

ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЕ И КОРПОРАТИВНОЕ ПРАВО

И. Е. Отческий*,
Д. В. Володина**

Роль судебной практики в защите нарушенных прав потребителей туристских услуг

Аннотация. Туризм является неотъемлемой частью жизни современного человека. С точки зрения экономики для развития туризма в каждом государстве важным является создание надлежащей инфраструктуры. Туризм объединяет путешествия и сферу услуг, которая создана для удовлетворения потребностей людей, совершающих путешествия.

Результаты деятельности органов Роспотребнадзора в различных регионах нашей страны свидетельствуют о том, что нарушения прав туристов — не редкость в работе туристских компаний. На сегодняшний день весьма актуальными являются вопросы правового регулирования защиты прав потребителей туристских услуг от многочисленных нарушений турфирмами.

Определенная часть причин нарушений прав в сфере туризма заключается в недостаточном правовом регулировании прав и обязанностей сторон туристского договора при заключении, исполнении и прекращении правоотношений между туристом и туроператором.

Авторами проанализирована судебная и правоприменительная практика по нарушениям в договорной работе с потребителями туристских услуг, отражены недостатки правового регулирования защиты прав потребителей туристских услуг от многочисленных нарушений законодательства профессиональными участниками туристского рынка.

Ключевые слова: туризм, путешествие, сфера услуг, правовое регулирование, туристы, туристские компании, турфирмы, недостаточность правового регулирования, судебная практика, судебная защита, защита прав потребителей в сфере туризма, нарушения прав туристов, право на информацию, предъявление претензии к качеству туристского продукта, гражданско-правовая ответственность туроператора и турагента.

DOI: 10.17803/1994-1471.2018.88.3.128-137

© Отческий И. Е., Володина Д. В., 2018

* *Отческий Иван Евгеньевич*, кандидат юридических наук, доцент кафедры трудового права и предпринимательства Тюменского государственного университета
russ-kaz.cent@mail.ru

625000, Россия, г. Тюмень, ул. Ленина, д. 38

** *Володина Дарья Владимировна*, кандидат юридических наук
russ-kaz.cent@mail.ru

625000, Россия, г. Тюмень, ул. Ленина, д. 38

Динамично развивающейся отраслью мировой экономики является туризм. Во многих странах мира он играет важную роль в формировании валового внутреннего продукта, является источником валютных поступлений, способствует расширению международных контактов и созданию дополнительных рабочих мест, т.е. он является одной из важных составляющих экономики любого государства.

Туризм оказывает значительное влияние на такие ключевые отрасли экономики, как транспорт, связь, строительство, производство товаров народного потребления. Развитие туризма имеет огромное значение как для государства в целом, так и для отдельной личности¹.

Он является неотъемлемой частью жизни современного человека, связанной с удовлетворением его духовных и интеллектуальных потребностей, восстановлением и развитием физических сил и поддержанием высокого уровня жизнедеятельности².

Туризм объединяет путешествия и сферу услуг, которая создана для удовлетворения потребностей людей, совершающих путешествия.

С точки зрения экономики для развития туризма в каждом государстве важным является создание надлежащей инфраструктуры, включающей гостиницы, другие средства размещения, транспорт.

Несмотря на кризисные явления в экономике нашей страны, приведшие к сокращению вдвое турпотока, количество российских граждан, выезжающих на отдых в зарубежные страны, остается весьма значительным. Так, в 2016 г. российские туристы выезжали за границу 31,659 млн раз³.

В этой связи анализ судебной и правоприменительной практики позволяет сделать определенные выводы.

Результаты деятельности органов Роспотребнадзора в различных регионах нашей страны

свидетельствуют о том, что нарушения прав туристов — не редкость в работе туристских компаний. Но далеко не всегда пострадавшие туристы предпочитают доводить свое недовольство до разбирательств в официальных ведомствах или же судах⁴.

На сегодняшний день весьма актуальными являются вопросы правового регулирования защиты прав потребителей туристских услуг от многочисленных нарушений турфирмами.

Определенная часть причин нарушений прав в сфере туризма заключается в недостаточном правовом регулировании прав и обязанностей сторон туристского договора при заключении, исполнении и прекращении правоотношений между туристом и туроператором, который заключает с потребителем договор, а также тур-агентом, заключающим с потребителем договор от своего имени, но по поручению и за счет туроператора.

