

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Алтайский государственный университет»**

Юридический факультет
Кафедра гражданского права

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ**

(магистерская диссертация)

Выполнил(а) магистр
3 курса, 333 группы,
заочного отделения
Корчуганова Мария Николаевна

Научный руководитель
канд. юрид. наук, доцент
Коваленко Екатерина Юрьевна

Допустить к защите
Зав. кафедрой,
канд. юрид. наук, доцент
Филиппова Татьяна Аркадьевна
«__» _____ 2016 г.

Выпускная квалификационная работа
защищена
«__» _____ 2016 г.
Оценка _____
Председатель ГЭК

Барнаул 2016

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Права потребителей туристических услуг.....	8
1.1. Понятие и особенности правового регулирования туристической деятельности.....	8
1.2. Правовой статус потребителя туристических услуг.....	21
1.3. Права потребителей туристических услуг.....	30
Глава 2. Глава 2. Защита прав потребителей туристических услуг.....	46
2.1.Формы защиты прав потребителей туристических услуг.....	46
2.2. Способы защиты прав потребителей туристических услуг.....	58
2.3. Анализ судебной и административной практики в сфере защиты прав потребителей туристических услуг, формирование выводов.....	68
Заключение.....	74
Библиографический список.....	77

ВВЕДЕНИЕ

Право на отдых, а именно, право на отпуск, свободу путешествий и туризма относятся к естественным и неотъемлемым правам человека, закрепленных в нормативно правовых актах многих стран в качестве элементов развития человеческой личности. Конституция Российской Федерации признает за каждым гражданином право на отдых, гарантирует ежегодный оплачиваемый отпуск, охрану здоровья и свободу передвижения. У государства возникают обязательства по предоставлению гражданам доступа к путешествию и туризму с целью реализации права на отдых.

За последние десятилетие туризм стал одним из ведущих направлений социально-экономической, культурной и политической деятельности большинства государств и регионов мира. Российское законодательство указывает, что государство признает туристическую деятельность одной из приоритетных отраслей экономики. Особое значение в Российской Федерации уделяется развитию внутреннего туризма, повышения его качества и создание конкурентоспособного российского турпродукта. Одной из причин растущей популярности внутреннего туризма стал экономический кризис, но так же и политические события в стране сыграли большую роль. В этих целях развития туризма в стране принята федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)».

Активное развитие туризма внутри Российской Федерации, так и растущие потоки выезжающих на отдых за рубеж россиян – все это на сегодняшний день требует законодательной защиты российских туристов от недобросовестного выполнения своих обязанностей туристскими компаниями.

Актуальность темы исследования обуславливается многочисленными проблемами в туристической индустрии за последнее время, среди которых особо выделяются нарушения прав потребителей туристических услуг. Данные нарушения явились основными причинами для совершенствования законодательства с целью защиты прав потребителей туристических услуг. Защита прав потребителей туристического продукта является одним из основных приоритетов государственной политики в Российской Федерации.

Цель диссертационного исследования заключается в комплексном изучении защиты прав потребителей туристических услуг, выработки рекомендаций по совершенствованию правового регулирования в сфере защиты прав потребителей туристических услуг.

Для реализации цели диссертационного исследования были поставлены следующие задачи:

- определение понятия и особенностей правового регулирования туристической деятельности;
- изучение правового статуса потребителя туристических услуг;
- определение прав потребителей туристических услуг;
- исследование форм защиты прав потребителей туристических услуг;
- исследование способов защиты прав потребителей туристических услуг;
- анализ судебной и административной практики в сфере защиты прав потребителей туристических, формирование выводов.

Объектом исследования являются общественные отношения, возникающие в процессе оказания туристических услуг и защиты прав потребителей.

Предмет исследования являются научные взгляды по проблемам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг, а также

законодательство, регулирующее отношения в сфере оказания потребителям туристических услуг, материалы судебной практики.

Методологическую основу диссертационного исследования составили диалектический метод познания, общенаучные методы и приемы познания (анализ, аналогия, сравнение), а также ряд специально-юридических методов (нормативно-аналитический, сравнительно-правовой).

Нормативно правовую базу исследования составили Конституция РФ, Гражданский Кодекс РФ, Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Закон РФ «О защите прав потребителей» и иные нормативные акты, регулирующие туристскую деятельность. В работе также использовались материалы международно-правовых договоров и соглашений.

Основой диссертационного исследования послужили научные труды ученых-правоведов, таких как М.Б. Биржаков, М.И. Брагинский, В.В. Витрянский, Н.И. Волошин, И.В. Зорин, В.А. Квартальнов, Е.А. Суханов, Ю.К. Толстой, А.П. Сергеев, Е.Л., Гусчтникова Д.Е., Писаревский Е.Л. и других, посвященные проблемам правового регулирования обязательств по оказанию услуг в туристической индустрии и защиты прав потребителей туристических услуг.

Структура диссертационной работы обусловлена целью и задачами исследования.

Основные положения, выносимые на защиту:

1. Правовое регулирование туристической деятельности представляет собой систему нормативно-правовых актов, которые воздействуют на общественные отношения, возникающие при оказании и предоставлении туристических услуг. Одним из приоритетных направлений правового регулирования туристической деятельности является разработка и принятие нормативно-правовых актов, стимулирующих и организующих

деятельность субъектов туристической индустрии, в целях защиты прав и интересов потребителей туристических услуг.

2. Турист - это потребитель туристической услуги, реализующий своё право на отдых посредством заключения им договора на туристическое обслуживание. Одна из главных особенностей в том, что турист является потребителем услуги и, следовательно, находится под защитой законодательства о защите прав потребителей. Согласно данному закону потребитель - это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, либо приобретающий или использующий, товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В итоге следует предложить следующее определение туриста:

турист - это потребитель туристической услуги, реализующий свое конституционное право на отдых посредством заключения договора на туристское обслуживание для организации им посещения страны (места) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 ч до шести месяцев подряд или осуществлением не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

3. Правовой статус туриста в туристской деятельности отражает его права и обязанности. Закрытый перечень прав туристов при подготовке к путешествию и во время его совершения, содержится в статье 6 Федерального закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». На основании того, что турист - это потребитель туристической услуги, его права значительно шире. Турист, как потребитель услуг имеет право на оказание туристических услуг, качество которых соответствует договору, имеет право на предоставление

достоверной информации об услуге, об её исполнителе, имеет право на безопасное оказание услуг, имеет право на расторжение договора, а также имеет право на судебную защиту.

4.Защита прав потребителей туристических услуг имеет ряд особенностей: во-первых, источником правового регулирования отношений в сфере оказания туристических услуг Закон РФ «О защите прав потребителей», Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»; во-вторых, обязательен претензионный порядок предъявления требований к исполнителю услуг за некачественное их оказание. Следует отметить, что не соблюдение данного порядка является основание для отказа судом в рассмотрении искового заявления; в-третьих, туристы при обращении с иском в суд в случае нарушения прав, как потребителей туристических услуг освобождаются от уплаты государственной пошлины, а так же подсудность по искам в защиту потребителей туристических услуг определяется истцом; в-четвертых, потребитель туристических услуг имеет право на компенсацию морального вреда; в-пятых, в случае оказание туристических услуг ненадлежащего качества потребитель имеет право на возмещение убытков, а также взыскание неустойки в случае нарушения сроков оказания услуг и нарушения срока досудебного рассмотрения требований туристов.

5.На основе анализа судебной и административной практики по вопросам защиты прав потребителей туристических услуг был сделан вывод в том, что нарушения прав потребителей в сфере туризма остаются на сегодняшний день одно из самых распространённых явлений. Причиной таких нарушений, прежде всего, является недостаточное правовое регулирование туристической деятельности. Поэтому главной задачей государства должно стать внесение изменений в нормативно-правовые акты, регулирующие туристическую деятельность в целях

защиты потребителей туристических услуг, а так же усилить контроль исполнителями туристических услуг.

Диссертация состоит введения, двух глав, шести параграфов, заключения и библиографического списка. Объем исследования соответствует требованиям, предъявляемым к работам данного вида.

Глава 1. Права потребителей туристических услуг

1.1. Понятие и особенности правового регулирования туристической деятельности

На современном этапе развитие туристической деятельности является чрезвычайно важным направлением экономики Российской Федерации. В Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года, утверждённой распоряжением Правительства РФ от 31 мая 2014 г. № 941-р, туризм рассматривается как источник финансовых доходов бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, средство повышения занятости и качества жизни населения, способ поддержания здоровья граждан, основа для развития социокультурной среды и воспитания патриотизма, а также мощный инструмент просвещения и формирования нравственной платформы развития гражданского общества¹.

Туристическая деятельность, как отрасль экономики страны требует надежного правового регулирования, для создания благоприятных условий для её развития.

¹Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года: Распоряжение Правительства РФ от 31.05.2014 № 941-р (ред. 16.06.2014) // Собрание законодательства РФ. - № 24. - Ст. 3105.

Прежде всего, на наш взгляд, необходимо определить, что входит в понятие «правовое регулирование туристической деятельности».

Е.Л. Писаревский рассматривает правовое регулирование туристической деятельности как систему нормативно-правовых актов, регламентирующих правовое положение лиц, осуществляющих туристическую деятельность, а так же порядок её осуществления и публичной организации.²

Аналогичного мнения придерживаются Н.И. Волошин, который считает, что туристическая деятельность не может осуществляться вне и помимо правовых норм. По его мнению, слабое правовое обеспечение сферы туризма, туристической экономики порождало нецивилизованное развитие туристического рынка³.

А.С. Кусков А.С., Н.В. Сирик обратили внимание на то, что правовое регулирование деятельности, связанной с производством и потреблением туристских услуг, заключается в воздействии права на общественные отношения, возникающие при их оказании, с помощью специальной системы юридических средств.⁴

Как отмечает Алексеев С.С., Архипов С.И., совокупность нормативно-правовых актов, в которых объективируются внутренние содержательные и структурные характеристики права, именуется системой законодательства.⁵

Таким образом, источниками правового регулирования отношений в сфере туризма в Российской Федерации являются нормативно-правовые акты.

²Писаревский Е.Л. Правовое обеспечение туризма: учебник / коллектив авторов; под общ. Пб8 ред. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - С.134.

³ Волошин Н.И. Правовые основы туристской деятельности: Учеб. пособие. – М.: Советский спорт, 2002. – С.14.

⁴Кусков А.С. Сирик Н.В. Оказание туристских услуг: гражданско-правовое регулирование. – М.: Юстицинформ, 2013. – С.23.

⁵ Алексеев С.С., Архипов С.И. и др. Теория государства и права: Учебник для вузов. 3-е изд. - М.: НОРМА, 2005 - С. 265.

Конституция Российской Федерации обладает высшей юридической силой и содержит основополагающие нормы в сфере туризма.

В Конституции Российской Федерации говорится, что Российская Федерация – социальное государство, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека.⁶ Следовательно, задача социального государства – содействовать росту благосостояния всех граждан, а также возможно равномерному распределению жизненных тягот. Туристические услуги, прежде всего по внутреннему туризму, должны быть доступными для всех слоев населения. Согласно ст. 37 Конституции РФ каждый имеет право на отдых. Работающему по трудовому договору гарантируются установленные федеральным законом продолжительность рабочего времени, выходные и праздничные дни, оплачиваемый ежегодный отпуск. А в соответствии со ст. 27 Конституции РФ каждый, кто законно находится на территории Российской Федерации, имеет право свободно передвигаться, выбирать место пребывания и жительства. Каждый может свободно выезжать за пределы Российской Федерации. Гражданин Российской Федерации имеет право беспрепятственно возвращаться в Российскую Федерацию. Согласно ст. 8 Конституции РФ в Российской Федерации гарантируются единство экономического пространства, свободное перемещение товаров, услуг и финансовых средств, поддержка конкуренции, свобода экономической деятельности ... в Российской Федерации признаются и защищаются равным образом частная, государственная, муниципальная и иные формы собственности. Данные конституционные положения создают исходную правовую базу для производства туристических услуг как вида предпринимательской деятельности.

⁶Конституция Российской Федерации: (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (ред. 04.08.2014) // Собрании законодательства РФ - № 31. - Ст. 4398.

Главенствующее место в туристическом законодательстве принадлежит Гражданскому кодексу Российской Федерации⁷, который, являясь основным законом рыночной экономики, своими нормами охватывает и сферу туристской деятельности. В нем, в частности, даны определения предпринимательской деятельности (ст.2), юридического лица (ст.48), индивидуального предпринимателя без образования юридического лица (ст.23), коммерческих и некоммерческих организаций и их организационно-правовых форм (ст.50). Услуги рассматриваются в ГК РФ как один из объектов гражданских прав (ст.128), а туристическое обслуживание конкретно названо в числе услуг, предусмотренных в договоре возмездного оказания услуг (ст.779-783). В ГК РФ сформулированы общие положения о договоре (ст.420-453), дана развернутая система норм об отдельных обязательствах и договорах (ст.454-1109). Таким образом, гражданское законодательство является непосредственной основой правового регулирования туризма как вида предпринимательской деятельности. Правовое регулирование сферы туристской деятельности осуществляется, наряду с Гражданским кодексом РФ, нормами достаточно большого количества законов.

24 ноября 1996 года был принят Федеральный закон РФ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» № 132-ФЗ. Данный закон образует стержень правовой системы сферы туризма. В его преамбуле указывается, что настоящий Федеральный закон определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации, и регулирует отношения, возникающие при реализации прав граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу

⁷Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая): от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 13.07.2015) // Собрание законодательства РФ. - 05.12.1994. - № 32.- Ст. 3301.

передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов Российской Федерации.⁸

Кардинальные изменения в данный закон внесены Федеральным законом от 05 февраля 2007 года № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»⁹. Впервые в России этим законом введена система финансового обеспечения ответственности туристских организаций перед потребителями в форме банковской гарантии и договора страхования договорной ответственности туроператора, а также единый федеральный реестр туроператоров. Реестр туроператоров и финансовое обеспечение – это новый способ государственного регулирования предпринимательской деятельности, связанный с устранением избыточных административных барьеров, переходом от разрешительной системы начала осуществления предпринимательской деятельности к преимущественно уведомительной.

Отношения по оказанию туристических услуг, урегулированы наряду с общими нормами гл. 39 Гражданского кодекса РФ, нормами Федерального Закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», а также нормами Закона РФ от 7 февраля 1992 г № 2300-1 «О защите прав потребителей»¹⁰.

