

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра гражданского права и процесса

**ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В
СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 431 группы

направления 40.03.01 «Юриспруденция» юридического факультета

Воронцовой Дарьи Витальевны

Научный руководитель

доцент, к.ю.н.

должность, уч. степень, уч. звание

(подпись)

Ю.Ю. Илюхина

(инициалы, фамилия)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Заведующий кафедрой

доцент, к.ю.н.

должность, уч. степень, уч. звание

(подпись)

Е.Н. Тогузаева

(инициалы, фамилия)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Саратов 2020

Туризм является одним из основных направлений социально - экономической политики государства. Он позволяет реализовывать право, предоставляемое Конституцией РФ - право на отдых¹, в силу чего защита прав туристов является одной из задач, которая стоит перед государством.

Осуществляя своё конституционное право, граждане сталкиваются с одним из видов предпринимательской деятельности - туристской. Данный вид деятельности предусматривает вовлечение огромного количества субъектов, которые помогают туристам реализовывать их самые разнообразные и растущие потребности в поездке и отдыхе. Несмотря на специфичность туристских отношений, они регулируются главой 39 Гражданского кодекса РФ, «Возмездное оказание услуг». К таким отношениям применяются так же положения Федерального закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Закона РФ «О защите прав потребителей» и целого ряда других нормативно - правовых актов, в чём и заключается специфика таких отношений.

Туристская сфера с каждым годом приобретает всё большую популярность среди граждан. По данным Росстата, число туристских поездок в период с января по декабрь в 2019 году 45330 по сравнению с 2018, где их число равно 41964, а в 2017 году за тот же период - 39629².

Интенсивное развитие туристской деятельности, как во внутреннем туризме, так и во внешнем, порождает необходимость повышения уровня правовой защиты российских туристов от недобросовестных действий туристских фирм.

Каждый год количество туристов, совершающих путешествия, растет. В связи с этим увеличивается и количество нарушений прав туристов. Судебная практика свидетельствует о многочисленных нарушениях прав туристов при реализации туристских услуг. Чаще всего такие нарушения наблюдаются в услугах, которые входят в состав туристского продукта (перевозка, размещение и прочее). Проблема таких нарушений связана с несовершенством гражданско - правового механизма защиты прав туристов. Туристское законодательство не

¹ См.: Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // СЗ РФ. 2014. № 31. Ст. 4398.

² См.: Розничная торговля, услуги населению, туризм [Электронный ресурс] //Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. URL: <https://www.gks.ru/> (дата обращения: 10.05.2020).

регулирует отдельные виды туризма, в частности самодеятельный и экстремальный. Отсутствие разъяснений Верховного Суда Российской Федерации, нечеткость формулировок в законодательстве о туризме создает преграды для создания наиболее основательного и четкого механизма защиты прав туристов как слабо защищенной стороны в туристских отношениях.

Вышеизложенное свидетельствует о наличии проблем в сфере туристской деятельности и предопределяет необходимость их исследования, а также необходимость формулирования и выдвижения предложений по совершенствованию действующего законодательства в сфере оказания туристских услуг.

Цель выпускной квалификационной работы заключается в анализе вопросов защиты прав потребителей в сфере оказания туристских услуг, а также в разработке рекомендаций по совершенствованию законодательства в указанной области.

Исходя из вышеуказанной цели выпускной квалификационной работы, ставятся следующие **задачи**:

1. Проанализировать понятие туристского продукта.
2. Изучить договор реализации туристского продукта.
3. Исследовать основные нарушения прав потребителей в сфере оказания туристских услуг.
4. Изучить основные формы защиты прав потребителей в сфере оказания туристских услуг.
5. Выделить основные способы защиты прав потребителей в сфере оказания туристских услуг.
6. Изучить проблемы нормативно - правового регулирования защиты прав потребителей в сфере оказания туристских услуг.

Объектом исследования является совокупность общественных отношений, которые складываются в сфере оказания туристских услуг, связанные с защитой прав туристов как потребителей.

Предметом исследования являются нормы, регулирующие гражданско - правовую защиту прав потребителей в сфере оказания туристских услуг, а также основополагающие положения гражданского права, правоприменительная практика.