Данная проблема проявляется в том, что законом не внесена ясность в вопрос о юридической природе туристского договора: является ли он договором присоединения, положения которого потребители не вправе изменять и дополнять, или другим видом договора?

Анализ результатов проверок субъектов туристской деятельности, проведенных территориальными органами Роспотребнадзора за последние годы, свидетельствует о том, что основными нарушениями законодательства, допускаемыми туристскими компаниями, являются нарушения в договорной работе с потребителями. Чаще всего права туристов ущемляются еще на этапе заключения договоров:

а) отсутствие достоверной информации об оказываемых услугах, которая имеет важное значение для правильного выбора потребителей (о содержании оказываемых услуг, в том числе о программе пребывания

¹ Стригунова Д. П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса. М., 2016. С. 5.

² Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 № 1663-р «Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2012 года» // СПС «КонсультантПлюс».

³ Российские туристы в 2016 году стали реже ездить за границу // URL: <http://www.rbc.ru/society/16/03/2017/58ca75589a7947856862c068> (дата обращения: 01.08.2017).

⁴ О защите прав потребителей в сфере туристических услуг // URL: http://19.rospotrebnadzor.ru/bytag3/-/asset_publisher/5Ws (дата обращения: 01.08.2017).

- и маршруте путешествия, времени начала и окончания путешествия и его продолжительности);
- б) включение в договор положений об одностороннем изменении исполнителем условий договора (замена отеля, срока путешествия, экскурсии и т.д.) без согласования с потребителями⁵;
 - в) часто стремление туристических организаций возложить ответственность за некачественно оказанные услуги на своих партнеров: за причинение ущерба имуществу, возможные неудобства при проживании, вызванные ремонтными работами в отеле, и т.д.;
 - г) установление в договоре штрафных санкций за отказ потребителя от поездки в размере, определяемом в процентном отношении к стоимости путевки;
 - д) туристские компании различными способами ущемляют права туристов на защиту их прав в случае нарушения туроператором или турагентом условий договоров: ограничивающих подсудность дел⁶, предусматривающих решение споров в суде по месту нахождения туроператора (турагента); незаконно возлагающих на туристов обязанности собирать не требуемые законодательством документы («при отсутствии письменного акта разногласий все претензии считаются необоснованными и рассмотрению не подлежат»⁷);
 - е) ограничение туроператорами в договорах времени предъявления туристами претензий к качеству оказываемых услуг, в частности установление сокращенных сроков на предъявление претензий потребителем услуг (14 дней вместо 20) и более продолжительных сроков рассмотрения подобных претензий (30 дней вместо 10).

Данные обстоятельства служат причиной лишения впоследствии потребителя возможности компенсировать причиненный вред вследствие некачественного оказания туристских услуг.

Часто турфирмы стремятся перенести ответственность за оказание некачественных услуг на своих партнеров.

В договорах о реализации туристского продукта прописываются условия, исключаящие ответственность туристической компании за задержку, перенос или отмену авиарейса, замену самолета, гостиницы на более дорогую или дешевую, изменяется режим питания.

Приведенные положения договоров являются незаконными, поскольку ответственность за комплексную туристскую услугу в соответствии с законом и вытекающими из него условиями договоров должна нести организация, с которой заключен договор.

В договорах с туристами исполнители туристских услуг нередко широко трактуют форс-мажорные обстоятельства, в нарушение положений п. 3 ст. 401 ГК РФ относя к обстоятельствам непреодолимой силы изменение в расписании движения транспорта, противоправные действия третьих лиц в отношении сотрудников туристской фирмы (кражи, грабежи, разбои, в результате которых происходит утеря паспортов, документов, денег клиентов и т.п.).

В связи с тем, что к форс-мажорным обстоятельствам относятся явления природного и техногенного характера, не зависящие от воли человека, такие положения договоров являются нарушением прав потребителей и к форс-мажорным обстоятельствам не могут быть отнесены.

