят цель и задачи. Учащиеся знакомятся с правилами игры и делятся на команды.

Учитель: Представьте, что вы организуете в городе турагентство. Ваша задача разработать презентацию своей фирмы потенциальным клиентам. Для этого вам необходимо создать: название; слоган; обозначить специализацию агентства и направление его работы с обоснованием, почему именно это направление было выбрано. Ваша задача привлечь туристов именно к себе в фирму, чтобы они приобрели у вас турпродукт.

Задание 1. Составить рекламный плакат, который должен содержать название, слоган и предложение для потенциальных клиентов. В это время

группа учащихся, которая представляет туристов составляют небольшую памятку для потребителей туристических услуг, в которой обозначают известные им права потребителей.

Задание 2. Представить свою турфирму потенциальным клиентам, ответить на интересующие их вопросы, а также на вопросы эксперта.

II. Основной этап

Учащиеся-туристы выбирают понравившуюся им турфирму и составляют с ней договор о реализации туристского продукта, знакомятся с условиями договора, с правами и обязанностями сторон. Учащиеся-туристы высказывают свои пожелания к туру: законные и незаконные. Учащиеся-турагенты, основываясь на данных пожеланиях, формируют программу тура.

Учащиеся на данном этапе деловой игры, с помощью групповой работы рассматривают образцы реальных договоров о реализации туристского продукта, сравнивают его положения с уже полученными ими в ходе курса знаниями, анализируют и делают выводы.

Договор о реализации туристского продукта у каждой группы учащихся-турагентов свой, учитель составляет его самостоятельно, основываясь на образцах, утвержденных Правительством РФ. Договор представляет собой сокращенную версию оригинального образца. Учитель заведомо закладывает в договоры различные ошибки, которые учащиеся должны найти, используя полученные ими в ходе курса знания. Эти ошибки находятся учащимися совместно и в последствие обсуждаются со всем классом, а затем исправляются в соответствии с нормами российского законодательства.

После заключения договора учащиеся совместно в группах заполняют путёвку, основываясь на полученных знаниях. Эта путёвка передаётся учащимся-туристам, которые отдают её на проверку учителю-эксперту вместе с заполненным договором о реализации туристского продукта.

III. Заключительный этап

Учащиеся подводят итоги деловой игры. Оценивают работ групп и собственную работу. Проходит совместно с учителем обсуждение оставшихся непонятными вопросов.

Учитель задаёт учащимся вопросы, направленные на закрепление изученного ранее материала:

- Приведите примеры условий договора о реализации турпродукта, которые можно назвать ущемляющими права туриста?

- Куда следует обращаться туристу, если он обнаруживает в договоре ущемляющие его права условия?

- Объясните, чем следует руководствоваться туристу, чтобы не попасть в недобросовестную туристическую фирму?

- Что следует делать туристическим фирмам, чтобы привлечь к себе потенциальных покупателей турпродукта? Чем они должны руководствоваться?

- В чём особенности и сложности в работе туроператоров и турагентов?

Для закрепления материала учащимся предлагается заполнить кроссворд (Приложение 1). Они могут выполнять это задание как самостоятельно, так и в группах.

Заключение

Сфера туристических услуг на современном историческом этапе является стремительно развивающейся экономической отраслью, как в Российской Федерации, так и во всём мире. Туристская индустрия реализует одно из конституционных прав человека и гражданина – право на отдых, в связи с чем, имеет и важное социальное значение. Поэтому на данном этапе развития российского государства защита прав потребителей туристских услуг является актуальной правовой деятельностью, как государственных органов, так и общественных объединений, занимающихся вопросами защиты прав потребителей.

Развитие туризма и законодательства в сфере туристических услуг прошло длительный исторический путь. Туризм появился в российском государстве в XVIII веке и носил в те времена частный и некоммерческий характер. Во времена СССР к туризму относились как к одному из направлений культурного развития советского человека, и уже тогда начинают формироваться первые нормативно-правовые акты, которые косвенно затрагивали туристическую деятельность.

Развитие законодательства в сфере туристических услуг в Российской Федерации берёт своё начало в 90-х годах XX века, когда принимается значительное количество нормативно-правовых актов, которые непосредственно регулируют сферу туризма и отношений внутри неё. Российская Федерация ратифицирует и международные договоры, касающиеся указанной сферы, тем самым она включилась в общемировое туристическое пространство.