В соответствии с ч. 1 ст. 10 Федерального закона РФ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» предусмотрено, что реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, указанный договор должен соответствовать законодательству Российской

⁸Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. 29.06.2015) // Собрание законодательства РФ. - 02.12.1996. - № 49. - Ст. 5491.

⁹О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: Федеральный закон от 03.05.2012 № 47-ФЗ (ред. от 23.07.2013) // Собрание законодательства РФ.- 07.05.2012. - № 19. - Ст. 2281.

¹⁰О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 13.07.2015) // Собрание законодательства РФ. - 15.01.1996.- № 3. - Ст. 140.

Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей. А в ч. 2 ст. 19 указанного выше Закона при осуществлении туристской деятельности федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

Имеется также ряд федеральных законов, содержащих как прямые, так и косвенные ссылки на Федеральный Закон «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», например:

Федеральный закон от 24 июля 2009 г. № 209-ФЗ «Об охоте и о сохранении охотничьих ресурсов и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»¹¹ в п. 2 ст. 55 закрепляет, что «туристская деятельность (в том числе туризм въездной), при осуществлении которой в туристский продукт включаются услуги в сфере охотничьего хозяйства, осуществляется в соответствии с настоящим Федеральным законом и Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Федеральный закон от 20 декабря 2004 г. № 166-ФЗ «О рыболовстве и сохранении водных биологических ресурсов»¹², где в ч. 5.2 ст. 24 «туристская деятельность, при осуществлении которой в туристский продукт включаются услуги в области любительского и спортивного рыболовства, осуществляется в соответствии с настоящим Федеральным законом и Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

¹¹ Об охоте и о сохранении охотничьих ресурсов и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации: Федеральный закон от 24.07.2009 № 209-ФЗ (ред. от 14.10.2014, с изм. от 25.06.2015) // Собрание законодательства РФ. - 27.07.2009. - № 30. - Ст. 3735.

¹² О рыболовстве и сохранении водных биологических ресурсов: Федеральный закон от 20.12.2004 № 166-ФЗ (ред. от 02.05.2015) // Собрание законодательства РФ. - 27.12.2004. - № 52 (часть 1). - Ст. 5270.

Важное место в системе правового обеспечения туризма занимают подзаконные акты. К подзаконным актам, принятым в настоящее время в соответствии с Федеральным Закон «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», можно отнести акты Президента РФ, Правительства РФ, уполномоченных федеральных органов исполнительной власти.

Указом Президента РФ от 21 мая 2012 г. № 636 «О структуре федеральных органов исполнительной власти»¹³ Министерство спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации (Минспорттуризм РФ) было преобразовано в Министерство спорта Российской Федерации. При этом функции Минспорттуризма РФ по выработке и реализации государственной молодежной политики, а также по созданию условий для обеспечения здорового образа жизни, нравственного и патриотического воспитания молодежи, реализации ее профессиональных возможностей были переданы Министерству образования и науки Российской Федерации, а функции по координации деятельности по реализации приоритетных направлений государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации - Министерству культуры Российской Федерации.

Постановлением Правительства РФ от 02 августа 2011 г. № 644 утверждена Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)»¹⁴, целью которой является повышение конкурентоспособности туристского рынка Российской Федерации, удовлетворяющего потребности российских и иностранных граждан в качественных туристских услугах. К основным задачам данной Программы отнесены:

¹³О структуре федеральных органов исполнительной власти: Указ Президента РФ от 21.05.2012 № 636 (ред. от 21.07.2015) // Собрание законодательства РФ. - 28.05.2012. - № 22. - Ст. 2754.

¹⁴Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы): Постановление Правительства РФ от 02.08.2011 № 644 (ред. от 18.12.2014) // Собрание законодательства РФ. - 22.08.2011.- № 34, ст. 4966.

- развитие туристско-рекреационного комплекса Российской Федерации;
- повышение качества туристских услуг;
- продвижение туристского продукта Российской Федерации на мировом и внутреннем туристских рынках.

Постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452 утверждены «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».¹⁵

К нормативно правовым актам, непосредственно регулирующим туристическую деятельность, относятся акты органов исполнительной власти, среди которых одно из первых мест принадлежит нормативно-правовым актам федеральных органов исполнительной власти наделённых специальной компетенцией - Министерства культуры РФ, Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).

Органа законодательной власти на региональном уровне в пределах своей компетенции также принимают нормативно-правовые акты в сфере туризма.

Региональный уровень правового регулирования туристской деятельности в России составляют, прежде всего, принятые практически во всех субъектах РФ специальные законы, регламентирующие осуществление туристской деятельности применительно к тому субъекту, на территории которого действует такой закон. На примере рассмотрим Закон Республики Алтай от 05 декабря 2008 г. № 121-РЗ «О туризме в Республике Алтай».¹⁶

¹⁵ Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта: Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (ред. от 17.10.2014) // Собрание законодательства РФ. - 23.07.2007. - № 30. - Ст. 3942.

¹⁶ О туризме в Республике Алтай: Закон Республики Алтай (принят ГСЭК РА 17.11.2008) от 05.12.2008 № 121-РЗ (ред. от 19.12.2014) // Сборник законодательства Республики Алтай.- № 55(61). - ноябрь, 2008. - С. 316.

Настоящий закон регулирует отношения в сфере развития туризма на территории Республики Алтай, а также устанавливает полномочия органов государственной власти Республики Алтай в сфере туризма. В законе прописаны основные формы государственной поддержки развития туризма в Республике Алтай.

В Законе РА «О туризме в Республике Алтай» есть отличительные особенности от Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». В Законе обозначено, что приоритетными направлениями государственной поддержки развития туризма являются внутренний, въездной туризм и сельский («зеленый») туризм. Развитие «зеленого», или сельского туризма началось с 2000 года.

На сегодняшний день около 300 семей сельчан принимают у себя гостей, знакомят их с культурой проживающих на территории республики народов, оказывают экскурсионные услуги.¹⁷

На основании ст. 11 Закона РА «О туризме в Республике Алтай», субъекты туристической индустрии при организации сельского туризма обеспечивают выполнение всех требований, предъявляемых к гостиницам, и несут ответственность за обеспечение безопасности отдыха туристов в местах их размещения.

Туризм в Республике Алтай является наиболее интенсивно развивающейся отраслью. Создание особой экономической зоны туристско-рекреационного типа на территории республики требует обеспечения защиты прав потребителей туристских услуг, возможность получения комфортных и безопасных условий отдыха, пресечение нарушений санитарных норм и правил на туристских объектах.

¹⁷ Ивашкин Е. Дипломатический взгляд на туристский рай // Звезда Алтая .-2015.- 9 июня - №129.-С.5

Таким образом, правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации осуществляется на двух уровнях: федеральном, региональном.

Первый уровень представлен Федеральным законом «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», принимаемыми в соответствии с ним другими федеральными законами и подзаконными актами, которые не должны противоречить настоящему Закону.

На региональном уровне правовая база формируется из законов и других нормативных правовых актов субъектов РФ, которые не могут противоречить Федеральному закону «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», и принимаемым в соответствии с ним федеральным законам.

Правовое регулирование туристической деятельности осуществляется также на уровне международных правовых актов. Общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются составной частью её правовой системы.

Большое значение для развития туристической деятельности имеют международно-правовые акты, принятые при активном участии Всемирной туристической организации (ВТО), а также других международных организаций.

Манильская декларация по мировому туризму, принятая Всемирной конференцией по туризму. Манила (Филиппины) 1980 г., 27 сентября – 10 октября 1980 г.¹⁸ В ней определена сущность туризма во всех его аспектах и та роль, которую он призван играть в изменяющемся мире. Конференция провозгласила 27 сентября Всемирным днем туризма.

¹⁸ Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты. – М.: Финансы и статистика. - 2002. - С. 186.

Документ Акапулько, принятый Всемирным совещанием по туризму. Акапулько (Мексика), 21 - 27 августа 1982 г.¹⁹ Данный документ определил: необходимость обеспечения права граждан на отдых, досуг, оплачиваемый отпуск и на создание законодательных положений для облегчения доступа к проведению отпусков всеми слоями населения; оказания содействия туризму всеми средствами массовой информации; включения туризма в программу образования.

Результатом последующего развития туризма стало принятие Хартии туризма и Кодекса туриста, одобренные резолюцией 1 VI сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации. София (Болгария), 22 сентября 1985 г.²⁰ Хартия установила основные права и обязанности туристов, которые конкретизированы в Кодексе туриста.

На межпарламентской конференции по туризму, состоявшейся в Гааге 10-14 апреля 1989 г. была принята Гаагская декларация по туризму²¹. Это весьма обширный документ. Декларация провозгласила десять принципов, являющихся инструментом международного сотрудничества в сфере туризма, средством сближения между народами. Субъекты туристской деятельности должны учитывать принципы Гаагской декларации и постоянно основываться на них в своей работе.

Директива Совета Европейского экономического сообщества «О путешествиях, отпусках и поездках, включающих все» от 13 июня 1990 г. № 90/314/ЕЕС (Люксембург)²² установил: сделать более схожими между собой законодательные акты и административные распоряжения стран - членов общего рынка, касающиеся путешествий и отпусков.

¹⁹ Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты. - Там же. - С. 204.

²⁰ Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты. - Там же. - С. 214.

²¹ Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты. - Там же. - С. 221.

²² Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты. - Там же. - С. 246.

Декларация по туризму Принятая Всемирной конференцией министров по туризму Осака (Япония), 04 ноября 1994 г.²³ В ней показана роль туризма как крупнейшего мирового производителя услуг и основного источника занятости при условии дальнейшего совершенствования профессионального образования работников сферы туризма и проведения исследований в этой области.

Монреальская декларация, принятая Генеральной ассамблеей Международного бюро социального туризма, 12 сентября 1996 г. Монреаль (Канада)²⁴, определила, что главной целью социального туризма является обеспечение доступности туристского отдыха для всех социальных слоев. Декларация установила критерии для определения социального туризма.

Глобальный этический кодекс туризма, одобренный на 13-й сессии Генеральной ассамблеи ВТО (Сантьяго, Чили, 1999 г.)²⁵, установил принципы деятельности в сфере туризма для органов государственной власти, туристских направлений, туроператоров, турагентов, туристов.

Правовую основу международного сотрудничества России в сфере туризма составляют также договоры. Например, «Соглашение между правительством Российской Федерации и Правительством Республики Панама о сотрудничестве в области туризма» (соглашение от 04.05.2007 г.) (Заклучено в г. Лиссабоне 27.02.2007), «Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Французской Республики о сотрудничестве в области туризма (соглашение от 10.01.2003 г.).²⁶

²³ Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты. - Там же. – С. 253.

²⁴ Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты. - Там же. – С. 268.

²⁵ Кузнецова О.В. Настольная книга туриста. Новое в законодательстве о туризме: порядок оформления документов, защита прав туриста, таможенные правила: Практическое пособие. – Деловой двор. - 2009 г. – С. 27.

²⁶ Наумова Р.Л. Ценность сравнительного правоведения: на примере законодательства о туризме // Публично-правовые исследования (электронный журнал). - 2014. - № 3. - С. 67.

Анализируя содержание нормативно-правовых регламентирующих туристическую деятельность А.С. Кусков, Н.В. Сирик определили следующие особенности правового регулирования индустрии туризма: отсутствие системности в регулировании правового режима материальной основы индустрии туризма; отсутствие специальных законов, регулирующих отдельные виды деятельности в сфере туризма; наличие нормативных актов различных министерств и ведомств, имеющих отношение к индустрии туризма; неполнота правового регулирования отношений в сфере туризма, противоречия специальных нормативных актов; отсутствие механизма реализации законодательства, обеспечивающего приоритет туристской деятельности, заявленной государством.²⁷

С.А. Кудреватых, А.С. Кудреватых полагают, что система законодательства в сфере туризма (законодательство о туристской деятельности) также носит комплексный характер: правила, регулирующие отношения в сфере туризма, содержатся в нормативных правовых актах публичных и частных отраслей права (административное, гражданское и др.) и не сведены в один нормативный правовой акт.²⁸

Анализируя всё вышесказанное, можно прийти к выводу, что правовое регулирование туристической деятельности осуществляется достаточно большим количеством нормативно правовых актов. Полагаем, в целях усиления государственного контроля и надзора за деятельностью субъектов в туристической индустрии, а так же повышения качества защиты прав туристов, необходимым является разработка нормативно-правового акта, который затрагивал все сферы туристической деятельности.

²⁷Кусков А.С., Сирик Н.В. Оказание туристских услуг: гражданско-правовое регулирование. – М.: Юстицинформ. - 2013. – С. 18.

²⁸Кудреватых С.А., Кудреватых А.С. О системе законодательства в сфере туризма // Туризм: право и экономика. - 2015. - № 2. - С. 4.

Таким образом, развитие туристической деятельности в Российской Федерации невозможно без совершенствования законодательства в этой сфере. На современном этапе, Российская Федерация приступила к формированию национального туристского рынка, развитию внутреннего туризма, который в настоящий момент становится частью международного. В связи с этим одной из ключевых задач государственной политики в сфере туризма является разработка современного, всеобъемлющего законодательства, с учетом правовых норм международного права, защищающей права и интересы потребителей туристических услуг.

1.2. Правовой статус потребителя туристических услуг как субъекта гражданско-правовой защиты

С самого момента рождения каждый человек становится потребителем и остаётся им до конца жизни, покупая различные товары и пользуясь услугами для личных целей, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Гражданин, заключающий договор на оказание туристических услуг и пользующийся туристическими услугами, является потребителем туристических услуг.

В первую очередь необходимо выделить понятие «потребитель».

Впервые на высшем уровне было дано понятие потребителя на конгрессе США в 1961 году, когда президент США Джон Кеннеди в своем послании сказал: «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»²⁹.

В действующей редакции преамбулы Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель определен как гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.³⁰

²⁹ Чурочкина О.С. Эволюция развития института защиты прав потребителей в России (исторический и нормативно-правовой аспекты) // Гражданское общество в России и за рубежом. - 2013. - № 4. - С. 24.

³⁰ О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 13.07.2015) // Собрание законодательства РФ. - 15.01.1996.- № 3. - Ст. 140.