Степень научной разработанности. Вопросы и особенности гражданско-правовой защиты прав потребителей в сфере оказания туристских услуг исследуются отечественными учеными, но только в отдельных аспектах. При этом наблюдается отсутствие комплексных научных трудов, которые рассматривают защиту прав туристов в полном объеме и с учетом всех последних изменений, внесенных в Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Общие аспекты туризма, туристской деятельности нашли своё отражение в работах Е.Б. Атипиной, Я.В. Вольвач, В.А. Квартального, В.С. Сенин, Н.В. Сирик, Д.П. Стригунова и др.

Теоретическую основу выпускной квалификационной работы составляют труды ученых, таких как М.И. Брагинский, И.В. Зорин, А.Ю. Кабалкин, Е.Л. Писаревский, Г.А. Свердлык, А.П. Сергеев, А.О. Терещенко и других.

Правовую основу выпускной квалификационной работы составляют Гражданский кодекс РФ, Закон РФ «О защите прав потребителей», Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», а также ряд иных нормативно - правовых актов.

Методологическую основу исследования составляют общенаучные методы познания: анализ, синтез, а также частнонаучные методы: формально-юридический, сравнительно-правовой, статистический, лингвистический в их различном сочетании.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трёх глав, включающих в себя разделы, заключения и списка литературы.

Основное содержание работы

Глава 1 бакалаврской работы «Правовая природа договора реализации туристского продукта» посвящена анализу понятия «туристский продукт», который является предметом договора реализации туристского продукта, а также рассмотрены особенности основного договора, которым регулируются отношения между туристом и туроператором (турагентом) и существующие проблемы, пути их разрешения.

В первом параграфе «Понятие туристского продукта» автор указывает, что Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон №132-ФЗ), который дает следующее определение: «комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта»³, а также выделяет основные свойства турпродукта, к которым относит неосвязаемость, неразрывность производства и потребления, изменчивость, неспособность к хранению, обоснованность, надежность, ясность, гибкость, полезность.

В работе отмечается, что законодатель отождествляет понятия «туристский продукт» и «туристская услуга», поскольку закон не содержит отдельного определения «услуги». Автор осуществляет разграничение понятия «продукт» и «услуга», указывая на их существенное различие.

Кроме того, автор, обращаясь к толковому словарю Ожегова, устанавливает значение понятия «продукт» и «услуга»⁴ и исходя из этого, автор приходит к выводу, что «продукт» и «услуга» имеют разную природу, следовательно не стоит отождествлять эти понятия.

На основании анализа мнений ученых относительно состава турпродукта, а также исходя из значения самого слова «продукт», автор приходит к выводу, что конструкция «туристский продукт» в законодательстве о туризме не является точным, поскольку продукт должен иметь материальный результат человеческой деятельности.

Анализ судебной практики, проведенный автором, показал, что из-за неточности конструкции предмета основного договора, указанного в

³ См.: Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 02.12.2019)// СЗ РФ. 1996. № 49. Ст. 5491; РГ. 2020. №72.

⁴ См.: Ожегов, С.И. Толковый словарь русского языка / С.И. Ожегов. М.: АСТ, 2018. 736 с.

туристском законодательстве, с туристами в некоторых случаях турфирмы заключают не договор реализации туристского продукта, а иные, например, договор купли-продажи, договоры агентирования, комиссии, поручения в рамках договора реализации туристского продукта.

Для устранения данного пробела, автор предлагает определить общую процедуру оформления отношений посредством договора оказания туристских услуг для того, чтобы не исказить природу таких отношений и не вводить в заблуждение туристов относительно самой принадлежности договора. С этой целью предлагается ввести в законодательство понятие «туристская услуга» как предмет договора оказания туристских услуг. Исходя из анализа действующего законодательства, автор предлагает следующим образом сформулировать понятие: «туристская услуга - это комплекс взаимосвязанных услуг, предлагаемых и оказываемых клиенту туроператорами или турагентами самостоятельно, либо с привлечением третьих лиц, по общей стоимости в целях реализации основной цели туристской поездки». В работе указывается, что необходимость введения данного понятия обусловлено тем, что отсутствие легального определения «туристская услуга» осложняет его понимание, делает расплывчатым и приводит к неоднозначному толкованию.

Также автором предлагается внести изменения в статью 10 Федерального закона № 132-ФЗ, где указать, что «предоставление туристских услуг осуществляется на основании договора оказания туристских услуг, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком».