К основным законодательным актам, регулирующим сферу туристических услуг можно отнести следующие:

- Манильская декларация по мировому туризму – принята в 1980 году на Филиппинах;
- Конституция Российской Федерации 1993 года;

- Гражданский кодекс Российской Федерации – принят в 1995 году;
- Закон РФ «О защите прав потребителей» – принят в 1992 году;
- Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ» – принят в 1996 году.

История развития законодательства в сфере туристических услуг прошла длительный путь, и на данный момент существует огромное количество нормативно-правовых актов различного уровня, которые регулируют отношения в сфере туризма. Единого кодекса, в котором были бы прописаны основные нормы и принципы туристского права, в нашей стране не существует. Это приводит к тому, что нормативно-правовые акты, касающиеся туристической сферы, разрознены и не структурированы, часто противоречат друг другу. Данный факт означает, что законодательство в туристической сфере в Российской Федерации находится в стадии своего развития.

Основными субъектами правоотношений в сфере туристических услуг являются: турист, турагент и туроператор. Исследуя законодательные акты и юридическую литературу можно сделать вывод о том, что правовые статусы этих субъектов прописаны законодателем не полноценно.

Так, правовой статус туроператора представлен в законодательстве комплексно и обстоятельно, обязанностям туроператора и его ответственности уделено большое количество статей в нормативно-правовых актах. Что касается правового статуса туриста, как заказчика туристского продукта и как его потребителя, то существуют определённые пробелы в соотношении между собой этих понятий. Необходимо сформулировать более конкретные понятия «турист» и «потребитель туристских услуг» и «заказчик потребительских услуг», так как на практике их правовые статусы различаются, что приводит к конфликтным ситуациям.

Правовой статус турагента прописан в законодательстве неполноценно, так как, исходя из положений законодательных актов, можно сделать вывод о

том, что турагент часто выпадает из сферы туристической деятельности, так как имеет во многом схожие обязанности и виды услуг с туроператором, который в свою очередь несёт ответственность за многие виды деятельности турагента.

Таким образом, на данный момент является не совсем понятным, в чём именно заключается особенность деятельности турагента, и где проходит юридическая граница между турагентом и туроператором.

В юридической литературе ведутся споры о правовой природе договора о реализации туристского продукта. Несмотря на наличие множества трактовок, указанный вид договора относится к категории договора возмездного оказания услуг, и в законодательстве имеется достаточное количество доказательств этому факту. Но, несмотря на это, всё же существуют большое количество пробелов в законодательных актах.

Так, например, в законодательстве отсутствует понятие «туристская услуга», а понятие «туристский продукт» не соответствует правовой природе туристских отношений и поэтому нуждается в корректировке, либо в замене. Существует и некая двойственность формулировки понятия «реализация туристского продукта», которая также нуждается в корректировке.

В текущем законодательстве существуют пробелы, связанные с неточным формулированием понятия «некачественная услуга» и с отсутствием критериев выбора доказательств для потребителя туристических услуг, с помощью которых он может защитить свои нарушенные права. В законодательстве отсутствует и полный перечень информации о турпродукте, которую исполнитель договора о реализации туристского продукта должен предоставить заказчику. Следует обратить внимание на тот факт, что очень часто на практике туроператоры и турагенты пользуются юридической неграмотностью туристов и навязывают им условия договора, которые в значительной степени нарушают права потребителя туристических услуг.

В Российской Федерации существует множество форм и способов, с помощью которых потребитель туристических услуг может защитить свои нарушенные права. Разнообразие форм, среди которых можно выделить обращение к компетентным уполномоченным органам и возможность собственными силами защитить свои права, обеспечивает потребителю свободу выбора форм, способов и средств защиты своего нарушенного права.

Но, несмотря на всё это, существует ряд особенностей, которые нуждаются в законодательном регулировании. В частности, законодателем установлен короткий срок подачи претензии потребителем туристических услуг и невозможность предъявить её турагенту, а также предъявить её во время оказания туристской услуги. Эти положения нарушают права потребителя туристических услуг, который является наименее защищенной стороной сферы защиты прав потребителей.