Как видно из преамбулы Закона РФ «О защите прав потребителей», данный закон не распространяет свое действие на потребителей - юридических лиц, а также на потребителей - физических лиц (граждан), если они используют, приобретают, заказывают либо имеют намерение приобрести или заказать товар, работу, услугу для предпринимательских целей.

Следовательно, приобретение и использование товаров (работ, услуг) исключительно для личных либо семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, имеет решающее значение для определения области применения законодательства о защите прав потребителей или иного законодательства.

Также, согласно разъяснениям Государственного антимонопольного комитета РФ, утвержденным Приказом МАП РФ от 20.05.1998 № 160, одним из признаков отнесения гражданина под понятие «потребитель» является приобретение товаров (работ, услуг) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли. Термин «прибыль» надо понимать в соответствии со статьей 2 Гражданского кодекса Российской Федерации как один из признаков предпринимательской деятельности, а не просто как доход. Не является потребителем гражданин, который, приобретая товары (работы, услуги), использует их в деятельности, которую он осуществляет самостоятельно на свой риск с целью систематического извлечения прибыли.³¹

В качестве потребителя по договору оказания туристских услуг выступает турист, являющийся ключевой фигурой туристической

³¹О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей»: Приказ МАП РФ (Зарегистрировано в Минюсте РФ 28.12.1998 Т 1669) от 20.05.1998 № 160 (ред. от 11.03.1999) // Российская газета. - № 5-6. - 14.01.1999.

деятельности. Как отмечает Емельянцева М., каждый турист - это прежде всего обычный потребитель.³²

Понятие «турист» было введено приблизительно в 1800 году, когда вышла в свет книга «Anecdotes of English Language» («Анекдоты английского языка»), в которой путешественник был назван туристом. В книге Педжа было отмечено: «Путешественника в наши дни называют туристом» («a traveller is nowadays called a tourist»). Это документальное свидетельство появления нового слова. Примерно в то же время во Франции публикуется словарь французского языка, который указывает, что турист - это путешествующий из любопытства или с целью «убить время».³³

Слово «турист» происходит от английского слова «tourist» (от слова to tour – «совершать круговое путешествие, турне»).

В словаре русского языка Ожегова С.И., слово «туризм» означает вид путешествий, совершаемых для отдыха и самообразования,³⁴ а «турист» это тот, человек, который занимается туризмом, совершает туристические путешествия.³⁵

Первое определение туриста было сформулировано в рекомендациях Комитета экспертов Лиги Наций в 1937 году, по которым принято «считать туристом всякого, кто находится не менее 24 часов в стране, в которой он не живет».³⁶

³² Емельянцева М. Вот так повезло! // ЭЖ-Юрист. - 2015. - № 36. - С. 16.

³³ Наумова Р.Л. Ценность сравнительного правоведения: на примере законодательства о туризме // Публично-правовые исследования (электронный журнал) . - 2014. - № 3. - С. 63.

³⁴ Ожегов С.И. Словарь русского языка: около 60 000 слов и фразеологических выражений. - М. - 2006. С. 799.

³⁵ Ожегов С.И. Словарь русского языка: около 60 000 слов и фразеологических выражений. – Там же.- С.799.

³⁶ Юдина А.Б., Агешкина Н.А., Холкина М.Г. Комментарий к Федеральному закону от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (постатейный) (под ред. Л.Л. Руденко) // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2013. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

В 1 Конвенции о таможенных льготах для туристов (Нью-Йорк, 4 июня 1954 г.) и Дополнительный протокол к Конвенции, касающийся ввоза относящихся к туризму осведомительных документов и материалов, вступили в силу для СССР «15» ноября 1959 г., дается следующее определение: «...турист означает любое лицо независимо от его расы, пола, языка и религии, которое вступает на территорию какого-либо Договаривающегося Государства, кроме того Государства, в котором это лицо обычно проживает, и остается там не менее 24 часов и не более 6 месяцев с дозволенной целью, кроме цели эмигрировать, как-то: с целью туризма, развлечения, спорта или лечения, или по семейным обстоятельствам, или для учения, религиозного паломничества, или с деловыми целями».³⁷

На Конференции Организации Объединенных Наций (ООН) по международному туризму и путешествиям. Развитие Туризма в Риме (Италия), с 21 - 05 сентября 1963 г. для целей международной статистики было рекомендовано в понятие «турист» или «временный посетитель», включает любое лицо, посещающее любую другую страну, помимо той, которая является его обычным местом жительства, по любой причине, помимо занятия профессиональной деятельностью, вознаграждаемой в посещаемой стране³⁸. Данное определение охватывает:

туристов, т.е. временных посетителей, находящихся в посещаемой стране по меньшей мере 24 часа; цели их путешествия могут быть сгруппированы следующим образом: ради удовольствия: отдых, отпуск, здоровое, образование, религия, спорт; с деловыми целями, по семейным обстоятельствам, командировки и участие в конференциях;

³⁷ Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты. – М.: Финансы и статистика, 2002. - С. 284.

³⁸ Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты. – Там же.- С. 175.

экскурсантов, т.е. временный посетитель, пребывающих в посещаемой стране менее чем 24 часа (включая круизных туристов).

В соответствии со статьей 1 Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристом признается лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

Федеральный Закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» закрепил понятие «экскурсант», под которым понимается лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика.³⁹

В соответствии с основными видами туризма, выделяются «внутренний турист» и, соответственно, «международный турист». Руководствуясь статьей 1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» международных туристов целесообразно разграничить на выезжающих и въезжающих (иностраннх) туристов.

Гаагская декларация по туризму, принятая Межпарламентской конференцией по туризму. Гага (Нидерланды), с 10 - 14 апреля 1989 г.,⁴⁰ содержит следующее определение иностранного туриста: таковым является любой человек:

³⁹ Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. 29.06.2015) // Собрание законодательства РФ. - 02.12.1996. - № 49. - Ст. 5491.

⁴⁰ Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты. – М.: Финансы и статистика, 2002. - С. 232.

- который намерен совершить путешествие и (или) совершает путешествие в любую другую страну помимо являющейся его постоянным местом проживания;

- основной целью путешествия которого является поездка или пребывание сроком не более трех месяцев, за исключением случаев, когда разрешено пребывание на больший срок или возобновлено трехмесячное разрешение;

- который не будет осуществлять какую-либо оплачиваемую деятельность в посещаемой стране вне зависимости от того, было ли ему это предложено;

- который в конце указанной поездки или пребывания в обязательном порядке покинет посещаемую страну или для возвращения в страну его постоянного проживания или для поездки в другую страну.

Как отмечает Я.В. Вольвач, турист - это гражданин, который намерен совершить и (или) совершает путешествие в страну (место) временного пребывания на разрешенный срок в личных целях, не связанных с осуществлением какой-либо оплачиваемой деятельности или извлечением прибыли.⁴¹

Исходя из приведенных определений туриста, можно выделить его характерные черты.

Во-первых, турист является временным посетителем местности или страны.

Во-вторых, турист является «ночующим» посетителем.

В-третьих, турист приобретает тур для определенных целей.

⁴¹ Вольвич Я.В. Субъектный состав и статус потребителя применительно к договору на туристское обслуживание // Законодательство и экономика.- 2014. - № 8. - С. 9.

В-четвертых, турист является потребителем туристских услуг, а в случае нарушения его прав применяются положения о защите прав потребителей.

В-пятых, турист не может зарабатывать деньги в посещаемом месте из местного источника.

Особенность отношений в сфере туристических услуг обуславливает необходимость рассмотрения такой категории, как правосубъектность граждан в туристических отношениях. Под правосубъектностью в гражданском праве понимается гражданская правоспособность и гражданская дееспособность.

Понятие правосубъектности, применяемое в современной теории права, определяет, какими качествами должны обладать субъекты права для того, чтобы иметь права и нести обязанности в соответствующей отрасли права. Представления о гражданской правосубъектности связываются с наличием у лица таких качеств, как правоспособность и дееспособность.⁴²

Законодательство определяет правоспособность как способность иметь гражданские права и нести обязанности (статья 17 Гражданского кодекса РФ). Правоспособность гражданина возникает в момент его рождения и прекращается с его смертью. Под дееспособностью понимается не только возможность субъекта иметь права и обязанности, но и способность осуществлять их своими личными действиями, отвечать за последствия, быть участником правовых отношений.

Конституцией РФ установлено, что российский гражданин может самостоятельно осуществлять в полном объеме свои права и обязанности с 18 лет.⁴³ Равным образом согласно ч. 1 ст. 54 Семейного кодекса РФ, ребенком признается лицо, не достигшее возраста восемнадцати лет (совершеннолетия). Именно с 18 лет гражданин может самостоятельно

⁴²Сергеев А.П., Толстой Ю.К. Гражданское право: учебник: в 3 т. Т. 1. - М.: ТК Велби, Изд-во Проспект. - 2008. - С. 108.

⁴³ Конституция Российской Федерации: (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (ред. 04.08.2014) // Собрание законодательства РФ - № 31. - Ст. 4398.

заключать договоры, распоряжаться своей собственностью, совершать иные юридические действия.

Большинство отношений, возникающих в туристической сфере (прежде всего это договорные туристские отношения), регулируются гражданским законодательством.

Учитывая требования ст. 21 Гражданского кодекса РФ, гражданин, заключающий договор оказания туристских услуг, должен быть дееспособным. Однако согласно п. 4 ст. 2 Директивы Совета Европейского Экономического Сообщества, от 13 июня 1990 г. № 90/314/ЕЕС (Люксембург) «О путешествиях, отпусках и поездках, включающих все»,⁴⁴ потребителем является лицо, которое покупает или обязуется купить «услуги, включающие все» (основная договаривающаяся сторона), или любое другое лицо, за счет которого основная договаривающаяся сторона обязуется купить «услуги, включающие все (прочие бенефициарии или выгодоприобретатели), или же любое лицо, которому основная договорившаяся сторона или один из прочих выгодоприобретателей передает право на получение «услуг, включающих все» (цессионарий или правопреемник). То есть, субъектом договорного обязательства по оказанию туристских услуг, возникшего на основании данного договора, может быть и другое лицо.

Следует также отметить, что поскольку сфера туристских услуг рассчитана на разные возрастные категории, то актуальным становится вопрос о правовом положении малолетних детей (до 14 лет) и несовершеннолетних (от 14 до 18 лет) в данном случае.

За малолетних (до 14 лет) сделки совершают от их имени родители, усыновители или опекуны. Несовершеннолетние совершают сделки с согласия родителей, усыновителей, попечителей.

⁴⁴ Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты. – М.: Финансы и статистика, 2002. - С. 245.

Несовершеннолетние граждане от 14 до 18 лет (за исключением эмансипированных и вступивших в брак) являются частично дееспособными. Они совершают сделки с письменного согласия своих законных представителей — родителей, усыновителей, попечителей. Сделка, совершённая таким несовершеннолетним, действительна также при ее последующем письменном одобрении законными представителями. (ст. 26 Гражданского кодекса РФ).

Право на отдых имеют также и инвалиды, признанные ограниченно дееспособными. Полагаем, что договор об оказании туристских услуг в пользу этих лиц заключают опекуны и попечители с согласия органов опеки и попечительства (ст. 37 Гражданского кодекса РФ).

Заключить договор в пользу третьего лица могут также и работодатели в пользу своих сотрудников, граждане в пользу своих знакомых и родственников. Здесь применима конструкция договора в пользу третьего лица, в соответствии с которой, (ст. 430 Гражданского кодекса РФ) должник обязан произвести исполнение не кредитору, а указанному в договоре третьему лицу, имеющему право требовать от должника исполнения обязательства.

Таким образом, турист – это потребитель туристских услуг, реализующий свое право на отдых по договору оказания туристских услуг и характеризующийся как временный посетитель местности, населенного пункта, территории или страны независимо от его гражданства, национальности, пола, языка и религии, находящийся в посещаемой местности от 24 часов до 6 месяцев подряд, или находящийся вне места своего проживания в пределах своей страны и осуществляющий не менее одной ночевки в коллективном или индивидуальном средствах размещения, путешествующий в оздоровительных, познавательных, спортивных, религиозных и иных целях без занятия профессиональной деятельностью в месте временного пребывания, оплачиваемой из местного источника.

1.3. Права потребителей туристических услуг

В апреле 2014 года Правительством РФ была утверждена новая редакция Государственной программы «Развитие культуры и туризма на 2013 - 2020 годы».⁴⁵ В числе основных задач, которые призвана решить эта Программа, названа и такая, как повышение качества и доступности услуг в сфере внутреннего и международного туризма. Таким образом, одним из государственных приоритетов в сфере туризма фактически признана защита прав потребителей - получателей туристских услуг. Права и обязанности туристов составляют основу их правового статуса.

⁴⁵Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие культуры и туризма на 2013 - 2020 годы»: Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 317 // Собрание законодательства РФ.- 05.05.2014. - № 18 (часть II). - Ст. 2163.

Права туриста предусмотрены в статье 6 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ».

Прежде всего, турист имеет право на необходимую и достоверную информацию о предоставляемых ему услугах.

В соответствии с Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452,⁴⁶ указанная информация включает в себя в обязательном порядке сведения:

о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

об общей цене туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта;

о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;

о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

⁴⁶Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта: Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 (ред. от 17.10.2014) // Собрание законодательства РФ.- 23.07.2007. - № 30. - Ст. 3942.

об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);

о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств,

угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;

об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

об обеспечении экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма в случае невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, формируемого исполнителем - членом объединения туроператоров в сфере выездного туризма;

о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;

об иных особенностях путешествия.

Кроме того, турист имеет право потребовать предоставления иной интересующей его информации о предоставляемых туристских услугах в силу требований Закона РФ «О защите прав потребителей».⁴⁷ Применительно к сфере туризма ст. 7 Закона «О защите прав потребителей» закрепляется право потребителя на безопасность услуги для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также безопасность для имущества потребителя; ст. 8 - право потребителя на информацию об исполнителе, режиме его работы и реализуемых им услугах; ст. 10 - право потребителя на

⁴⁷О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 13.07.2015) // Собрание законодательства РФ. - 15.01.1996. - № 3.- Ст. 140.

необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

На практике наиболее популярным способом предоставления информации туристу является оформление памятки. Во избежание возможных разногласий, целесообразно указать в договоре, что к нему прилагается памятка. Тогда в случае предъявления претензий или судебного разбирательства туроператор (турагент) сможет доказать, что клиенту была предоставлена полная информация о туристском продукте.