Значительным является число нарушений ст. 27—39 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон о защите прав потребителей), заключающихся в нарушении сроков

⁵ О результатах проведения мероприятий по контролю за соблюдением законодательства о защите прав потребителей в сфере предоставления туристических услуг в 2014 году // URL: http://53.rosпотребнадзор.ru/rss_all/-/asset_publisher/Kq6J/content/id/284156 (дата обращения: 01.08.2017) ; О защите прав потребителей туристских услуг // URL: http://53.rosпотребнадзор.ru/rss_all/-/asset_publisher/Kq6J/content/id/128894 (дата обращения: 01.08.2017).

⁶ Информация для потребителей туристских услуг // URL: http://www.rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=4461 (дата обращения: 01.08.2017).

⁷ См.: Информация для потребителей туристских услуг.

оказания услуг туристской фирмой, оказании некачественных услуг, выражающихся, например, в несоответствии гостиниц и предоставляемых ими услуг объявленной категории («звездности»), некачественном с точки зрения потребителя питании, несогласованном с туристом изменении программы путешествия, уменьшении количества экскурсий и т.д.

Изучение судебной практики показало, что непредоставление истцу необходимой и достоверной информации о туристском продукте является основанием для взыскания понесенного ущерба либо уменьшения сумм, уплаченных в счет оказываемых туристских услуг. При этом специально установленные в договоре условия проживания являются единственным гарантом реальной защиты прав потребителя. Так, Центральным районным судом г. Новосибирска 21.01.2008 рассмотрено гражданское дело по иску гражданина П. к ООО «Магазин горящих путевок — Новосибирск» о возмещении ущерба в связи с предоставлением некачественной услуги.

Материалами дела установлено, что согласно туристской путевке, приобретенной гражданином П., в пакет услуг входило проживание в номере гостиницы с видом на море и сад, за что с П. была взята дополнительная плата в размере 675 руб.

На месте отдыха выяснилось, что в забронированном для П. номере в отеле «Yuhai international» окна выходили на стройку. Данный отель не соответствовал качеству услуг, указанному в договоре, поскольку на территории отеля и внутри него постоянно велись ремонтные и строительные работы; в ресторане был ограниченный выбор блюд; ближайший пляж находился на расстоянии около 1 км; в отеле не соблюдались обычные нормы гигиены: влажная уборка номера и смена белья проводились только после предъявления претензий.

Все приведенные аспекты свидетельствовали о явном несоответствии категории отеля «пять звезд». В этой связи решением Центрального

районного суда г. Новосибирска соответствующий иск П. к ООО «Магазин горящих путевок — Новосибирск» был удовлетворен в полном объеме⁸.

Несоблюдение условий и сроков авиаперевозки туристов к месту отдыха и обратно, являющейся составным элементом услуг, входящих в туристский продукт, также является нарушением качества туристских услуг и основанием для взыскания морального вреда в пользу туристов, а также компенсации дополнительно понесенных ими расходов.

Так, Ф. И., Ф. В. обратились в суд с исковыми требованиями к ООО «САНМАР ТУР» (туроператор), ООО «Леон» (турагент) о взыскании компенсации морального вреда в пользу каждого.

В обоснование требований они указали, что ООО «САНМАР ТУР» приобрело у ОАО «Авиакомпания “Уральские авиалинии”» для Ф. И. и Ф. В. авиаперелет на рейс U6-3501 по маршруту Москва — Барселона на 02.07.2014 в 04 час. 05 мин. Поскольку вылет самолета был задержан и фактически состоялся 02.07.2014 в 13 час. 10 мин., истцы обратились с вышеуказанными требованиями в суд.

Решением Волжского районного суда города Саратова от 12.10.2015 исковые требования частично удовлетворены, с ООО «САНМАР ТУР» в пользу истцов взысканы компенсация морального вреда, штраф, а также в доход бюджета взыскана государственная пошлина. В удовлетворении исковых требований к ООО «Леон» было отказано. Так, в частности, судами был сделан вывод о том, что ответственность перед туристом за действия (бездействие) всех третьих лиц, привлеченных к исполнению услуг, в том числе и за действия перевозчика, входящие в состав туристского продукта, несет туроператор, а не турагент⁹.

Судебная практика также свидетельствует о том, что туристам редко удается доказать противоречия между де-факто оказанными услугами в стране (месте) временного пребывания и тем, что было заранее оговорено в договоре.

⁸ См.: решение Центрального районного суда г. Новосибирска от 21.01.2008 // СПС «КонсультантПлюс».