Исходя из содержания статьи 10 Федерального закона № 132-ФЗ к турпродукту относится информация о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, категории гостиницы) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах. То есть в состав турпродукта включается ещё не менее шести услуг, которые необходимы для удовлетворения потребности туриста. На основании этого, автор приходит к

выводу о том, что содержание вышеупомянутой статьи противоречит понятию туристского продукта, которая дает статья 1 Федерального закона № 132-ФЗ.

Во втором параграфе «Общая характеристика договора реализации туристского продукта» автор раскрывает основные характеристики договора реализации туристского продукта, к которым относятся возмездность, консенсуальность, двусторонний характер, публичность.

Автор, рассматривая статью 10 Федерального закона № 132-ФЗ, которая раскрывает существенные условия договора реализации туристского продукта, приходит к выводу, что перечень существенных условий очень широк и включение такого огромного количества существенных условий в договор реализации туристского продукта является необоснованным, поскольку если будет отсутствовать хотя бы одно из его условий, то договор будет считаться недействительным, что раскрывает возможность для злоупотреблений со стороны туроператора, турагента.

Анализируя действующее законодательство, автор отмечает существующий пробел относительно разграничения ответственности туроператора и турагента по договору реализации туристского продукта и указывает, что Федеральный закон №132-ФЗ возлагает на турагента ответственность только за предоставление полной и достоверной информации о турпродукте, что позволило автору прийти к выводу о недостаточной регламентации ответственности турагента. Кроме того, когда потребитель обращается к турагенту, то последний заключает от своего имени за счет туроператора договор агентирования, поскольку сам турагент не может формировать турпродукт самостоятельно. Однако, положения Федерального закона №132-ФЗ по-иному распределяют ответственность туроператора и турагента и явно противоречат пункту 1 статьи 1005 ГК РФ, который регулирует агентский договор.

Глава 2 бакалаврской работы «Характеристика основных нарушений прав потребителей в сфере оказания туристских услуг» посвящена рассмотрению основных нарушений прав туристов в сфере перевозки, размещения и ином туристском обслуживании.

В первом параграфе «Нарушения прав потребителей в сфере предоставления услуг по перевозке» рассматриваются наиболее часто встречающиеся нарушения в сфере доставления туриста к месту временного

пребывания, среди которых, на основе анализа судебной практики, автором называются: задержка или отмена авиарейса, отправления поезда, автобуса и иного транспортного средства; утрата, недостача или повреждение багажа.

В данном параграфе выделяется один из видов перевозки, который часто оказывается туристам по договору реализации туристского продукта - трансфер. Автор указывает, что в настоящее время понятие «трансфер» не содержится в законодательстве и на основе ранее действовавшего ГОСТа Р 50690-2000⁵, а также опираясь на мнение ученых, дает следующее определение понятию «трансфер»: «услуга по перевозке туриста по заранее определенному маршруту от места его прибытия в страну (место временного пребывания) до места размещения и обратно, а также внутри туристского центра». Основным нарушением характерным для этого вида перевозки туристов является непредоставление трансфера.

Второй параграф «Нарушения прав потребителей, возникающие при размещении туристов» посвящен вопросам размещения туристов при их прибытии в страну (место) временного пребывания и рассмотрению наиболее распространенных нарушений при оказании данного вида услуг.

Автор выделяет следующие нарушения, которые нередко встречаются при оказании услуг по размещению туристов:

- Непредоставление или неполное предоставление информации о месте временного проживания.
- Неудовлетворительное состояние места проживания.
- Расхождение в уровне отеля, указанного в договоре и отеля, предоставленного туристу на самом деле.
- Иные нарушения.

Автор указывает, что услуга по размещению туристов должна отвечать требованиям качества, а это предполагает соответствие различным стандартам. Ранее в рассмотренной сфере действовало огромное количество стандартов. На данный момент, 8 основных ГОСТов ранее действовавших в сфере туризма отменены приказом Росстандарта N 1431-ст в силу утраты актуальности⁶. По

⁵ См.: ГОСТ Р 50690-2000. Государственный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Общие требования// URL: <http://www.consultant.ru/>(дата обращения: 06.05.2020).

⁶ См.: Об отмене национальных стандартов Российской Федерации: Приказ Росстандарта от 23.12.2019 N 1431-ст// Документ опубликован не был. Доступ из СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 06.05.2020).