Согласно законодательству турист имеет право на свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер.

Право на свободу передвижения внутри Российской Федерации обеспечивается в силу Закона РФ от 25.06.1993 № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации».⁴⁸

В соответствии со статьёй 27 Конституцией Российской Федерации, каждый гражданин Российской Федерации имеет право на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации, а также каждый может свободно выезжать за пределы Российской Федерации.

Турист имеет право на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное обеспечение неотложной медицинской помощи.

Руководствуясь статьёй 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ», под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также

⁴⁸О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации: Закон РФ от 25.06.1993 № 5242-1 (ред. от 28.11.2015) // Ведомости СНД и ВС РФ. - 12.08.1993.- № 32. - Ст. 1227.

нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

В сфере туризма существуют различные факторы риска, среди которых:

- травмоопасность;
- воздействие окружающей среды;
- пожароопасность;
- психофизиологические нагрузки;
- биологические воздействия;

Безопасность туризма обеспечивается различными способами, среди которых можно выделить следующие:

- информирование туристов о возникновении обстоятельств, угрожающих безопасности туристов, их жизни и здоровью, а равно о возникновении опасности причинения вреда их имуществу;

- информирование об опасностях, с которыми турист может столкнуться при совершении путешествия.

Немаловажное значение имеет обеспечение личной безопасности туриста, что актуализируется в связи с возможным нахождением лица в стране (месте), где возникли военные действия, совершены террористические акты, произошли стихийные бедствия.

По мнению Хализова Д.А., личная безопасность предполагает в первую очередь безопасность жизни физического лица, сохранность его здоровья, а также свободу его передвижения (физическую свободу).⁴⁹

Вопросам личной безопасности туристов уделяется большое внимание, это также подтверждают материалы судебных дел.

⁴⁹Хализов Д.А. Проблемы защиты прав потребителей как получателей туристских услуг // Право и экономика. - 2014. - № 8. - С. 38.

Красноярским краевым судом вынесено апелляционное определение от 02.02.2015 по делу № 33-943/2015,⁵⁰ согласно которому апелляционная жалоба ООО «Карал Тревел» оставлена без удовлетворения.

Как следует, из материалов дела Л. заключила с турагентом ООО «Туроператор-Красноярск» договор по подбору, бронированию и приобретению тура с целью получения комплекса услуг по организации туристической поездки вместе с дочерью в Патайю (Таиланд), согласно которому туроператором по выездному международному туризму является ООО «Коралл Тревел».

После прибытия к месту проведения отдыха в ходе организационной встречи с представителями туроператора ООО «Коралл Тревел» на территории принимающей стороны истица приобрела у них ряд экскурсионных программ, в том числе и путешествие на о. Самет.

Во время этого путешествия (экскурсии) Л. получила травму в виде данные изъяты вследствие того, что не были обеспечены безопасные условия такого путешествия, а также то обстоятельство, что после травмы не было обеспечено незамедлительное оказание медицинской помощи, не предоставлен русскоговорящий гид при посещении лечебного учреждения, не организована транспортировка истицы после первого посещения госпиталя в гостиницу.

Поскольку туристические услуги ей оказаны ненадлежащим образом, ее безопасность как туриста во время экскурсии, организованной представителем туроператора, не была обеспечена, что привело к причинению вреда ее здоровью, просила компенсировать причиненный моральный вред взысканием денежной компенсации морального вреда.

⁵⁰Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 02.02.2015 по делу № 33-943/2015 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

Суд пришел к обоснованному выводу о том, что заявленные требования о денежной компенсации морального вреда, причиненного истце в связи с необеспечением безопасных условий во время путешествия (экскурсии) подлежат удовлетворению, поскольку в ходе судебного разбирательства нашли подтверждение факты приобретения туристом у туроператора за отдельную плату дополнительной, не включенной первоначально в туристический продукт услуги - экскурсии, во время которой турист получил травму, тогда как ответчиком не представлено доказательств, подтверждающих его доводы о том, что экскурсия, в ходе которой истце причинен вред здоровью, приобреталась не у представителя ООО «Коралл Тревел».

В письме Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 31.08.2007 № 0100/8935-07-32 «Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания» туристская индустрия является областью, в которой безопасность как лично туристов, так и окружающей среды от туристов имеет первостепенное значение».⁵¹

В целях защиты национальной безопасности и национальных интересов Российской Федерации, защиты граждан Российской Федерации от преступных и иных противоправных действий, 28.11.2015 г. опубликован Указ Президента РФ от 28.11.2015 г. № 583 «О мерах по обеспечению национальной безопасности России и защите граждан России от преступных и иных противоправных действий и о применении специальных экономических мер в отношении Турции»⁵² (далее – Указ).

⁵¹Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания: Роспотребнадзора от 31.08.2007 № 0100/8935-07-32 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

⁵²О мерах по обеспечению национальной безопасности Российской Федерации и защите граждан Российской Федерации от преступных и иных противоправных действий и о применении специальных

Пункт 4 данного Указа, устанавливает, что туроператорам и турагентам надлежит воздерживаться от реализации гражданам Российской Федерации туристского продукта, предусматривающего посещение территории Турецкой Республики.

30.11.2015 г. принято Постановление Правительства РФ от 30.11.2015 № 1296 «О мерах по реализации указа президента российской федерации от 28 ноября 2015 г. № 583 «О мерах по обеспечению национальной безопасности Российской Федерации и защите граждан Российской Федерации от преступных и иных противоправных действий и о применении специальных экономических мер в отношении Турецкой республики»⁵³ (далее - Постановление Правительства).

На основании части 1 пункта 8 указанного выше Постановления, с 01 декабря 2015 г. введен запрет на чартерные воздушные перевозки между Российской Федерацией и Турецкой Республикой, за исключением специальных рейсов для возвращения туристов, находящихся в Турецкой Республике, а также принять дополнительные меры, направленные на обеспечение транспортной (авиационной) безопасности при осуществлении регулярного воздушного сообщения с Турецкой Республикой.

На основании статьи 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» основным средством предупреждения причинения вреда потребителю туристского продукта, по-прежнему является предоставление достоверной информации, в том числе информирование туристов, туроператоров, турагентов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания.

экономических мер в отношении Турецкой Республики»: Указ Президента РФ от 28.11.2015 № 583 // Собрание законодательства РФ. - 30.11.2015. - № 48 (часть II). - Ст. 6820.

⁵³О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 ноября 2015 г. № 583 «О мерах по обеспечению национальной безопасности Российской Федерации и защите граждан Российской Федерации от преступных и иных противоправных действий и о применении специальных экономических мер в отношении Турецкой Республики»: Постановление Правительства РФ от 30.11.2015 № 1296 // Собрание законодательства РФ.- 30.11.2015. - № 48 (часть II). - Ст. 6843.

Руководствуясь статьёй Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации. Порядок информирования Ростуризмом об угрозе безопасности в той или иной стране установлен Административным регламентом, утвержденным Приказом Минкультуры России от 27.06.2012 г. № 666⁵⁴ (далее – Регламент). Согласно п. 3.2.1 Регламента основанием для предоставления государственной услуги является «поступление в Ростуризм от компетентного органа решения об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания».⁵⁵

В качестве примера таких можно привести Рекомендации МИДа о нежелательном въезде в Египет и Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека № 01/14560-15-32 от 26.11.2015 г. «О принятии мер по защите прав потребителей в связи с приостановкой авиасообщения с Арабской Республикой Египет (дополнение к письму Роспотребнадзора от 09.11.2015 г. № 01/13662-15-27).

Примером непредставления информации туристам об угрозе безопасности в стране временного пребывания является решение судов по данной категории дел.

⁵⁴Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по информированию в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания (Зарегистрировано в Минюсте России 17.07.2012 № 24930): Приказ Минкультуры России от 27.06.2012 № 666 (ред. от 02.07.2014) // Российская газета. - № 180. - 08.08.2012.

Московский городской суд вынес апелляционное определение от 21.05.2014 по делу № 33-14651,⁵⁶ оставив без удовлетворения апелляционную жалобу ООО «Библио-Трэвел» без удовлетворения.

Как следует, из материалов дела между Т. (клиент) и Обществом с ограниченной ответственностью «Библио-Трэвел» (компания) заключен договор о туристском обслуживании.

В силу данного договора компания обязалась от имени, по поручению и в интересах клиента за его счет осуществить формирование и организацию комплекса туристских услуг согласно своим типовым программам и индивидуальным заявкам клиента в соответствии с условиями и объемом, указанными в договоре.

Заявкой на формирование туристского продукта от 13 ноября 2013 года предусматривался авиаперелет двоих туристов из Домодедово в Бангкок (Таиланд) 2 декабря 2013 года и обратно 13 декабря 2013 года, автобусный трансфер из Бангкока в Паттайю и обратно, две экскурсии по Бангкоку и Паттайе, а также дополнительные услуги в виде страхования на случай отмены поездки.

До начала путешествия истец 28 ноября 2013 года уведомила ответчика о расторжении договора и необходимости возратить уплаченную сумму в связи с введением в Бангкоке особого режима безопасности и рекомендациями МИДа и Федерального агентства по туризму о приостановлении формирования, продвижения и реализации туристических продуктов в Бангкок и отдельные провинции и рекомендацией российским гражданам воздержаться от посещения Бангкока.

Претензия истца оставлена ответчиком без исполнения, в связи с чем Т. обратилась в суд с иском.

⁵⁶ Апелляционное определение Московского городского суда от 21.05.2014 по делу № 33-14651 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

Проверив материалы дела, выслушав объяснения истца Т., представителя ответчика ООО «Библио-Трэвел», обсудив доводы апелляционной жалобы, судебная коллегия не находит оснований к отмене или изменению обжалуемого решения.

При разрешении настоящего дела суд руководствовался ст. 14 Федерального закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», ст. 395 ГК РФ, п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Ещё одним примером, может послужить Апелляционное определение Московского городского суда от 10.11.2014 по делу № 33-34382/14.⁵⁷

Как следует, из материалов дела истец обратился в суд с иском к ответчику о защите прав потребителей, указав, что 17.02.2014 между сторонами заключен договор о туристском обслуживании, по которому ответчик обязался осуществить бронирование комплекса туристских услуг по перевозке и размещению истца и ее семьи в г. Хургада Египта с 01.03.2014 по 09.03.2014. 16.02.2014 в Египте был взорван туристический автобус, и появилось сообщение группировки «Ансар бейт аль-Макдис», предложившей туристам покинуть страну до 20.02.2014. В СМИ о теракте сообщили 17.02.2014, однако ответчик об этом не предупредил, Истец узнала об этом 20.02.2014, в связи с чем 20.02.2014 обратилась к ответчику с заявлением о расторжении договора и возврате уплаченных денежных средств, однако ответчик отказал в возврате полной суммы денежных средств.

Требование истца было удовлетворено, так как ответчик не организовал своевременного предоставления необходимой и достоверной информации о социальной и военно-политической обстановке в указанной стране, в связи с

⁵⁷ Апелляционное определение Московского городского суда от 10.11.2014 по делу № 33-34382/14 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

чем истец был лишен возможности сделать правильный выбор относительно места безопасного отдыха.

Приведём ещё один пример из судебной практики.

Ульяновский областной суд вынес апелляционное определение 08.07.2014 по делу № 33-2237/2014г.,⁵⁸ в котором отказал в удовлетворение апелляционной жалобы общества с ограниченной ответственностью «Пегас-Самара».

Как следует, из материалов дела, 26.10.2013 между Ч.А. и ООО «ОлиВА» был заключен договор реализации туристического продукта. На основании этого договора истица оплатила тур в Таиланд. Туроператором являлось ООО «Пегас Самара».

26.11.2013 Ч.А. обратилась к ответчикам с заявлением о расторжении указанного выше договора в связи со сложившейся в Таиланде общественно-политической ситуацией, угрожающей жизни и здоровью туристов, и потребовала возврата уплаченной за тур суммы в размере 195 000 руб.

28.11.2013 и 02.12.2013 она повторно обращалась к ответчикам с такими же заявлениями, ссылаясь на рекомендации Ростуризма от 27.11.2013.

Однако в удовлетворении всех поданных заявлений Ч.А. было отказано.

Требование судом удовлетворено частично, так как данная туристическая поездка угрожала ее жизни и здоровью, ответчиком в добровольном порядке требования удовлетворены не были, чем были нарушены ее права.

Приведённая выше судебная практика, ещё раз доказывает, что проблема безопасности туристов, как никогда актуальны. Политическая обстановка в различных странах мира, требует от государства большого внимания к безопасности потребителей туристических услуг.

⁵⁸ Апелляционное определение Ульяновского областного суда от 08.07.2014 по делу N 33-2237/2014г. // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

Турист имеет право на обеспечение в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» экстренной помощи в виде эвакуации туриста из страны временного пребывания (в том числе оплаты услуг по перевозке и (или) размещению) за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

В случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда.

В частности, в соответствии со ст. 15 Гражданского кодекса РФ лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере. При этом под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Согласно ст. 151 Гражданского кодекса РФ, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом (в частности, комментируемым Законом), суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда. При решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Согласно постановлению Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»⁵⁹ размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости.

Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» закреплено право туриста на содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи.

Турист имеет право на беспрепятственный доступ к средствам связи.

Вместе с тем представляется, что данное право имеет скорее декларативный характер. Законодательство РФ не содержит правовых норм, регламентирующих порядок реализации данного права, не определено, какими именно средствами связи можно пользоваться и кто обязан обеспечить реализации указанного права.

Важнейшим правом туриста является право на качественную услугу.

Для правового определения качества необходимо выявить критерии, позволяющие оценить соотнести качество предоставляемой услуги с теми

⁵⁹О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 // Российская газета. - № 156. - 11.07.2012.

требованиями, которым должна соответствовать любая услуга данного вида.

Качество туристских услуг в соответствии с законодательством о защите прав потребителей должно определяется:

- с условиями договора;
- с обычно предъявляемыми требованиями;
- пригодным для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Нарушением обычно предъявляемых требований, является, например, отсутствие в номере отеля кондиционера в стране с жарким климатом, явно низкая квалификация гида-переводчика, другого персонала, что сказывается на качестве обслуживания.