В российском законодательстве на данном этапе развития туристского права существует проблема разграничения ответственности между туроператором и турагентом. Туроператор по законодательным нормам несёт ответственность перед туристом, в независимости от того, на ком лежит обязанность по осуществлению туристской услуги, и тем самым турагент нередко выпадает из числа субъектов ответственности по обязательствам перед туристом. В результате, туроператор вынужден рисковать, пользуясь услугами турагента, и надеяться на его добросовестность.

Анализируя судебную практику последних лет и изменения в законодательстве, можно сделать вывод о том, что нормативно-правовая база Российской Федерации не способна защитить потребителя туристических услуг в полной мере. В связи с этим возникает необходимость в совершенствовании законодательства в сфере защиты прав потребителей туристических услуг. Государственный контроль над соблюдением законодательства по защите прав потребителей туристических услуг необходим, так как туризм является одной из важнейших отраслей экономики Российской Федерации и совершенствование законодательства в

этой сфере поможет увеличить уровень дохода из указанного источника финансов государственного бюджета.

Но следует также иметь в виду, что для улучшения условий реализации прав потребителей туристических услуг необходимо не только совершенствование нормативно-правовой базы, но также просветительская и информационная деятельность государственных органов и общественных организаций, с помощью которой возможно повысить уровень правовой культуры граждан Российской Федерации, которые являются потенциальными потребителями туристических услуг.

Список использованных источников и литературы

I. Нормативно-правовые акты

1. Гагская декларация по туризму: принята Всемирной конференцией по туризму в г. Гаага 30.03-14.04.1939 г. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901737419> (дата обращения 23.12.2019).

2. ГОСТ Туристские услуги. Общие требования от 31.10.2017 г. № Р 50690-2017. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200157390> (дата обращения 15.02.2020).

3. Директива Совета европейского экономического сообщества о путешествиях, отпусках и поездках, включающих все № 90/314/ЕЕС от 13.06.1990 г. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.rostourunion.ru/proekty_v_rst/megdunarodnye_pravovye_akty/direktiva_coveta_evropeyskogo_ekonomicheskogo_soobshchestva_o_puteshestviyah_otpuskah_i_poezdках_vklyuchayuschih_vse.html (дата обращения 12.12.2019).

4. Кодекс туриста, Хартия туризма: одобрена резолюцией сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской Организации 22.09.1985 г. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901756802> (дата обращения 23.12.2019).

5. Манильская декларация по мировому туризму: принята Всемирной конференцией по туризму в г. Манила 27.09-10.10.1980 г. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901813698> (дата обращения 12.12.2019).

6. Монреальская декларация: принята Генеральной ассамблеей Международного бюро социального туризма 12.09.1996 г. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901813694> (дата обращения 13.12.2019).

7. Осакая декларация по туризму: принята Всемирной конференцией министров по туризму в г. Осака 04.11.1994 г. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901756803> (дата обращения 13.12.2019).

8. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.) (ред. от 21.07.2014 г.). – [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения 27.10.2019).

9. Конституция (Основной Закон) Союза Советских Социалистических Республик (принята ВС СССР 07.10.1977 г.). – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://constitution.garant.ru/history/ussr-rsfsr/1977/red_1977/5478732/ (дата обращения 27.10.2019).

10. Декрет СНК РСФСР от 14.04.1918 г. «О снятии памятников, воздвигнутых в честь царей и их слуг, и выработке проектов памятников Российской Социалистической Революции». – [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=ESU&n=3394#0283094216601665> (дата обращения 27.11.2019).

11. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 16.12.2019 г., с изм. от 28.04.2020 г.). – [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения 26.10.2019).

12. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 24.04.2020 г.). – [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения 01.11.2019).

13. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ (ред. от 24.04.2020 г.). – [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/ (дата обращения 23.01.2020).

14. Уголовный кодекс РФ 13.06.1996 г. № 63-ФЗ (ред. от 07.04.2020 г.). – [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/ (дата обращения 29.02.2020).

15. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 г.). – [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 27.10.2019).

16. Указ Президента России «О либерализации внешнеэкономической деятельности на территории РСФСР» от 15 ноября 1991 г. №-213. – [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_143/ (дата обращения 23.11.2019).

17. Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма» от 10.08.2016 г. № 779 (ред. от 30.11.2018 г.). – [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_203256/ (дата обращения 17.04.2020).