⁹ См.: апелляционное определение Саратовского областного суда от 16.11.2016 по делу № 33-8670 // СПС «КонсультантПлюс».

Это происходит из-за того, что в законодательстве не урегулирован вопрос о доказательствах, при помощи которых турист может фиксировать нарушения условий договора исполнителем (контрагентом туроператора в стране (месте) временного пребывания)¹⁰.

В связи с этим зачастую нарушение требований к качеству оказываемых туристских услуг заключается в том, что условия проживания и обслуживания в отеле не соответствуют тем, что были согласованы при заключении договора.

Так, в случае, рассмотренном в апелляционном определении Свердловского областного суда от 12.08.2015 по делу № 33-11793/2015 по договору туристу предлагались пятизвездочный отель, трехразовое питание, напитки и рядом море. Фактически рядом с отелем находилась коралловая отмель, что исключало купание, в отеле белье менялось всего раз в неделю, в номере была небольшого размера ванная комната, и сам номер был небольшим. Турист в связи с указанным считал, что его отель не соответствовал требованиям, предъявляемым к пятизвездочным отелям.

Из материалов данного дела следовало, что отель, по мнению представителя туристской фирмы, является пятизвездочным по системе сертификации отелей и гостиниц, принятых в государстве пребывания, а общепринятых критериев деления отелей на трех-, четырех- и пятизвездочные не существует, они являются условными и для каждой страны особенными.

Суд, разделяя позицию представителя турфирмы, указал в решении, что истец имеет смутное представление о том, каким критериям должен отвечать пятизвездочный отель и какие услуги характерны для отелей такого класса, поэтому основывает исковые требования только на своем субъективном мнении: отступлений от условий договора и рекламного проспекта ответчика не выявлено¹¹.

Как видно из рассмотренной ситуации, туристу не удалось доказать обоснованность своих требований относительно качества услуги по проживанию. Главная причина заключается в неурегулированности вопроса о предоставляемой туристу информации о качестве услуг по проживанию в стране (месте) временного пребывания на законодательном уровне.

В связи с этим считаем, что в законодательстве не получила достаточного закрепления и развития обязанность туроператора (турагента) по предоставлению информации потребителю о средстве размещения в стране (месте) временного пребывания.

Интересным в этой связи представляется опыт стран СНГ. В частности, на Украине в Законе «О туризме» (ст. 20) предусмотрены обязательства субъектов туристской деятельности: к началу предоставления туристских услуг потребителю по его требованию предоставить информацию о характеристике гостиниц, других мест размещения туристов, в том числе об их месте расположения, классификации по законодательству страны (города) временного пребывания¹².

Положения ст. 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее — Закон о туристской деятельности) предусматривают право сторон договора о реализации туристского продукта изменять или расторгать договор в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении.

При расторжении договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств одним из юридических последствий является возврат фактически понесенных расходов соответствующей стороной (возврат туристу стоимости туристической путевки).

Материалы судебной практики показывают, что при осуществлении возврата туристу стоимости оплаченных им туристских услуг в рассма-

¹⁰ См.: апелляционное определение Свердловского областного суда от 12.08.2015 по делу № 33-11793/2015 // СПС «КонсультантПлюс».

¹¹ Цит. по: Услуги: проблемы правового регулирования и судебной практики : сб. науч.-практ. ст. / ред. кол.: Н. Ф. Качур, М. В. Кротенко (отв. ред.), С. Н. Мальтов. М. : Волтерс Клувер, 2007. С. 149.

¹² Закон Украины от 15.09.1995 № 324/95-ВР «О туризме» // Ведомости Верховной Рады Украины. 1995. № 31. Ст. 241.

триваемом случае возникают вопросы о том, с кого следует взыскивать стоимость туристского продукта — с туроператора или турагентства¹³.

Нормы действующего законодательства в части расторжения договора о реализации туристского продукта не предусматривают четкого перечня юридических последствий для сторон, которые могут возникнуть в результате соответствующего изменения или расторжения договора, помимо возврата денежных средств в размере фактически понесенных затрат сторон при расторжении договора.

На практике изменение обстоятельств, из которых стороны договора о реализации туристского продукта исходили при заключении договора, происходит на различных этапах оказания туристских услуг потребителю (например, когда договор уже заключен, но денежные средства в счет договора еще не внесены, до или после начала путешествия и т.п.).