Таким образом, потребитель заключающий договор на оказание туристских услуг, имеет следующие права, предусмотренные российским законодательством: право на информацию; право на качественное оказание туристских услуг; право на свободу передвижения и выбор места пребывания; право на обеспечение безопасности туризма; право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае предоставления некачественных туристских услуг; право на оказание содействия органов власти в получении правовой и иных видов помощи; право на доступ к средствам связи.

Представляется, что все вышеперечисленные права лишь основа, дающая реализовать гражданину право на туризм, под которым Глобальный этический кодекс туризма, принятый 01 октября 1999 г. Всемирной туристской организацией на Генеральной Ассамблеи в Сантьяго, понимается возможность напрямую и лично открывать для себя и наслаждаться достопримечательностями нашей планеты, которой в равной степени обладают все жители Земли».

В потребительских отношениях в сфере туристического обслуживания, более слабой в правовом плане стороной является турист - потребитель туристических услуг. Всеобщая правовая безграмотность, как исполнителей туристических услуг, так и туристов, порождает массу проблем в правоприменительной практике и доказывает, что без участия государственных органов, наделенных властными полномочиями, внесение изменений, в законодательство, регламентирующее туристическую деятельность, защита прав потребителей и в особенности профилактика правонарушений в этой области крайне неэффективна.

Глава 2. Защита прав потребителей туристических услуг

2.1 Формы защиты прав потребителей туристических услуг

Защита прав, осуществляется с помощью государства, в лице органов исполнительной и судебной власти. Это следует, прежде всего, из положения ч. 1 ст. 45 Конституции Российской Федерации, в которой закреплено: государственная защита прав и свобод человека и гражданина в Российской Федерации гарантируется.

Михайлова Е.В. считает, что защита гражданского права - это процессуальное правоотношение, представляющее собой совокупность действий, совершаемых управомоченным лицом (судьей, третейским судьей) и сторонами правового конфликта, результатом которого является гарантированное государством осуществление права (одной из спорящих сторон).⁶⁰

Право на защиту в юридической литературе трактуется, как субъективное право на защиту. И определяется, как формально закрепленная возможность представительного органа использовать средства правоохранительного характера с целью восстановления нарушенного права и прекращения действий, нарушающих право.⁶¹

⁶⁰ Михайлова Е.В. Процессуальные формы защиты субъективных гражданских прав, свобод и законных интересов в Российской Федерации (судебные и несудебные): монография. - М.: - Проспект. - 2015. - С. 45.

⁶¹ Суханов Е.А. Гражданское право. В 2 т. Том I.: Учебник. - М.: Издательство БЕК. - 2003- С.- 409.

Как отмечает Е.П. Губина, П.Г. Лахно, защита субъективных прав включает элементы «как материально-правового, так и процессуально-правового характера.

К материально-правовой составляющей можно отнести три группы возможностей, предоставляемых управомоченному лицу:

- 1) право на самозащиту;
- 2) право на использование мер оперативного воздействия;
- 3) право на обращение к компетентным государственным органам с требованием применения мер государственно-принудительного характера.

В процессуальной составляющей права на защиту можно выделить:

- 1) право в договорном порядке установить компетентный орган по разрешению споров и конфликтов;
- 2) реализацию материально-правовой возможности обращения к компетентным органам по защите своих нарушенных прав и интересов».⁶²

Следует характеризовать, право на защиту, в общем смысле, как возможность представленную уполномоченным лицам применять меры правоохранительного характера с целью восстановления их нарушенного или оспариваемого права. При этом право на защиту в обязательном порядке должно включать в себя: возможность уполномоченным лицом совершать собственные положительные действия, а также требовать определенного поведения от обязанного лица.

Как считает Ширвиндт А.М., защита потребителей обеспечивается институционально силами общественных организаций и государственных органов.⁶³

По мнению А.П. Сергеева, Ю.К. Толстого, защита субъективных гражданских прав осуществляется в предусмотренном законом порядке, т.

⁶² Губина Е.П., Лахно П.Г. Предпринимательское право: Учебник: - М.: Норма; ИНФРА-М .- 2011. - С. 953.

⁶³ Ширвиндт А.М. Ограничение свободы договора в целях защиты прав потребителей в российском и европейском частном праве: Исследовательский центр частного права. - М.: - Статут. - 2014. – Ст.5.

е. посредством применения надлежащей формы, средств и способов защиты.⁶⁴ С этим мнением можно полностью согласиться и поэтому следует различать понятия «форма защиты», «средства защиты» и «способы защиты».

Форма защиты представляет собой комплекс внутренне согласованных организационных мероприятий по защите субъективных прав и охраняемых законом интересов.

И.С. Шиткина, считает что, целесообразно разделить формы защиты на судебные и внесудебные.⁶⁵

Наиболее точной классификацией форм защиты полагаем, точку зрения ученых, которые выделяют юрисдикционную форму защиты, в которую в свою очередь входят судебная защита и административная, и неюрисдикционную форму защиты, в которую входит самозащита, и меры оперативного воздействия.

Деятельность уполномоченных государственных органов по защите нарушенных и оспариваемых субъективных прав является юрисдикционной формой защиты. Особенность, которой состоит в том, что лицо, права и законные интересы которого нарушены неправомерными действиями, обращается за защитой к государственным или иным компетентным органам, которые обязаны принять необходимые меры для восстановления нарушенного права и пресечения правонарушения.

По мнению А.П. Сергеева, Ю.К. Толстого, юрисдикционная форма защиты есть деятельность уполномоченных государственных органов по защите нарушенных или оспариваемых субъективных прав.⁶⁶

⁶⁴ Сергеев А.П., Толстой Ю.К. Гражданское право: учебник: в 3 т. Т. 1. - М.: ТК Велби, Изд-во Проспект. - 2008. - С.339.

⁶⁵ Шиткина И.С. Корпоративное право: учебник: - М: КНОРУС.- 2015. - С. 1080.

⁶⁶ Сергеев А.П., Толстой Ю.К. Гражданское право: учебник: в 3 т. Т. 1. - М.: ТК Велби, Изд-во Проспект. - 2008. - С.340.

В зависимости от вида органов, осуществляющих защиту прав потребителей туристических услуг, выделяются две разновидности юрисдикционной формы:

- судебная;
- административная, т.е. обращение в вышестоящий орган или к вышестоящему должностному лицу.

Самой распространенной формой защиты прав туристов является судебная защита.

Судебная форма защиты носит универсальный характер, т.е. если какое-либо лицо считает свои права и интересы нарушенными, оно должно иметь возможность обратиться в суд за защитой.

Судебная защита прав потребителей туристических услуг имеет свои особенности.

Во-первых, данный вид услуг регулируется не только законодательством о защите права потребителей, но и Законом об основах туристской деятельности в РФ.

Во-вторых, Законом об основах туристической деятельности определен обязательный претензионный (досудебный) порядок разрешения споров между потребителями и исполнителем туристических услуг. Претензия в письменной форме направляется туристом к исполнителю туристических услуг не позднее двадцати дней с момента окончания действия договора на оказание туристических услуг. Туристическая организация обязуется рассмотреть требование потребителя не позднее десятидневного срока.

Претензия должна иметь произвольную форму, в которой указывается наименование исполнителя туристических услуг, адрес, местонахождение. Требования потребителя туристических услуг должны быть четко сформулированы. Аргументированы обстоятельства, которые были нарушены туристической организацией и послужившие основанием

для обращения. Любое обращение в претензионном порядке к туристической организации должно иметь доказательную базу.

Следует заметить, что Закон РФ «О защите прав потребителей» не предусматривает обязательного досудебного порядка урегулирования споров.

В случаях, если урегулировать вопрос во внесудебном порядке не удается, турист вправе обратиться за защитой своих прав с иском в суд.

В-третьих, истец освобождается от обязанности по уплате госпошлины при обращении в суд, а также имеет право выбора подсудности своего заявления на основании ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей туристических услуг», т.е. иск в защиту прав туристов может быть предъявлен в суд по месту жительства истца, или по месту нахождения ответчика - туристической компании, или по месту заключения договора на оказание туристических услуг.

В-четвертых, закон предоставляет потребителю право на возмещение убытков, взыскания неустойки и морального вреда при оказании некачественных туристических услуг.

Административная форма защиты в отличие от судебной формы осуществляется только в случаях, предусмотренных законом. При этом решение, принятое в административном порядке, может быть обжаловано в суд.

Применительно к защите прав потребителей туристических услуг, государственный контроль и надзор за соблюдением законодательства по защите прав туристов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей туристических услуг, осуществляются федеральным органом исполнительной власти - Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее – Роспотребнадзор).

Именно данный государственный орган наделен полномочиями о привлечении к административной ответственности туристические фирмы в случае выявления административных правонарушений. Чаще всего привлечение к административной ответственности связано с нарушением условий договора. Это можно проследить с помощью анализа судебной практика.

1. В договоре на реализацию туристического продукта исполнителем не доведена до сведения туристов информация.

Постановлением Девятнадцатого арбитражного апелляционного суда от 08.12.2015 № 19АП-6502/2015 по делу № А08-5896/2015⁶⁷ оставлено без изменения решение Арбитражного Белгородской области от 14.10.2015 по делу № А08-5896/2015, согласно которому Общество с ограниченной ответственностью Туристическое агентство «ИНТЕРАВИА-центр» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП. В представленных договорах на реализацию туристского продукта заключенных между ООО Т.А. «Интеравиа-центр» с туристами договорах, исполнителем до сведения туристов не доведена информация:

- о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

- о медицинских, санитарно-эпидемиологических правилах при посещении страны (места) временного пребывания и обязанности туриста о прохождении профилактики в соответствии с международными

⁶⁷ Постановление Девятнадцатого арбитражного апелляционного суда от 08.12.2015 № 19АП-6502/2015 по делу № А08-5896/2015 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

медицинскими требованиями при совершении путешествия в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

- о способах связи с туроператором сформировавшим туристский продукт (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адрес электронной почты и другие сведения).

2. В договоре на оказание туристических услуг, включены условия ущемляющие права потребителей туристических услуг.

Постановлением Четвертого арбитражного апелляционного суда от 16.01.2015 № 04АП-6286/2014 по делу № А78-9495/2014,⁶⁸ оставлено без изменения решение Арбитражного суда Забайкальского края от «30» октября 2014 года по делу № А78-9495/2014. Согласно решению ООО «Гранд-Тур» привлечено к административно ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП. В договоре на оказание туристических услуг, включены условия ущемляющие права потребителей, а именно: что турагент не несет ответственности за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу его компетенции в том числе: за отсутствие у заказчика оформленных заграничных паспортов к моменту начала путешествия, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей, за недостоверность, недостаточность, и (или) несвоевременность предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора.

3. В договор на оказание туристических услуг включены условия, ущемляющие установленные законом права потребителя.

⁶⁸ Постановление Четвертого арбитражного апелляционного суда от 16.01.2015 № 04АП-6286/2014 по делу № А78-9495/2014 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

Девятый арбитражный апелляционный суд вынес постановление от 07.03.2013 № 09АП-3459/2013-АК по делу № А40-113688/12-72-914⁶⁹ об отказе в удовлетворении жалобы ООО «Речфлот» о признании незаконным и отмене постановления Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве от 13.08.2012 № 547 о привлечении ООО «Речфлот» к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8. Суд пришел к выводу о наличии в действиях ООО «Речфлот» состава административного правонарушения, а именно: включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя. В договоре на реализацию туристического продукта содержатся условия, которые предусматривают штрафные санкции за отказ потребителя от поездки в конкретном размере, определяемом в процентном отношении к стоимости путевки, и обязывает туриста оплатить комиссионный сбор в размере 1600 руб. без подтверждающих документов.

Однако, в соответствии с законодательством турист вправе потребовать документального подтверждения фактических затрат туристической фирмы и должен оплачивать лишь фактически понесенные затраты. Сам по себе отказ потребителя от договора не может быть обусловлен его согласием на не возврат ему уплаченных им за услуги денежных средств сверх фактически понесенных исполнителем расходов.

4. В условия договора на оказание туристических услуг, до сведения потребителя не была доведена информация о потребительских свойствах туристического продукта.

В Арбитражный суд обратилось Общество к территориальному управлению Роспотребнадзора с заявлением о признании незаконным и

⁶⁹ Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 07.03.2013 N 09АП-3459/2013-АК по делу № А40-113688/12-72-914 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

отмене постановления о привлечении Общества к административной ответственности, предусмотренной частью 1 статьи 14.5 КоАП.

Как следует из материалов дела, в ходе проверки Роспотребнадзора, основанием которой послужило письменное заявление потребителя туристических услуг, установлено, что в условиях договора на оказание туристических услуг, до сведения потребителя не была доведена информация о потребительских свойствах туристического продукта: о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения).

Несогласие Общества с постановлением послужило основанием для обращения Общества в арбитражный суд с соответствующим заявлением.

Арбитражный апелляционный суд отклонил жалобу Общества по следующим основаниям.

В силу пункта 1 статьи 8 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

В соответствии с пунктом 1 статьи 10 Закона о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Суд апелляционной инстанции считает, что реализация Обществом туристического продукта потребителю в отсутствие указанной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством

Российской Федерации, образует состав административного правонарушения, предусмотренного частью 1 статьи 14.5 КоАП РФ.⁷⁰

5. Положения договора на оказания туристических услуг не соответствуют законодательству по защите прав потребителей.

Некоммерческое партнерство обратилось в Арбитражный суд с заявлением о признании недействительным постановления территориального управления Роспотребнадзора о привлечении к административной ответственности по части 2 статьи 14.8 КоАП.

Как следует из материалов дела, в связи с поступившим письменным обращением потребителя управление Роспотребнадзора провело внеплановую выездную проверку деятельности Партнерства, в ходе которой установило, что отдельные положения типового договора о реализации (приобретении) туристского продукта (тура) не соответствуют нормам Гражданского кодекса Российской Федерации и статье 16 Закона РФ 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Не согласившись с постановлением административного органа и с результатами проверки, Партнерство обратилось в арбитражный суд с соответствующим заявлением.

Суд первой инстанции сделал вывод о пропуске Партнерством срока на обжалование постановления административного органа, отсутствием уважительных причин для его восстановления и отказал в удовлетворении заявленных требований.

Первый арбитражный апелляционный суд и оставил решение суда без изменения.