18. Постановление Правительства Российской Федерации «Об установлении требований к кредитным организациям, в которых допускается размещение средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма» от 24.12.2016 г. № 1474 (ред. от 30.12.2018 г.). – [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_209750/ (дата обращения 5.02.2020).

19. Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» от 28.06.2012 г. № 17. – [Электронный ресурс] // СПС

«КонсультантПлюс». – Режим доступа:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_131885/ (дата обращения 23.02.2020).

20. Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком» от 19.03.2019 г. № 135. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/72776088/> (дата обращения 12.02.2020).

21. Приказ Минкультуры России «Об утверждении формы электронной путевки, перечня сведений, указанных в электронной путевке, а также порядка размещения электронных путевок в единой информационной системе электронных путевок» от 08.12.2017 г. № 2046. – [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_299214/ (дата обращения 25.01.2020).

22. Приказ Минкультуры России «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» от 11.07.2014 г. № 1215. – [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122445/ (дата обращения 17.04.2020).

23. Распоряжение Правительства Российской Федерации «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года» 20.09.2019 г. № 2129-р. – [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_333756/ (дата обращения 07.02.2020).

24. Распоряжение Правительства Российской Федерации «Об утверждении Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019-2025 годы)» от 05.05.2018 г. № 872-р (ред. от 11.07.2019 г.). – [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_297883/ (дата обращения 23.01.2020).

25. Постановление Правительства Пензенской области «Об утверждении государственной программы Пензенской области «Развитие культуры и туризма Пензенской области» на 2014-2022 годы» от 22.10.2013 г. № 783-пП. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/550353829> (дата обращения 17.04.2020).

26. Приказ Министерства культуры и туризма Пензенской области «О проведении конкурса на предоставление бюджетам муниципальных районов и городских округов Пензенской области субсидий на софинансирование мероприятий по развитию внутреннего туризма в рамках государственной программы Пензенской области «развитие культуры и туризма Пензенской области на 2014-2022 годы» от 20.06.2019 г. № 15-04/38. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/561440827> (дата обращения 17.04.2020).

II. Монографии и статьи по теме исследования

27. Бабушкина, Д.А. История гражданско-правового регулирования отношений в сфере туризма в Российской Федерации / Д.А. Бабушкина // Отечественная юриспруденция. – 2017. – № 3. – С. 43-50.

28. Балашов, А.И. Система государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации / А.И. Балашов // International Journal Of Professional Science. – 2019. – № 5. – С. 56-64.

29. Вольвач, Я.В. Субъектный состав и статус потребителя применительно к договору на туристское обслуживание / Я.В. Вольвач // Законодательство и экономика. – 2014. – № 8. – С. 47-52.

30. Егоров, В.Е. Правозащитная деятельность органов государственной власти при реализации туристских услуг. / В.Е. Егоров // Туризм: право и экономика. – 2015. – № 2. – С. 12-16.

31. Завьялова, С.В. Проблемы гражданско-правового регулирования туристской деятельности в Российской Федерации: монография / С.В. Завьялова. – М.: Проспект, 2016. – 113 с.

32. Звонкова, Ю.А. Договор на оказание туристских услуг как основание возникновения правоотношения / Ю.А. Звонкова // Наука и образование сегодня. – 2019. – № 2. – С. 64-70.

33. Кузахметова, С.Е. К вопросу о разграничении ответственности между туроператором и турагентом за нарушение права туриста на отдых в связи с неисполнением турагентом обязанности передать туроператору денежные средства / С.Е. Кузахметова // Право и экономика. – 2015. – № 8. – С. 40-45.

34. Кузахметова, С.Е. Правовая природа и существенные условия договора о реализации туристского продукта / С.Е. Кузахметова, А.Е. Золотарёва // Право и экономика. – 2015. – № 5. – С. 20–25.

35. Кузнецова, О.А. Административный порядок защиты гражданских прав / О.А. Кузнецова // Право. Журнал Высшей школы экономики. – 2017. – № 1. – С. 42-58.

36. Кусков, А.С. Гражданско-правовые аспекты туристской деятельности: монография / А.С. Кусков. – М.: Ruscience, 2018. – 206 с.

37. Отечественый, И.Е. Защита прав потребителей в обязательствах по возмездному оказанию туристских услуг: монография / И.Е. Отечественый. – М.: Юстицинформ, 2017. – 264 с.