Считаем, что для предотвращения ущемления прав туристов туристскими компаниями определенный перечень последствий изменения или расторжения договора должен быть урегулирован именно на уровне Закона о туристской деятельности.

Согласно п. 4 ст. 10 Закона о туристской деятельности невозможность совершения туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам установлена в качестве возможного основания изменения или расторжения договора. Однако законодательно это основание определено всего лишь как право требования, а не безусловное основание изменения или расторжения договора.

Такая ситуация требует внесения соответствующих изменений в правовую конструкцию рассматриваемой нормы и закрепление невозможности совершения туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам в качестве безусловного основания изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта.

Материалы судебной практики также показывают, что приведенная нормативная несогласованность ведет к удержанию туристскими фирмами с туриста до 90 % стоимости туристского продукта, а нередко и вообще к игнорированию права туриста на расторжение договора о реализации туристского продукта и отказ от тура. Так, истец К. А. обратился в суд с иском к ООО «Юниверсал» и ООО «ГТВ групп», в котором просил взыскать уплаченную денежную сумму в связи с отказом от исполнения договора, расходы на оплату юридических услуг, штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере 50 % от суммы, присужденной ко взысканию.

Исковые требования были мотивированы тем, что между истцом и ООО «Юниверсал» был заключен договор о реализации туристского продукта, согласно условиям которого истец приобрел тур во Вьетнам. Оплата стоимости тура по договору была частично осуществлена истцом. Однако позже истец был госпитализирован в ФГКУ «Центральный Клинический военный госпиталь Федеральной службы безопасности РФ», во время нахождения в котором лечащий врач сообщил ему о том, что ему противопоказана смена климата в течение трех месяцев после выписки и настоятельно рекомендовал воздержаться от каких-либо поездок за границу. Истец сообщил об этом представителю ответчика и о наличии у него намерения отказаться от тура. Однако денежные средства, оплаченные по договору о реализации туристского продукта, не были взысканы.

Решением Перовского районного суда города Москвы от 07.03.2014 исковые требования были удовлетворены частично. В пользу К. А. в связи с отказом от исполнения договора с ООО «ГТВ групп» были взысканы заявленные уплаченные денежные средства, а также была взыскана компенсация расходов на оплату юридических услуг и штраф за отказ в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя¹⁴.

¹³ См.: апелляционное определение Московского городского суда от 16.01.2017 по делу № 33-0377/2017 // СПС «КонсультантПлюс».

¹⁴ См.: апелляционное определение Московского городского суда от 02.10.2014 по делу № 33-26284/14 // СПС «КонсультантПлюс».

Согласно ст. 10 Закона о туристской деятельности претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора.

Представляется, что установление специальной нормой сокращенного 20-дневного срока предъявления претензий существенным образом ущемляет права туриста в связи с тем, что такие сроки не согласованы с нормой ч. 3 ст. 29 Закона о защите прав потребителей, устанавливающей, что потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги, если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги.

В приведенной норме также не указаны последствия пропуска туристом установленного срока предъявления претензии туроператору (турагенту).

В этой связи считаем, что необходимы законодательная регламентация процедуры предъявления потребителем требований к качеству туристского продукта в стране пребывания, а также установление двухлетнего срока на предъявление претензий к исполнителям на рынке туристских услуг в России.

Если говорить о правовом регулировании качества туристских услуг, то следует сказать, что критерии этого качества в Законе о туристской деятельности не определены, в связи с чем на практике довольно трудно разграничить, где имеет место нарушение качества услуги, а где — предоставление неполной или недостоверной информации об услуге или введение в заблуждение относительно ее свойств.

Качество туристских услуг тесно связано с понятием «существенные недостатки» услуги. На наличие такого понятия указывает Закон о защите прав потребителей в термине «недостаток».

По мнению Я. Е. Парция, «это такой недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование услуги в соответствии с ее целевым назначением, либо который не

может быть устранен, либо который проявляется после устранения, либо для устранения которого требуются большие затраты, либо вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора»¹⁵.

Таким образом, для признания недостатка существенным при возмездном оказании туристских услуг прежде всего необходимо несоответствие услуги стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к ее качеству.