Арбитражный суд отклонил кассационную жалобу Партнерства, поскольку установлено, что жалоба была рассмотрена судьей единолично.⁷¹

⁷⁰ Постановление Четвертого арбитражного апелляционного суда от 15.04.2015 № 04АП-275/2015 по делу № А78-11760/2014 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

6. В договоре на оказание туристических услуг включены условия ущемляющие права потребителя.

Автономная некоммерческая организация обратилась в Арбитражный суд с заявлением о признании незаконными и отмене постановлений, вынесенных территориальным управлением Роспотребнадзора, о привлечении к административной ответственности статье 14.7, частям 1 и 2 статьи 14.8 КоАП.

Согласно материалам дела, автономной некоммерческой организации вменяется в вину введение потребителей в заблуждение при заключении договора о реализации туристского продукта, а именно: непредставление до заключения сделки информации о наличии возрастных ограничений, установленных санаторием - исполнителем услуг.

Не согласившись с обоснованностью указанных постановлений, Автономная некоммерческая организация обратилась в суд с соответствующим заявлением по настоящему делу.

На основании решения суда жалоба Автономной некоммерческой организации оставлена без удовлетворения, поскольку условия договора, заключенного организацией с потребителем, ущемляют права потребителя.⁷²

Кроме того, управление Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей туристических услуг наделено полномочиями на подачу исковых заявлений от неопределенного круга лиц.

К примеру, территориальное управление Роспотребнадзора обратилось в суд с иском к индивидуальному предпринимателю П. о признании действий ответчика противоправными в отношении неопределенного круга потребителей.

⁷¹ Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 02.12.2015 N Ф01-5135/2015 по делу N А11-1882/2015 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

⁷² Постановление Тринадцатого арбитражного апелляционного суда от 17.10.2013 по делу N А26-2499/2013 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

Как следует из материалов дела, в ходе проведения плановой выездной проверки индивидуального предпринимателя П. управлением Роспотребнадзора, установлено, что при заключении с гражданами-потребителями договоров о реализации туристического продукта индивидуальный предприниматель П. включала в договоры условия, ограничивающие ответственность турагента за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору (за действия перевозчиков в случае отмены или изменения времени отправления рейсов, возврата стоимости билетов; за несоответствие информации о потребительских свойствах турпродукта, представленной турагентом при заключении договора путем ознакомления потребителя с рекламными проектами, изготовленными зарубежной стороной; при возникновении обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране пребывания угрозы жизни и здоровью потребителю).

Кроме того, индивидуальный предприниматель П. включала в договоры о реализации туристического продукта условия о том, что разногласия по договору подлежат рассмотрению в суде по месту нахождения турагентства.

Такие условия договоров ущемляют права потребителей, установленные законодательством о защите прав потребителей.

Верховный суд по Республике Мордовия удовлетворил иск управления Роспотребнадзора, поскольку доказан факт включения в условия договоров условий, ущемляющих права потребителей, установленные законодательством о защите прав потребителей.⁷³

На основании проведенного анализа судебной практики, установлено, что наибольшее количество правонарушений связано с нарушением прав потребителей на получение необходимой достоверной информации о

⁷³ Апелляционное определение Верховного суда Республики Мордовия от 02.09.2014 по делу N 33-1575/2014 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

реализуемой услуге, а именно: о программе пребывания, маршруте, об условиях проживания, о наличии экскурсовода, гида-переводчика, а так же о дополнительных услуг. В условия договора на оказания туристических услуг содержатся положения ущемляющие права потребителей туристических услуг.

Можно так же отметить, что органами, осуществляющими защиту прав туристов, являются Федеральная антимонопольная служба (ее территориальные органы) (ФАС России), органы государственной власти Российской Федерации, ее субъектов, органы местного самоуправления.

Выбор форм защиты осуществляется самим туристом, обращающимся за защитой. Причем судебную и административную формы защиты, если иное не установлено законом, можно использовать одновременно. От грамотного выбора и применения форм защиты зависит результативность защиты нарушенных прав туристов.

2.2. Способы защиты прав потребителей туристических услуг

По мнению А.П. Сергеева, Ю.А. Толстого в качестве способов защиты прав следует понимать «закрепленные законом материально-правовые и процессуальные меры принудительного характера, посредством которых производится восстановление (признание) нарушенных (оспариваемых) прав и осуществляется воздействие на правонарушителя».⁷⁴

⁷⁴ Сергеев А.П., Толстой Ю.К. Гражданское право: учебник: в 3 т. Т. 1. - М.: ТК Велби, Изд-во Проспект. - 2008. - С.339.

Статьей 12 ГК РФ предусмотрены конкретные способы защиты прав, перечень которых не является исчерпывающим. Иные способы защиты права, не указанные в ст. 12 ГК РФ, могут устанавливаться законом.

Следует учитывать, что указанные в ст. 12 Гражданского кодекса РФ способы защиты неоднородны по своей юридической природе, что также оказывает существенное влияние на возможности их реализации. Наиболее распространенным в литературе является их подразделение на меры защиты и меры ответственности, которые различаются между собой по основаниям применения, социальному назначению и выполняемым функциям, принципам реализации и некоторым другим моментам. Наибольшую практическую значимость при этом имеет то обстоятельство, что, по общему правилу, меры ответственности, в отличие от мер защиты, применяются лишь к нарушителю субъективного права и выражаются в дополнительных обременениях в виде лишения правонарушителя определенных прав или возложения на него дополнительных обязанностей.

Среди способов защиты гражданских прав, предусмотренных ст. 12 Гражданского кодекса РФ, мерами ответственности могут быть признаны лишь возмещение убытков, взыскание неустойки и компенсация морального вреда; все остальные являются мерами защиты.

Самым распространенным способом защиты нарушенных прав потребителей туристических услуг является возмещение убытков.

Под убытками следует понимать расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Требование о возмещении убытков возможно в следующих случаях.

На основании ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» вследствие непредставления ему полной и достоверной информации об услуге.

Приведём пример судебной практики.

Нижегородский областной суд по делу № 33-9105/2014⁷⁵ оставил без удовлетворения апелляционную жалобу Общества с ограниченной ответственностью «Нева-Нижний Новгород».

Как следует, из материалов дела, истцом были понесены убытки в результате непредоставления ответчиком при заключении договора на реализацию туристского продукта информации о туристском продукте, а именно необходимости оформления иностранной визы.

Обязанность турагента (туроператора) при заключении договора о реализации туристского продукта представлять туристу достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания, должна исполняться независимо от того, включено ли в договор условие относительно оформления виз посредством турагента. При этом, в случае, если непредставление данной информации повлекло за собой причинение туристу убытков, последний имеет право на их возмещение за счет турагента (туроператора).

Поскольку ответчиком была непредоставлена информация о туристическом продукте при заключении договора на оказание туристических услуг, а именно необходимости оформления иностранной визы, то суд вынес обоснованное решение о взыскании с ответчика в пользу истца убытков.

⁷⁵ Апелляционное определение Нижегородского областного суда по делу № 33-9105/2014 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

Согласно ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» убытки возмещаются потребителю туристических услуг в связи с нарушением сроков оказания услуги.

Рассмотрим пример из судебной практики.

Алтайским краевым судом вынесено апелляционное определение от 03.12.2014 по делу № 33-10039-14,⁷⁶ согласно которому в удовлетворении апелляционной жалобы ООО Туристическая фирма «Салют» было отказано.

Как следует, из материалов дела, между сторонами заключен договор о реализации туристского продукта. В срок истцом были уплачены ответчику денежные средства. За несколько часов до вылета туроператор сообщил истцу, что туристические услуги предоставлены не будут по причине их неоплаты ответчиком.

В связи с этим истец повторно произвела оплату тура туроператору. Истец направила ответчику ООО Туристическая фирма «Салют» претензию с требованием о возмещении убытков, не получив ответа предъявила в суде иск.

Ст. ст. 15, 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрено, что если исполнитель нарушил сроки оказания услуги, то потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги, компенсации морального вреда.

Поскольку ООО Туристическая фирма «Салют» не выполнила своих обязательств по договору оказания туристических услуг, то суд пришел к обоснованному выводу о том, что эта фирма должна возместить ущерб туристу на основании ст. 17.4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

⁷⁶ Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 03.12.2014 по делу № 33-10039-14 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

Руководствуясь ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» убытки возмещаются при расторжении договора об оказании туристских услуг, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Также можно привести пример из судебной практики.

Магаданским областным судом от 10.06.2014 № 33-448/2014 по делу № 2-387/2014⁷⁷ вынесено апелляционное определение, согласно которому в удовлетворении апелляционной жалобы ЗАО «Фирма-Нива» было отказано.

Как следует, из материалов дела между Г.Л.Н. и ООО «Магтур» заключен договор оказания услуг, по условиям которого ООО «Магтур» берет на себя обязательства по организации туристической поездки для двух человек - Г.Л.Н. и Г. по маршруту указанному в договоре в период с 11 по 22 августа 2013 года; туроператором выступает ЗАО «Фирма Нева». Оплата стоимости услуг по договору потребителя туристических услуг произведена.

Вылет туристами по указанному в договоре маршруту не состоялся в связи с неисполнением ЗАО «Фирма Нева» обязательств по организации своевременного оформления виз на имя заказчиков туристических услуг.

При этом туроператор, профессионально занимаясь деятельностью на рынке туристских услуг, должен был предусмотреть срок оформления виз с учетом официальной информации Службы пограничного контроля в России, размещенной на официальном сайте в сети Интернет, довести указанную информацию до потребителя, и согласовать дату представления в визовый

⁷⁷ Апелляционное определение Магаданского областного суда от 10.06.2014 № 33-448/2014 по делу № 2-387/2014 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

центр документов, позволяющей максимально гарантировать получение потребителем виз до начала тура.

Из положений статьи 29 Закона «О защите прав потребителя» следует, что потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

На основании изложенного, руководствуясь приведенными выше нормами права, суд первой инстанции обоснованно пришел к выводу, что ответственность за невыполнение обязательства по предоставлению туристических услуг перед истцами должно нести ЗАО «Фирма Нева» (туроператор) и обоснованно удовлетворил требования истца, расторгнув договор оказания услуг, заключенный между Г.Л.Н. и ООО «Магтур» и взыскав в пользу Г.Л.Н. с ЗАО «Фирма Нева» убытки в полном объеме, причиненные неисполнением договора об оказании туристских услуг.

На основании ст. 6 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в случае невыполнения условий договора.

Рассмотрим пример из судебной практики. Верховным судом Республики Башкортостан от 19.03.2015 по делу № 33-4410/2015⁷⁸ вынесено апелляционное определение об отказе в удовлетворении апелляционной жалобы общества с ограниченной ответственностью.

Как следует, из материалов дела, между потребителями туристических услуг и обществом с ограниченной ответственностью был заключен договор об оказании услуг по туристическому обслуживанию, по условиям которого исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги по организации туристической поездки в период с даты по дату маршрута, с внесением денежной суммы.

Услуги, указанные в договоре, ответчиком не выполнены. Впоследствии последнему была отправлена претензия с требованием о признании договора расторгнутым, возврате уплаченных денежных средств, убытков, и компенсации морального вреда, однако требование удовлетворено не было.

Поскольку обществом с ограниченной ответственностью были нарушены условия договора, суд вынес решение об удовлетворении требований потребителей туристических услуг.

Таким образом, установлением судом факта наличия убытков является одним оснований для привлечения исполнителя туристических услуг к гражданско-правовой ответственности - возмещение убытков, которая по характеру является компенсацией, за нарушение прав потребителей туристических услуг.

Следующим способом защиты прав потребителей туристических услуг следует считать взыскание неустойки.

На основании действующему законодательству, за нарушение установленных договором сроков оказания услуг, а так же за не

⁷⁸ Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 19.03.2015 по делу № 33-4410/2015 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

выполнение обязательств в досудебном порядке, исполнитель будет обязан выплатить туристу за каждый день просрочки неустойку в размере трех процентов цены оказания туристической услуг (ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Особое внимание следует обратить на то, что договором об оказании услуг между туристом и исполнителем туристических услуг может быть установлен более высокий размер неустойки. Таким образом, действующая в настоящее время норма закона расширяет права потребителя, допуская увеличение размера ответственности исполнителя по договору на оказание туристических услуг, предоставляющего свои услуги гражданам.

Рассмотрим примеры судебной практики. Свердловским областным судом вынесено апелляционное определение от 17.01.2014 по делу № 33-503/2014,⁷⁹ согласно которому принято решения взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Санрайз эссет менеджмент» в пользу З. неустойку за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя о возврате уплаченной за услугу денежной суммы, компенсацию морального вреда, причиненного вследствие нарушения прав потребителя, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Требование о взыскании с туроператора неустойки, штрафа ввиду несвоевременного возврата средств, компенсации морального вреда удовлетворено правомерно, поскольку туристу не была предоставлена исчерпывающая и достоверная информация о месте отдыха (о ведении рядом с отелем строительных работ, отдаленности отеля от моря). Период начисления неустойки определен с учетом даты добровольного возврата стоимости проживания в отеле.

⁷⁹ Апелляционное определение Свердловского областного суда от 17.01.2014 по делу № 33-503/2014 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

Одновременно с предъявлением требований о возмещении ущерба и выплате неустойки турист имеет право предъявить требование о возмещении морального вреда (ст. 6 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ»).

На основании статьи 151 Гражданского кодекса РФ под моральным вредом, понимаются нравственные или физические страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага.

Кроме того, согласно ст. 15 Закона «О защите прав потребителей», возмещение морального вреда предусмотрено в случае нарушения имущественных прав граждан-потребителей.

В научной литературе в данном случае к моральному вреду относят те лишения, которые испытывает человек вследствие потери времени на бесплодное ожидание представителя стороны, обязанной произвести работу или оказать услугу, неудобства, причиненные в результате упорного нежелания удовлетворять законные и обоснованные требования потребителя.⁸⁰

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем туристических услуг убытков.

Чтобы доказать в суде право на возмещение морального вреда по причине ненадлежащего оказания туристической услуги, предоставления или непредставления туристической услуги, лицу необходимо определить и указать в исковом заявлении:

- содержание противоправных действий туристической компании, которыми был причинен моральный вред;

⁸⁰ Вольвач Я.В. Туристические услуги как объект гражданских правоотношений: Монография «Норма». - Инфра-М. - 2012. - С. 56.