38. Отечественый, И.Е. Роль судебной практики в защите нарушенных прав потребителей туристских услуг / И.Е. Отечественый // Актуальные проблемы российского права. – 2018. – № 3(88). – С. 128-136.

39. Писаревский, Е.Л. Правовое обеспечение личной безопасности туристов: монография / Е. Л. Писаревский. – М.: Юрист, 2011. – 345 с.

40. Радонова, А.В. О коллизиях содержания договора на оказание туристских услуг в современной цивилистике / А.В. Радонова // Вестник Уфимского юридического института МВД России. – 2019. – № 9. – С. 104-110.

41. Терещенко, А.А. О некоторых недостатках в договорных отношениях туристских фирм с туристами / А.А. Терещенко // Туристический бизнес. – 1999. – № 1. – С. 30-35.

42. Толстова, А.Е. Особенности заключения договора возмездного оказания туристской услуги / А.Е. Толстова // Альманах современной науки и образования. – 2008. – № 6. – С. 36-48.

43. Трыканова, А.Д. История развития законодательства в сфере туристических услуг / А.Д. Трыканова // «Столица Науки». – 2020. – № 4 (21). – С. 10-15.

44. Чернякова, С.А. Отдельные аспекты правового регулирования туризма в России / С.А. Чернякова // Сервис в России и за рубежом. – 2019. – № 3(85). – С. 87-100.

45. Шумак, Л.М. Правовое регулирование туристической деятельности / Л.М. Шумак // Символ науки. – 2018. – № 6. – С. 104-106.

46. Эриашвили, Н.Д. Гражданско-правовая ответственность туроператоров и турагентов / Н.Д. Эриашвили // Вестник Московского университета МВД России. – 2015. – № 11. – С. 85-87.

III. Диссертации и авторефераты по теме исследования

47. Барабанова, П.С. Гражданско-правовое регулирование договорных отношений в сфере туризма в России и Англии: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Барабанова Полина Сергеевна. – М.: 2017. – 210 с.

48. Вольвач, Я. В. Туристские услуги как объект гражданских правоотношений: дисс. ...канд. юрид. наук: 12.00.03 / Я.В. Вольвач. – М.: 2010. – 215 с.

49. Отечественский, И.Е. Защита прав потребителей в обязательствах по возмездному оказанию туристских услуг: дисс. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 / И.Е. Отечественский. – М.: 2012. – 259 с.

50. Писаревский, Е.Л. Правовое регулирование туристской деятельности: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Евгений Леонидович Писаревский. – СПб.: 2007. – 209 с.

IV. Учебная литература

51. Безопасность туризма: учебник / Под ред. Е.Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 272 с.

52. Защита прав потребителей: учеб. пособие / Под ред. З.М. Фаткудинова. – М.: Юстицинформ, 2018. – 243 с.

53. Организация международного туризма: учебник / Под ред. В.С. Сенина. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 400 с.

54. Правовое обеспечение туризма: учебник / Под ред. Е.Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 336 с.

55. Правовое регулирование в сфере туризма: учеб. пособие / В.А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Волгоград: ВолГУ, 2015. – 200 с.

56. Правовое регулирование туризма в Российской Федерации: учеб. пособие / С.Н. Братановский, М.С. Братановская, С.А. Кочерга. – М.: Директ-Медиа, 2014. – 179 с.

57. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учеб. пособие / Д.П. Стригунова. – М.: КНОРУС, 2016. – 243 с.

58. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта: учеб. пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304 с.

VI. Комментарии к законодательству

59. Викулова, О.Н. Комментарий к Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» / О.Н. Викулова. – М.: Юстицинформ, 2012. – 230 с.

60. Ершов, В.А. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://yandex.ru/turbo?utm_source=turbo_turbo&text=https%3A%2F%2Fru.laws.ru%2Fgk-rf-chast-1%2F (дата обращения 23.02.2020).

VII. Судебная практика

61. Защита прав потребителей: судебная практика. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://sudact.ru/practice/po-zashite-prav-potrebitelej/> (дата обращения 15.02.2020).

VIII. Справочная информация

62. Зорин, И.В. Энциклопедия туризма: справочник / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 368 с.

63. Россия в цифрах. 2019: Крат. стат. сб./ Росстат. – М.: Буки Веди, 2019. – 549 с.

IX. Электронные ресурсы

64. Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ». – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tourpom.ru/> (дата обращения 23.01.2020).