Туристская компания должна надлежащим образом исполнять условия заключенного договора. Если из-за отступлений от этих условий результат оказанной услуги ухудшается, турист вправе потребовать безвозмездно устранить эти недостатки; уменьшить соразмерно установленную цену оказанной услуги; оказать услугу повторно на безвозмездной основе, если это возможно; или же возместить расходы по устранению этих недостатков своими силами или третьими лицами (ст. 29 Закона о защите прав потребителей).

При таких обстоятельствах турист вправе потребовать безвозмездно устранить выявленные недостатки, если путешествие еще не закончилось. При этом, удовлетворяя требования потребителя-туриста о безвозмездном устранении недостатков, о повторном оказании услуги туристская компания не освобождается от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги в размере 1 % цены оказания услуги за каждый день просрочки.

Потребитель вправе расторгнуть договор оказания услуг и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем.

Например, если туристу обещали предоставить экскурсию с русскоговорящим гидом, а фактически провезли по городу на автобусе без экскурсовода, он может потребовать соответствующего уменьшения вознаграждения

¹⁵ См.: Парций Я. Е. Научно-практический комментарий Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». М.: Фонд «Правовая культура», 1998. С. 53.

за услугу (т.е. потребовать назад деньги за экскурсию).

Расторгнуть договор и потребовать полного возмещения стоимости туристической путевки турист вправе лишь в том случае, если он реально отказался от предоставленной ему некачественной услуги. Если же он все-таки этой услугой воспользовался, то расторжение договора осуществимо лишь при наличии доказательств невозможности отказаться от услуг (например, справка о невозможности досрочного вылета, групповая виза)¹⁶.

Отдельным актуальным вопросом в сфере защиты прав потребителей туристских услуг остается проблема разграничения ответственности туроператора и турагента перед туристом.

Правовая проблема действующего механизма гражданско-правовой ответственности исполнителя в обязательствах по оказанию туристских услуг проявляется в определении надлежащего субъекта (турагента или туроператора), обязанного нести гражданско-правовую ответственность перед туристом.

Еще С. Н. Братусь обращал внимание на неурегулированность ответственности туристских организаций перед гражданами¹⁷.

Исходя из ст. 9 Закона о туристской деятельности вся ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору с потребителем возлагается на туроператора, который также отвечает за действия

(бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентами.

Полагаем, что в данной норме имеет место нарушение баланса интересов между туристом как потребителем и исполнителем в лице туроператора и турагента. Это нарушение заключается в отсутствии ответственности турагента, статус которого законодательно не определен, что плохо отражается на защите прав туристов как участников этих правоотношений. Между тем турагентства обладают правом заключения договоров и получения денег от потребителей для оплаты туристической поездки.

Примерами нарушений обязательств турагентств являются ненадлежащее оформление документов для совершения туристического путешествия, непредставление полной информации о туристском продукте¹⁸, несвоевременное перечисление денежных средств потребителю туроператору вследствие чего туристам приходится дважды оплачивать проживание, питание и другие услуги. Кроме того, в последние годы на рынке туристских услуг участились конфликты, связанные с неисполнением отдельными агентствами своих обязательств перед потребителями: турагентские компании исчезают с деньгами клиентов, в стране растет число спланированных или вынужденных случаев мошенничества в сфере турагентского бизнеса.

За 2017 г. турагентства из Санкт-Петербурга, Кемерово, Барнаула и других российских городов обманывали клиентов, скрываясь с их деньгами¹⁹.

¹⁶ См.: Сорк Д. Компромат на турфирму // Бизнес-адвокат. 1997. № 5.

¹⁷ См.: Братусь С. Н. Юридическая ответственность и законность. М., 1976. С. 200.

¹⁸ Изучение материалов дела по иску гр-на Х. и гр-ки С. о взыскании с турагента ООО «Бюро путешествий» материального ущерба, неустойки и морального вреда показало, что основанием данного иска послужило непредоставление ответчиком туристам существенной информации о порядке и условиях оформления туристической визы в Великобританию: о необходимости предварительной поездки в консульство этой страны в г. Санкт-Петербурге для сдачи биометрических данных. Ответчик расторгнуть договор и возратить полученные от истцов денежные средства отказался. Решением суда договор о подборе и бронировании тура турагентом по заказу туриста от 03.03.2008, заключенный между ООО «Бюро путешествий» и Х. в отношении туристского продукта «Экскурсионный тур «По обе стороны Ла-Манша»» на двух туристов, был расторгнут. С турагента ООО «Бюро путешествий» в пользу Х. взысканы средства в качестве возврата стоимости тура, убытки, неустойка, компенсация морального вреда // Архив Исакогорского районного суда г. Архангельска.