мнению автора, такое действие Росстандарта ослабит качество услуг, предоставляемых гостиницами и увеличит количество нарушений в отношении потребителей, поскольку к гостиницам будут предъявляться меньшие требования, по сравнению с теми, которые были предусмотрены ГОСТами.

Одной из мер, направленных на защиту прав потребителей, в том числе туристов является обязательная классификация гостиниц и иных средств размещения, которая осуществляется в соответствии с Положением о классификации гостиниц⁷. Отмечается, что ранее действовала добровольная классификация. Автор соглашается с введением обязательной оценки вместо добровольной, поскольку нарушений в сфере размещения достаточно много и туристы не всегда получают тот набор, и то качество услуг, которое ранее заявляется при выборе отеля, а наложение административной ответственности за отсутствие свидетельства, подтверждающего прохождение гостиницей оценки, является огромным шагом к снижению числа злоупотреблений со стороны отельеров, что также позволит побуждать их повышать качество предоставляемых услуг.

Но при всем этом, автор отмечает недостатки обязательной классификации. Одна из проблем, связана с законодательным регулированием средств размещения, которые не включаются в соответствующий перечень в Положении, также Положение в качестве критериев оценки предполагает качество обслуживания, то есть уровень квалификации сотрудников гостиниц, отелей. Но стоит отметить, что законодательство разработало профессиональные стандарты не для всех должностей, которые присутствуют в гостинице.

В третьем параграфе «Нарушения прав потребителей в сфере иного туристского обслуживания» рассматриваются нарушения, которые возникают при оказании туристу иных услуг, в частности, при оформлении визы, оказании экскурсионных услуг и заключения договора добровольного страхования.

Безопасность туриста является одной из составляющих экскурсионных услуг. В связи с чем автор отдельно отмечает, что проблема безопасности крайне серьезно затрагивает такой вид туризма, как экстремальный. Данный вид туризма мало освещен как в науке, так и в законодательстве. По мнению автора, экстремальный туризм заслуживает должного правового

⁷ См.: Об утверждении Положения о классификации гостиниц: Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158// СЗ РФ. 2019. № 8. Ст. 786.

регулирования, поскольку он в наибольшей степени затрагивает безопасность туриста, может создать угрозу для жизни и здоровья человека. Автор указывает, что попытка урегулировать данный вид туризма была предпринята представителями партии «Единая Россия», которые внесли соответствующий законопроект и попытались сформулировать понятие «экстремальный туризм»⁸. Соглашаясь с нуждностью введения данного понятия, автор обращает внимание на необходимость законодательного регулирования этого вида туризма. Отсутствие должного внимания к экстремальному туризму создает ситуацию, при которой в случае наличия каких-либо нарушений в данной сфере, турист не обладает достаточными средствами для защиты своих прав.

Касательно договора добровольного страхования, автор отмечает основной причиной нежелания заключить подобный договор тот факт, что туристы не обладают достаточными денежными средствами для оплаты соответствующей страховки. Кроме того, страховой суммы не всегда достаточно для покрытия расходов на медицинскую помощь. Исходя из этого, автор приходит к выводу о том, что даже заключив договор добровольного страхования, туристу в случае наступления каких-либо серьезных заболеваний, не гарантируется, что ему не придется тратить собственные средства на лечение.

В главе 3 бакалаврской работы «Механизм гражданско-правовой защиты прав потребителей в сфере оказания туристских услуг» рассматриваются основные виды форм и способы защиты прав туристов, проблемы, возникающие при обращении туристов за защитой своих прав.

В первом параграфе «Виды форм защиты прав потребителей в сфере оказания туристских услуг» автор рассматривает две основные формы защиты прав туристов - юрисдикционную и неюрисдикционную.

Анализируя Федеральный закон №132-ФЗ и Закон «О защите прав потребителей», автор отмечает различие в досудебном порядке урегулирования спора: устанавливается обязательный претензионный порядок урегулирования спора в сфере туристских отношений, однако Закон «О защите прав потребителей» указывает, что досудебный порядок урегулирования спора является правом потребителя, а не его обязанностью. Автор приходит к выводу

⁸ См.: Проект Федерального закона «О внесении изменения в статью 1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»// СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 06.05.2020).

о том, что обязательный претензионный порядок урегулирования спора является наиболее приемлемым, поскольку многие споры могут быть разрешены между сторонами отношений и без обращения в суд, а также он имеет свои преимущества и в отношении взыскания неустойки и компенсации морального вреда.