- обстоятельства, которые свидетельствуют о причинении морального вреда, например факты нарушения здоровья, передать атмосферу переживаний, показать невозможность реализации своих прав в конкретных ситуациях. Ухудшение морального здоровья можно подтвердить медицинскими справками с диагнозами нервного срыва и с указанием дат, справками обследований у психолога и т.п.;

- причинную связь между противоправными деяниями турагента, туроператора или третьего лица, действующего по договору с ним, и наличием морального вреда;

- размер компенсации за причиненный моральный вред.

Рассмотрим пример из судебной практики, Свердловский областной суд от 29.04.2015 по делу № 33-5861/2015⁸¹ вынес апелляционное определение, согласно которому апелляционная жалоба ООО «Анэкс Регионы» оставлена без удовлетворения.

На основании решения суда, требования о возмещения морального вреда подлежат удовлетворению, так как установлено ненадлежащее качество туристических услуг в части обеспечения личной безопасности туриста. Размер компенсации морального вреда определен с учетом фактических обстоятельств, степени причиненных туристу страданий, взыскан штраф за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке.

Таким образом, под способами защиты прав потребителей туристических услуг следует рассматриваться совокупность индивидуально-определенных инструментов для защиты нарушенных прав потребителя туристических услуг. Если туристская организация заключила с туристом договор, который

⁸¹ Апелляционное определение Свердловского областного суда от 29.04.2015 по делу № 33-5861/2015 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

противоречит закону, предоставлена не полная и недостоверная информация об оказанной туристической услуги, нарушен срок оказания услуг потребителю, услуги по договору на оказание туристических услуг оказаны некачественно, то при данных обстоятельствах турист имеет полное право на подачу туристской организации претензии, взыскание убытков, неустойки и компенсацию морального вреда.

2.3. Анализ судебной и административной практики в сфере защиты прав потребителей туристических услуг, формирование выводов

К сожалению, на сегодняшний день нарушение прав туристов стало нормой для большинства туристических компаний. Все чаще потребители туристических услуг не могут защитить свои права самостоятельно. По этой причине судебными инстанциями рассмотрено большое количество исков в защиту прав потребителей туристических услуг. На основании анализа судебной практика можно выделить несколько групп нарушений, которые чаще всего рассматриваются судебными органами, это:

- непредставлением необходимой информации или с предоставлением неполной или недостоверной информации об услугах, входящих в туристский продукт;

- неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств турфирмами;

- нарушение прав потребителей в сфере предоставления услуг авиаперевозок (задержка рейса, утрата, недостача, повреждение багажа);

- нарушение прав потребителей, возникающее при размещении в отеле либо связанное с несоответствием заявленных условий проживания фактическим (антисанитарные условия, плохое качество предлагаемой пищи, отсутствие соответствующего обслуживания, несоответствие категории отеля условиям договора, удаленность отеля от города и пляжа, отсутствие развлечений);

- нарушение прав потребителей при проведении экскурсионных программ (отступление туристской компании (гидом) от указанного маршрута).

В судебной практике очень часто встречаются нарушения за ненадлежащее исполнение обязательств, связанных с визовой поддержкой, в случаях установления таких фактов, как:

- недействительность виз (несоответствие фотографий в визах данным владельцев паспортов);
- несвоевременное предоставление туристу паспорта с отметкой консульства иностранного государства об открытии визы или информации об отказе консульства в выдаче виз и другие.

Несвоевременное оказание услуги визовой поддержки приводит к невозможности совершения туристом путешествия.

С учетом правоприменительной практики управления Роспотребнадзора нужно отметить, что причиной указанных нарушений прав потребителей туристических услуг чаще всего является отсутствие выбора у потребителя условий договора, не отнесенных в установленном законом порядке к существенным (обязательным), что рассматривается как нарушение права потребителя на своевременное получение информации, обеспечивающей правильный выбор туристической услуги.

В результате надзорных мероприятий проводимых территориальными органами Роспотребнадзора в 2014 г., выявлено:

43 % административных правонарушений по ч. 1 ст. 14. 8 КоАП РФ - нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, об исполнителе;

38,3 % административных правонарушений по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей;

11, 7 % административных правонарушений по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ, оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) оказания населению услуг;

4 % административных правонарушений по ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ, оказание услуг организацией, а равно гражданином, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, при отсутствии установленной информации об исполнителе либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством РФ.⁸²

В административной ответственности за нарушения прав потребителей в сфере туризма есть ряд недостатков. В первую очередь это «мягкая» административная ответственность туроператора и турагента за выявленные нарушения законодательства. Решением данной проблемы возможно только путём увеличения размера штрафных санкций за административные правонарушения, а так же лишение предпринимателей заниматься предпринимательской деятельностью, в случае систематических нарушений законодательства, в результате проверок, т. е. повысить ответственность должностных лиц.

Следует акцентировать внимания на произошедших событиях в сфере выездного туризма в июле - августе 2014 г., когда ряд российских туроператоров приостановил свою деятельность, в результате чего были нарушены права и законные интересы в общей сложности более 100 тыс. потребителей туристских услуг.

Данные события потребовали не только усиления надзора за соблюдением обязательных требований, установленных законодательством о туристской деятельности, но совершенствования правового регулирования в этой сфере, направленного на повышение уровня правовой защиты туристов и усиление ответственности участников туристической сферы.

Результатом стало принятие постановления Правительства РФ «О внесении изменения в Правила оказания услуг по реализации туристского

⁸²Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2014 году: Государственный доклад Роспотребнадзора // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

продукта» от 22 сентября 2014 г. № 967,⁸³ уточнившем обязанности исполнителя в отношении сроков передачи потребителю, выезжающему за пределы территории Российской Федерации, оригинала договора о реализации туристского продукта и других документов (вступило в силу с 1 октября 2014 г.), и принятие постановления Правительства РФ «О внесении изменения в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта» от 17 октября 2014 г. № 1064,⁸⁴ предусмотревшем утверждение примерной формы договора о реализации туристского продукта (вступило в силу с 29 октября 2014 г.).

Стоит отметить, что в настоящее время законодательством практически никак не урегулирован вопрос об условиях и порядке предоставления экскурсионных услуг (в т. ч. в части обеспечения безопасности). Данное утверждение подтверждает статья 4.1 Закона РФ «Об основах туристской деятельности» финансовое обеспечение не требуется для организаций, осуществляющих экскурсионное обслуживание на территории Российской Федерации в течение не более 24 ч. подряд. Между тем оказание экскурсионных услуг связано с меньшими угрозами, чем при оказании услуг по договору о реализации туристического продукта. Ведь зачастую экскурсионные услуги предполагают прохождение маршрутов с повышенной опасностью для жизни и здоровья человека (горная и труднопроходимая местность, экскурсии к водным объектам т.д.), а так же экстремальные виды туризма (прыжки с парашютом, сплавы по горным рекам, скалолазание).

На наш взгляд в целях урегулирования данной области туризма следует узаконить обязательное страхование жизни и здоровье при оказании экскурсионных услуг, если эти услуги предполагают прохождение маршрутов с риском для жизни и здоровья человека. А так же усилить надзор за деятельностью исполнителей экскурсионных услуг.

⁸³ О внесении изменения в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта: Постановление Правительства РФ от 22.09.2014 № 967 // Собрание законодательства РФ. - 29.09.2014. - № 39. - Ст. 5263.

⁸⁴ О внесении изменения в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта: Постановление Правительства РФ от 17.10.2014 № 1064 // Собрание законодательства РФ. - 27.10.2014. - № 43. - Ст. 5900.

В процессе анализа судебной практики по защите прав потребителей туристических услуг был сделан вывод о том, что в судебном порядке туристы сталкиваются с проблемой доказанности нарушения прав туриста.

Например, в Апелляционное определение Самарского областного суда от 13.10.2015 по делу № 33-11585/2015⁸⁵ указано, в удовлетворении требования отказано, поскольку истцы не представили допустимых, достоверных и достаточных доказательств, подтверждающих заключение договора о приобретении туристических и экскурсионных услуг именно у ответчика.

В Апелляционное определение Московского городского суда от 14.09.2015 по делу № 33-32875/2015,⁸⁶ указано, что в удовлетворении требования отказано, так как истцом не представлено доказательств того, что непередача ответчиком какой-либо конкретной информации ему привела к невозможности получения им услуг по договору о реализации туристического продукта.

Таким образом, законодательство в сфере защиты прав потребителей требует серьезных изменений, предполагающих внесение следующих поправок:

1. Необходимо чётко регламентировать обязанности и ответственность исполнителей туристических услуг.

2. Усилить меры административной ответственности за ненадлежащее исполнение туристических услуг.

3. Регламентировать взаимную ответственность смежных участников туристического рынка (авиакомпаний, туроператоров, турагентов, страховых компаний).

⁸⁵ Апелляционное определение Самарского областного суда от 13.10.2015 по делу № 33-11585/2015 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

⁸⁶ Апелляционное определение Московского городского суда от 14.09.2015 по делу № 33-32875/2015 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

4. Ведения правовых норм устанавливающих государственный надзор в сфере туризма.

Следует еще отметить, что большое количество нарушений в сфере защиты прав потребителей связано с правовой неграмотностью, как самих потребителей туристических услуг, так и исполнителей данных услуг. Поэтому одной из определяющих задач перед государством должно быть повышения уровня правовой грамотности субъектов туристической индустрии.

Заключение

Туристская индустрия в Российской Федерации является активно развивающейся отраслью экономики, реализующей конституционное право каждого человека на отдых, в связи, с чем защита прав потребителей в данной области актуальна как никогда, в силу ее социальной значимости.

Правовое регулирование отношений, связанных с предоставлением туристских услуг, осуществляется Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации, а также иными нормативными правовыми актами.

Турист является центральной фигурой в туристической индустрии.

Турист это гражданин, посещающей страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

Турист как потребитель услуги это заказчик туристского продукта, туристической услуги, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

При подготовке к туристической поездке и вовремя её совершения потребитель туристической услуги имеет право:

- на необходимую и достоверную информацию об оказанной услуге, исполнителе услуг;
- на качественное оказание туристических услуг;
- на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранность своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- на возмещение убытков, неустойки и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий согласно договору на оказание туристических услуг.

Защита прав является основополагающим институтом Российского законодательства. Защита прав потребителей туристических услуг представляет собой восстановление условий существующих до того, как права туристов были нарушены, а так же это превентивные меры влияния, направленные на запрещения ущемления прав потребителей туристических услуг.

Основными формами защиты прав потребителей туристических услуг является административная и судебная форма. К основным способам защиты прав туристов относятся возмещение убытков, взыскание неустойки и компенсации морального вреда.

Анализ практической деятельности контролирующих органов и судебных органов в сфере защиты прав потребителей туристических услуг, анализ государственного доклада управления Роспотребнадзора

показал рост количества правонарушений и обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере туризма.

Основными нарушениями в сфере туризма выявление по итогам изучения существа обращений граждан и материалов надзора являются:

- нарушения по включению в договоры условий, ущемляющих права потребителей;

- непредставление надлежащей и достоверной информации о туристической услуге;

- нарушения, создающие угрозу жизни и здоровью потребителей.

Таким образом, правоприменительная практика последних лет и события в туристической индустрии показали, что нормативно-правовая база по защите прав потребителей в сфере туристического обслуживания на данный момент не может в полной мере защитить права российских туристов. Данные обстоятельства актуализируют необходимость совершенствования законодательства о защите прав потребителей в сфере туристских услуг. Контроль за соблюдением законодательства по защите прав потребителей требуют не только наличия качественной нормативно-правовой базы, но и поступательного формирования потребительской политики, вбирающей в себя правовое, организационное, информационное, просветительское и ряд других направлений. В этой связи существенно усиливается координирующая роль органов исполнительной власти, контролирующих органов, органов местного самоуправления и общественных организаций потребителей в проведении потребительской политики на федеральном и региональных уровнях.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Нормативно правовые акты

1. Манильская декларация по мировому туризму, принятая Всемирной конференцией по туризму. Манила (Филиппины) 1980 г., 27 сентября – 10 октября 1980 г. // Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты. – М.: Финансы и статистика. - 2002. - С. 390.
2. Документ Акапулько, принятый Всемирным совещанием по туризму. Акапулько (Мексика), 21 - 27 августа 1982 г. // Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты. – М.: Финансы и статистика. - 2002. - С. 390.
3. Хартия туризма и Кодекс туриста, одобренные резолюцией 1 VI сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации. София (Болгария), 22 сентября 1985 г. // Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты. – М.: Финансы и статистика. - 2002. - С. 390.
4. Гаагская декларация по туризму, принята в Гааге 10-14 апреля 1989 г. // Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты. – М.: Финансы и статистика. - 2002. - С. 390.

5. Директива Совета Европейского экономического сообщества «О путешествиях, отпусках и поездках, включающих все» от 13 июня 1990 г. № 90/314/ЕЕС (Люксембург) // Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты. – М.: Финансы и статистика. - 2002. - С. 390.
6. Декларация по туризму Принятая Всемирной конференцией министров по туризму Осака (Япония), 04 ноября 1994 г. // Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты. – М.: Финансы и статистика. - 2002. - С. 390.
7. Монреальская декларация, принятая Генеральной ассамблеей Международного бюро социального туризма, 12 сентября 1996 г. Монреаль (Канада) // Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты. – М.: Финансы и статистика. - 2002. - С. 390.
8. Соглашение между правительством Российской Федерации и Правительством Республики Панама о сотрудничестве в области туризма (соглашение от 04.05.2007 г.) // Наумова Р.Л. Ценность сравнительного правоведения: на примере законодательства о туризме // Публично-правовые исследования (электронный журнал). - 2014. - № 3. - С. 56-98.
9. Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Французской Республики о сотрудничестве в области туризма (соглашение от 10.01.2003 г.) // Публично-правовые исследования (электронный журнал). - 2014. - № 3. - С. 56-98.
10. Конституция Российской Федерации: (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (ред. 04.08.2014) // Собрание законодательства РФ - № 31. - Ст. 4398.
11. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая): от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 13.07.2015) // Собрание законодательства РФ. - 05.12.1994. - № 32.- Ст. 3301.