65. Единый Федеральный реестр туроператоров. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru/operators/> (дата обращения 21.01.2020).

66. Образец договора о реализации туристского продукта, заключаемого между юридическим и физическим лицом. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dbsd.ru/contracts/services-contract/1332.html> (дата обращения 22.01.2020).

67. Официальный сайт Роспотребнадзора. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=12233 (дата обращения 17.02.2020).

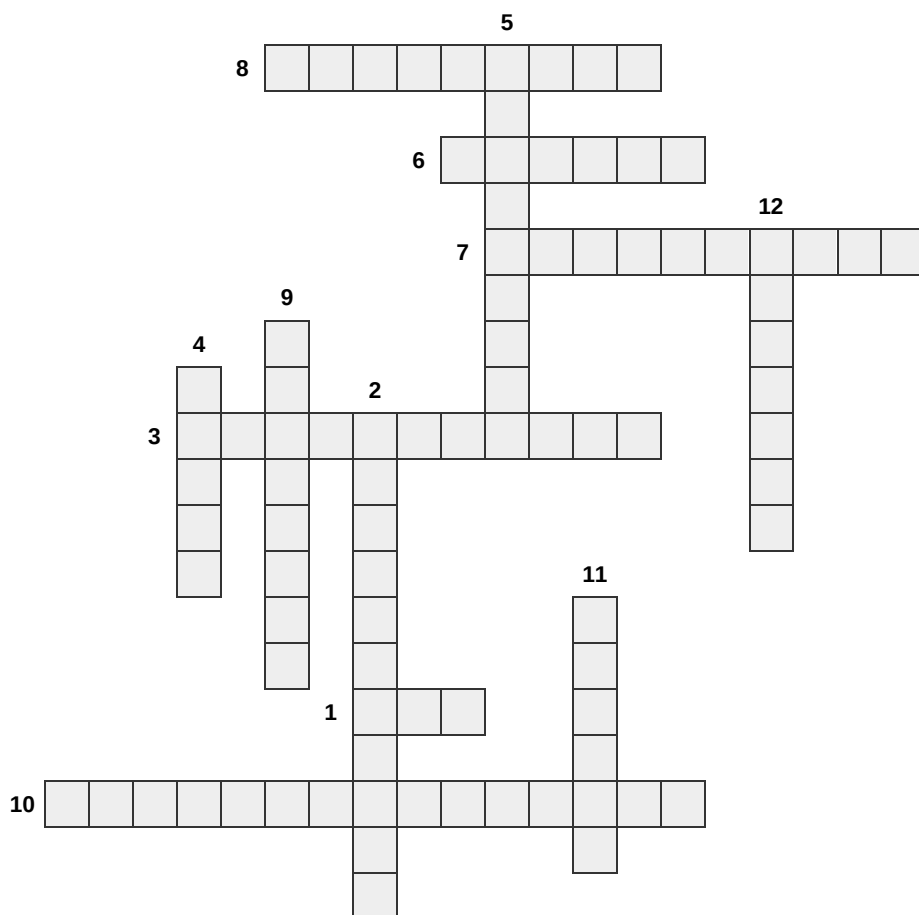
68. Послание Дж. Кеннеди Конгрессу США. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ozpp.ru/poslanie-kennedy-kongressu-ssha/> (дата обращения 17.12.2019).

Дипломная работа выполнена лично
самостоятельно. 95 страница является последней

20.06.2020

Фокс

Приложение 1



По вертикали:

2. Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары, исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (*Потребитель*).

4. Сумма, взыскиваемая судом в пользу потребителя с ответчика за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке (*Штраф*).

5. Определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства (*Неустойка*).

9. Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которые осуществляют рекламу и продажу туристского продукта, который формируется туроператором (*Турагент*).

11. Временные выезды граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране временного пребывания (*Туризм*).

12. Соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей (*Договор*).

По горизонтали:

1. Заявление, подаваемое в суд с целью восстановления нарушенных либо оспариваемых прав, свобод или законных интересов (*Иск*).

3. Юридическое лицо, которое составляет, рекламирует, а также продает туристский продукт (*Туроператор*).

6. Гражданин, посещающий страну временного пребывания в оздоровительных, познавательных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки (*Турист*).

7. Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия (*Турпродукт*).