Однако, автор указывает на определенные противоречия досудебного порядка, указанного в Федеральном законе №132-ФЗ. Круг субъектов, которым может быть направлена претензия, очень сужен, поскольку им выступает только туроператор, на это императивно указывает статья 10 Федерального закона №132-ФЗ, что не отвечает законодательству о защите прав потребителей. Исходя из этого, автор предлагает законодательно закрепить возможность предъявления претензии не только туроператору, но и турагенту, с которым турист непосредственно взаимодействовал при заключении договора.

Рассматривая самозащиту как вид неюрисдикционной формы, автор приходит к выводу о недостаточном урегулировании данного института и выделяет основные проблемы его применения. В частности, самозащита недостаточно регламентирована в сравнении с иными формами защиты, кроме того, ещё одна проблема применения института самозащиты в целях восстановления нарушенных прав выражается в низком уровне правовой культуры населения.

Во втором параграфе «Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере оказания туристских услуг» исследуются основные способы защиты туристами нарушенных прав, среди которых, на основе анализа судебной практики, автор выделил следующие: возмещение убытков, взыскание неустойки, возмещение морального вреда.

Обращаясь в суд за защитой своего права, турист должен четко понимать кому именно должен быть предъявлен иск. Так, Федеральный закон № 132-ФЗ указывает, что всю ответственность за действия третьих лиц, если они были привлечены туроператором в целях оказания тех или иных услуг по договору, несет именно туроператор, но если федеральный закон или иной нормативный правовой акт Российской Федерации установит, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо, которое было привлечено

для оказания услуг, то в такой ситуации туроператор не будет нести ответственность.

Опираясь на анализ законодательства и судебную практику, автор делает вывод, что такая расплывчатость, содержащаяся в законодательстве относительно возложения ответственности при неисполнении или ненадлежащем оказании услуг третьими лицами, привлеченными туроператором, порождают неясность в вопросе кого именно необходимо привлечь к ответственности и указывает, что с целью повышения результативности законодательного регулирования данного вопроса, необходимо провести четкую грань между ответственностью туроператора и третьих лиц, которые оказывают отдельные туристские услуги, обладающие особым статусом и имеющие свою специфику привлечения к ответственности.

На основании проведенного анализа, в заключении автор указывает на существующие проблемы в туристском законодательстве, которые снижают уровень эффективности защиты прав туристов, а также выдвигает свои предложения по повышению результативности такой защиты:

1. Явная неточность формулировки предмета договора реализации туристского продукта, поскольку она противоречит природе самих отношений между турфирмой и туристом, что, по мнению автора, порождает необходимость переформулирования предмета договора. В связи с этим автор предлагает заменить предмет «туристский продукт» на «туристские услуги».

2. В связи с тем, что прописанная в законе формулировка договора является неточной, на практике отношения между турфирмой и туристом оформляются различными видами договоров, не соответствующими природе туристских отношений. Для этого автор предлагает изменение названия основного договора на «договор оказания туристских услуг».

3. В договор реализации туристского продукта включается целый перечень существенных условий, без указания которых договор будет признан недействительным, но автор считает такой перечень слишком обширным, что раскрывает возможность для злоупотреблений со стороны турфирм.

4. Существует проблема распределения ответственности между туроператором и третьими лицами, привлекаемыми туроператором для оказания тех или иных услуг, поскольку анализ судебной практики показал, что

суды по-разному трактуют норму об ответственности и в некоторых случаях привлекают невиновное лицо.

5. Очевидный пробел, существующий в норме Федерального закона №132-ФЗ по сравнению с законодательством о защите прав потребителей относительно узкого круга субъектов, которым может быть направлена претензия, должен быть устранен, по мнению автора, путем предоставления туристу возможности направлять претензию не только туроператору, но и турагенту, с которым он непосредственно взаимодействовал при заключении договора.

Подводя итог, автор отмечает, что анализ теоретических положений, действующего законодательства и правоприменительной практики показал, что государство стремится создать необходимую базу для качественной защиты прав потребителей в сфере оказания туристских услуг, однако в полной мере эта цель не достигнута. Возникает множество ситуаций, при которых турист не способен защитить себя от нарушений со стороны турфирм. Данное обстоятельство свидетельствует о необходимости совершенствования существующего законодательства в сфере туризма.