- 12.Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая): от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 29.06.2015) // Собрание законодательства РФ. - 29.01.1996. - № 5. - Ст. 410.
- 13.Воздушный кодекс Российской Федерации: от 19.03.1997 № 60-ФЗ (ред. от 13.07.2015) // Собрание законодательства РФ. - 24.03.1997. - № 12. - Ст. 1383.
- 14.Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях: от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 30.12.2015) // Собрание законодательства РФ. - 07.01.2002. - № 1 (ч. 1). - Ст. 1.
- 15.Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. 29.06.2015) // Собрание законодательства РФ. - 02.12.1996. - № 49. - Ст. 5491.
- 16.О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: Федеральный закон от 03.05.2012 № 47-ФЗ (ред. от 23.07.2013) // Собрание законодательства РФ.- 07.05.2012. - № 19. - Ст. 2281.
- 17.Об охоте и о сохранении охотничьих ресурсов и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации: Федеральный закон от 24.07.2009 № 209-ФЗ (ред. от 14.10.2014, с изм. от 25.06.2015) // Собрание законодательства РФ. - 27.07.2009. - № 30. - Ст. 3735.
- 18.О рыболовстве и сохранении водных биологических ресурсов: Федеральный закон от 20.12.2004 № 166-ФЗ (ред. от 02.05.2015) // Собрание законодательства РФ. - 27.12.2004. - № 52 (часть 1). - Ст. 5270.
- 19.О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 13.07.2015) // Собрание законодательства РФ. - 15.01.1996.- № 3. - Ст. 140.
- 20.О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации: Закон РФ от 25.06.1993 № 5242-1 (ред. от 28.11.2015) // Ведомости СНД и ВС РФ. - 12.08.1993.- № 32. - Ст. 1227.

21.О структуре федеральных органов исполнительной власти: Указ Президента РФ от 21.05.2012 № 636 (ред. от 21.07.2015) // Собрание законодательства РФ. - 28.05.2012. - № 22. - Ст. 2754.

22.О мерах по обеспечению национальной безопасности Российской Федерации и защите граждан Российской Федерации от преступных и иных противоправных действий и о применении специальных экономических мер в отношении Турецкой Республики»: Указ Президента РФ от 28.11.2015 № 583 // Собрание законодательства РФ. - 30.11.2015. - № 48 (часть II). - Ст. 6820.

23.Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы): Постановление Правительства РФ от 02.08.2011 № 644 (ред. от 18.12.2014) // Собрание законодательства РФ. - 22.08.2011.- № 34, ст. 4966.

24.О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 ноября 2015 г. № 583 «О мерах по обеспечению национальной безопасности Российской Федерации и защите граждан Российской Федерации от преступных и иных противоправных действий и о применении специальных экономических мер в отношении Турецкой Республики»: Постановление Правительства РФ от 30.11.2015 № 1296 // Собрание законодательства РФ.- 30.11.2015. - № 48 (часть II). - Ст. 6843.

25.Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта: Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (ред. от 17.10.2014) // Собрание законодательства РФ. - 23.07.2007. - № 30. - Ст. 3942.

26.Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие культуры и туризма на 2013 - 2020 годы»: Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 317 // Собрание законодательства РФ.- 05.05.2014. - № 18 (часть II). - Ст. 2163

27.О внесении изменения в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта: Постановление Правительства РФ от 22.09.2014 № 967 // Собрание законодательства РФ. - 29.09.2014. - № 39. - Ст. 5263.

28.О внесении изменения в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта: Постановление Правительства РФ от 17.10.2014 № 1064 // Собрание законодательства РФ. - 27.10.2014. - № 43. - Ст. 5900.

29.Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года: Распоряжение Правительства РФ от 31.05.2014 № 941-р (ред. 16.06.2014) // Собрание законодательства РФ. - № 24. - Ст. 3105.

30.Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по информированию в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания (Зарегистрировано в Минюсте России 17.07.2012 № 24930): Приказ Минкультуры России от 27.06.2012 № 666 (ред. от 02.07.2014) // Российская газета. - № 180. - 08.08.2012.

31.О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей»: Приказ МАП РФ (Зарегистрировано в Минюсте РФ 28.12.1998 Т 1669) от 20.05.1998 № 160 (ред. от 11.03.1999) // Российская газета. - № 5-6. - 14.01.1999.

32.Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания: Роспотребнадзора от 31.08.2007 № 0100/8935-07-32 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

33.Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2014 году: Государственный доклад Роспотребнадзора // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант

Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

34.О туризме в Республике Алтай: Закон Республики Алтай (принят ГСЭЖ РА 17.11.2008) от 05.12.2008 № 121-РЗ (ред. от 19.12.2014) // Сборник законодательства Республики Алтай.- № 55(61). - ноябрь, 2008. - С. 316.

Судебная практика

1.О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 // Российская газета. - № 156. - 11.07.2012.

2.Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 02.02.2015 по делу № 33-943/2015 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

3.Апелляционное определение Московского городского суда от 21.05.2014 по делу № 33-14651 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

3.Апелляционное определение Московского городского суда от 10.11.2014 по делу № 33-34382/14 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

4.Апелляционное определение Ульяновского областного суда от 08.07.2014 по делу N 33-2237/2014г. // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

5.Постановление Девятнадцатого арбитражного апелляционного суда от 08.12.2015 № 19АП-6502/2015 по делу № А08-5896/2015 // Консультант

Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

6.Постановление Четвертого арбитражного апелляционного суда от 16.01.2015 № 04АП-6286/2014 по делу № А78-9495/2014 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

7.Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 07.03.2013 N 09АП-3459/2013-АК по делу № А40-113688/12-72-914 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

8.Постановление Четвертого арбитражного апелляционного суда от 15.04.2015 № 04АП-275/2015 по делу № А78-11760/2014 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

9.Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 02.12.2015 N Ф01-5135/2015 по делу № А11-1882/2015 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

10.Постановление Тринадцатого арбитражного апелляционного суда от 17.10.2013 по делу № А26-2499/2013 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

11.Апелляционное определение Верховного суда Республики Мордовия от 02.09.2014 по делу № 33-1575/2014 // Консультант Плюс: Справочно-

- правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).
12. Апелляционное определение Нижегородского областного суда по делу № 33-9105/2014 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).
13. Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 03.12.2014 по делу № 33-10039-14 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).
14. Апелляционное определение Магаданского областного суда от 10.06.2014 № 33-448/2014 по делу № 2-387/2014 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).
15. Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 19.03.2015 по делу № 33 4410/2015 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).
16. Апелляционное определение Свердловского областного суда от 17.01.2014 по делу № 33-503/2014 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).
17. Апелляционное определение Свердловского областного суда от 29.04.2015 по делу № 33-5861/2015 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).
18. Апелляционное определение Самарского областного суда от 13.10.2015 по делу № 33-11585/2015 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система

[Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

19. Апелляционное определение Московского городского суда от 14.09.2015 по делу N 33-32875/2015 // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2015. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).

Специальная научная и учебная литература

1. Александрова, А.Ю. Международный туризм: Учебник / А.Ю. Александрова. - М.: Аспект Пресс. 2002.- 470 с.
2. Алексеев С.С., Архипов С.И. и др. Теория государства и права: Учебник для вузов. 3-е изд. - М.: НОРМА, 2005 - 265 с.
3. Бабкин А.В. Специальные виды туризма /А.В. Бабкин. - Ростов- на –Дону: Феникс, 2008 – 252 с.
4. Биржаков М.Б. Ведение в ТУРИЗМ / М.В Биржаков. – СПб.: Издательский торговый дом «Герда», 2000. -192 с.
5. Белов И.А. Гражданское право: Особенная часть / И.А. Белов. – М.: АО Центр ЮРИнфоР, 2004.-767с.
6. Бухарова О. Тест-тур. Юридический механизм не может обеспечить и защиту интересов отдыхающих, и успешность туристических компаний // Юрист спешит на помощь. - № 12. - декабрь 2014 г. – С. 56-60.
7. Брагинский М.И. Договорное право. Договоры о выполнении работ и услуг/ Брагинский М.И., Витрянский В.В. – М.: Статус, 2002. - 430 с.
8. Волошин Н.И. Правовое регулирование в туризме: учебник / Н.И. Волошин. - 3-изд.- М.: Советский спорт, 2007. - 504 с.
9. Волошин Н.И. Правовые основы туристской деятельности: Учеб. пособие. – М.: Советский спорт, 2002. – 424 с.

10. Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты. – М.: Финансы и статистика, 2002. - 186 с.
11. Вольвач Я.В. Туристические услуги как объект гражданских правоотношений: Монография «Норма». - Инфра-М., 2012. – 128 с.
12. Вольвич Я.В. Субъектный состав и статус потребителя применительно к договору на туристское обслуживание // Законодательство и экономика.- 2014. - № 8. - С. 5-9.
13. Губина Е.П., Лахно П.Г. Предпринимательское право: Учебник: - М.: Норма; ИНФРА-М, 2011. – 953 с.
14. Гусятникова Д.Е. Защита прав туриста / Д.Е. Гусятникова, С.А. Зиновьева. – М.: Издательство-торговая корпорация «Дашков и К», 2010.- 180 с.
15. Емельянцева М. Вот так повезло! // ЭЖ-Юрист. - 2015. - № 36. - С. 16.
16. Егоров В.Е. Правозащитная деятельность органов государственной власти при реализации туристских услуг // Туризм: право и экономика. - 2015. - № 2. - С. 12 - 16.
17. Зорин И.В. Энциклопедия туризма: Справочник / И.В. Зорин В.А. Квартальнов – М.: Финансы и статистика, 2001.- 340 с.
18. Ивашкин Е. Дипломатический взгляд на туристский рай // Звезда Алтая. - 2015.- 9 июня - №129. - С. 5.
19. Кузахметова С.Е. Особенности правоприменительной практики по вопросам ответственности туристических компаний по договору о реализации туристского продукта // Юридический мир. -2015. - № 6. - С. 63 - 68.
20. Кузахметова С.Е., Золотарева А.Е. Правовая природа и существенные условия договора о реализации туристского продукта // Право и экономика. - 2015. - № 5. - С. 20 - 25.
21. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник / А.В. Квартальнов М.: Финансы и статистика, 2002- 320 с.

- 22.Князькова С.С. Законодательство о защите прав потребителей в сфере туристских услуг. Проблемы правоприменения // Туризм: право и экономика. - 2014. - № 1.- С. 12 - 14.
- 23.Кратенко М.В. К вопросу о реформе законодательства о защите прав потребителей // Судья. 2014. - № 1. - С. 18 - 23.
- 24.Кузнецова О.В. Настольная книга туриста. Новое в законодательстве о туризме: порядок оформления документов, защита прав туриста, таможенные правила: Практическое пособие. – Деловой двор, 2009 г. – 264 с.
- 25.Кусков А.С. Сирик Н.В. Оказание туристских услуг: гражданско-правовое регулирование. – М.: Юстицинформ, 2013. – 164 с.
- 26.Кудрятовых С.А., Кудрятовы А.С. О системе законодательства в сфере туризма // Туризм: право и экономика. - 2015. - № 2. - С. 4- 9.
- 27.Кабушкин Н.И. Организация туризма : учебное пособие / Н.И. Кабушкин , А.П. Дурович , Т.М. Сергеев [и др.]; – Мн.: Новое звание, 2003. - с. 632.
- 28.Лейба А. Оздоровление туристической отрасли в России // ЭЖ-Юрист. - 2015. - № 21. - С. 10.
- 29.Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме / М.М. Маринин. - М.: Финансы и статистика 2004, - 144 с.
- 30.Мозолин В.П. Гражданское право В ч.2 / В.П. Мозолин. - М.: Юристъ, 2007, - 927 с.
- 31.Михайлова Е.В. Процессуальные формы защиты субъективных гражданских прав, свобод и законных интересов в Российской Федерации (судебные и несудебные): монография. - М.: - Проспект, 2015. - 288 с.
- 32.Молоденова Т.Е. Туроператорская деятельность: теоретические и практические проблемы осуществления // Туризм: право и экономика. - 2014. - № 2. - С. 15 - 19.
- 33.Мохов А.А. Банкротство туроператоров должно иметь особенности // Туризм: право и экономика.- 2014. - № 3. - С. 3 - 6.

34. Наумова Р.Л. Ценность сравнительного правоведения: на примере законодательства о туризме // Публично-правовые исследования (электронный журнал). - 2014. - № 3. - С. 67.
35. Ожегов С.И. Словарь русского языка: около 60 000 слов и фразеологических выражений. - М.: - 2006. - 799 с.
36. Писаревский Е.Л. Правовое обеспечение туризма: учебник / коллектив авторов; под общ. П68 ред. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 336 с.
37. Рузанова О.А. Гражданское право: учебник / О.А. Рузанова — М.: Московская финансово-промышленная академия, 2004 — 422 с.
38. Семенихин В.В. Защита прав потребителей. - М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2013. - 202 с.
39. Сергеев А.П., Толстой Ю.К. Гражданское право: учебник: в 3 т. Т. 1. - М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2008. — 108 с. 784.
40. Суханов Е.А. Гражданское право. В 2 т. Том I.: Учебник: - М.: Издательство БЕК, 2003. — 704 с.
41. Ткачева Т.Н. Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей туристских услуг/ Ткачева Т.Н. // Международный бизнес России. — 2002.- № 12- С.31-34
42. Хализов Д.А. Проблемы защиты прав потребителей как получателей туристских услуг // Право и экономика. - 2014. - № 8. - С. 38.
43. Чернова О.А., Буряк Е.Ю. Комментарий к Закону РФ от 07.02.1992 № 2300-1 О защите прав потребителей (постатейный) // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». — Версия 2013. — Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).
44. Чурочкина О.С. Эволюция развития института защиты прав потребителей в России (исторический и нормативно-правовой аспекты) // Гражданское общество в России и за рубежом. - 2013. - № 4. - С. 24.

- 45.Ширвиндт А.М. Ограничение свободы договора в целях защиты прав потребителей в российском и европейском частном праве / под общ. ред. А.Л. Маковского; Исследовательский центр частного права. М.: - Статут, 2014. - 158 с.
- 46.Шиткина И.С. Корпоративное право: учебник: - М: КНОРУС, 2015. - 1080 с.
- 47.Шмалько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебное пособие /Л.П. Шмалько М.: Издательский центр МАрТ, 2007. - 370 с.
- 48.Юдина А.Б., Агешкина Н.А., Холкина М.Г. Комментарий к Федеральному закону от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ Об основах туристской деятельности в Российской Федерации (постатейный) (под ред. Л.Л. Руденко) // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Версия 2013. – Режим доступа: (внутриуниверситетская компьютерная сеть).