8. Заявление потребителя к продавцу, направленное на восстановление своих нарушенных или оспариваемых прав в досудебном порядке (*Претензия*).

10. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в России (*Роспотребнадзор*).



СПРАВКА

о результатах проверки текстового документа на наличие заимствований

Проверка выполнена в системе Антиплагиат.ВУЗ

Автор работы	Трыканова Анастасия Дмитриевна
Подразделение	Кафедра "Всеобщая история и обществознание"
Тип работы	Выпускная квалификационная работа
Название работы	ВКР_Трыканова А.Д._Защита прав потребителей туристических услуг в Российской Федерации
Название файла	ВКР_Трыканова А.Д._Защита прав потребителей туристических услуг в Российской Федерации.docx
Процент заимствования	14.76 %
Процент самоцитирования	0.00 %
Процент цитирования	8.69 %
Процент оригинальности	76.55 %
Дата проверки	10:51:19 15 июня 2020г.
Модули поиска	Модуль поиска ИПС "Адилет"; Модуль выделения библиографических записей; Сводная коллекция ЭБС; Модуль поиска "Интернет Плюс"; Коллекция РГБ; Цитирование; Модуль поиска переводных заимствований; Модуль поиска переводных заимствований по elibrary (EnRu); Модуль поиска переводных заимствований по интернет (EnRu); Коллекция eLIBRARY.RU; Коллекция ГАРАНТ; Коллекция Медицина; Диссертации и авторефераты НББ; Модуль поиска перефразирований eLIBRARY.RU; Модуль поиска перефразирований Интернет; Коллекция Патенты; Модуль поиска "ПГУ"; Модуль поиска общеупотребительных выражений; Кольцо вузов
Работу проверил	Хрянина Елена Михайловна ФИО проверяющего
Дата подписи	<div></div> <div>Подпись проверяющего</div>



ОТЗЫВ

на бакалаврскую работу студентки 5 курса (гр.15ИПО1)
направление подготовки 44.03.05 Педагогическое образование
профиль История. Обществознание
историко-филологического факультета

Педагогического института им. В.Г. Белинского
Пензенского государственного университета А.Д. Трыкановой на тему:
«Защита прав потребителей туристических услуг в Российской Федерации»

Тема бакалаврской работы является интересной и актуальной. Туризм на данном историческом этапе занимает устойчивую позицию в доходах российского государства, поэтому заинтересованность властных структур в правовой защите туристических отношений стремительно растет. Несомненно, что при увеличении количества туристических услуг возникают конфликты между заказчиками и исполнителями услуг, вызванные недостаточным регулированием правоотношений в сфере туризма российским законодательством.

Автор проанализировал правовой статус субъектов правоотношений в сфере туристических услуг, правовую природу договора об оказании туристических услуг, становление и развитие нормативно-правовой базы, регулирующей права потребителей туристических услуг, прослеживая её эволюцию. Особого внимания заслуживает рассмотрение форм и способов защиты прав потребителей туристических услуг, а также ответственности туроператоров и турагентов, поскольку Анастасия Дмитриевна не просто даёт теоретический анализ, но и характеризует практическое применение норм о защите прав потребителей туристических услуг, рассматривая конкретные дела из судебной практики, выявляя проблемы реализации правовых норм, регулирующих исследуемую сферу.

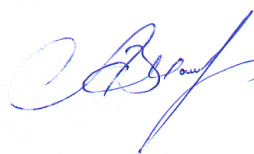
Анастасия методически грамотно применила свои знания на практике, в частности разработала элективный курс по теме исследования.

Исследование базируется на широкой источниковой базе: российские и зарубежные нормативно-правовые акты, статьи.

Работа была апробирована на XXI Всероссийской научно-практической конференции «Лебедевские чтения», по итогам которой присуждена вторая премия. В журнале «Столица Науки» (г. Москва), который входит в РИНЦ, опубликована статья. Усовершенствованная версия статьи была направлена на III Международный конкурс PROFESSIONAL STARS – 2019/2020, по результатам которого автор работы награждён дипломом за первое место в направлении «Юридические науки», что доказывает серьёзность исследования.

Выпускная квалификационная работа соответствует всем предъявляемым требованиям, а автор работы заслуживает оценки «отлично»

**К.и.н., доцент кафедры
«Всеобщая история и обществознание»**

 **А.В. Мирясов**