¹⁹ «Прокатили» с путевками: как не попасться на удочку липовых турагентств // URL: <https://www.alt.kp.ru/daily/26683.4/3706138/> (дата обращения: 01.08.2017); «Авиа-фокус»: в Петербурге туристическая ком-

Изучение судебной практики показывает, что туроператорам вменяются в вину даже подтвержденные документально ошибки, совершенные турагентством при продаже туристского продукта.

В нынешней правовой ситуации турагенты выпадают из цепочки ответственности перед потребителем. В этой связи считаем, что ответ-

ственность турагентов должна быть закреплена в Законе о туристской деятельности.

Изложенные в настоящем исследовании вопросы свидетельствуют о необходимости совершенствования законодательства о защите прав потребителей туристских услуг, что стабилизирует ситуацию по этому вопросу в обществе, приведет к туристической активности.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Братусь С. Н. Юридическая ответственность и законность. — М., 1976.
2. Парций Я. Е. Научно-практический комментарий Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». — М. : Фонд «Правовая культура», 1998.
3. Сорк Д. Компромат на турфирму // Бизнес-адвокат. — 1997. — № 5.
4. Стригунова Д. П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса. — М., 2016.
5. Услуги: проблемы правового регулирования и судебной практики : сб. науч.-практ. ст. / ред. кол.: Н. Ф. Качур, М. В. Кротенко (отв. ред.), С. Н. Мальтов. — М. : Волтерс Клувер, 2007.

Материал поступил в редакцию 2 августа 2017 г.

ROLE OF JUDICIAL PRACTICE IN PROTECTING VIOLATED RIGHTS OF CONSUMERS OF TOURISM SERVICES

OTCHESKIY Ivan Evgenievich — PhD in Law, Associate Professor of the Department of Labour Law and Entrepreneurship, Tyumen State University
russ-kaz.cent@mail.ru
625000, Russia, Tyumen, ul. Lenina, d. 38

VOLODINA Darya Vladimirovna — PhD in Law
russ-kaz.cent@mail.ru
625000, Russia, Tyumen, ul. Lenina, d. 38

Abstract. *Tourism is an integral part of the life of a modern man. From the economic point of view, it is important for each country to create a proper infrastructure for tourism development. Tourism combines travel and services, which are designed to meet the needs of people who travel.*

The results of the activity of Rospotrebnadzor bodies in various regions of our country testify that violations of the rights of tourists are not uncommon in the work of tourist companies. To date, the issues of legal regulation of the protection of the rights of consumers of tourist services from numerous violations by travel agencies are very topical.

пания пропала вместе с деньгами и клиентами // URL: <https://www.5-tv.ru/news/142708/> (дата обращения: 01.08.2017) ; Несостоявшийся отпуск : директор кемеровского турагентства обманула клиентов // URL: <http://gazeta.a42.ru/lenta/news/nesostoyavshijsya-otpusk-direktor-kemerovskoj-turfirmy-obman> (дата обращения: 01.08.2017).

A certain part of the causes of violations of rights in the tourism sector is the lack of legal regulation of the rights and obligations of the parties to the tourist agreement when concluding, executing and terminating legal relations between a tourist and a tour operator.

The authors analyze the judicial and law enforcement practice on violations of contracts concluded with consumers of tourist services; reflect the shortcomings of the legal regulation of the protection of the rights of consumers of tourist services subject to numerous violations of legislation by professional participants in the tourist market.

Keywords: *tourism, travel, services, legal regulation, tourists, tourist companies, travel agencies, inadequate legal regulation, judicial practice, judicial protection, protection of consumer rights in tourism, violations of tourists' rights, right to information, making claims to the quality of tourism product, civil law responsibility of the tour operator and travel agent.*

REFERENCES (TRANSLITERATION)

1. *Bratus' S. N. Yuridicheskaya otvetstvennost' i zakonnost'.* — М., 1976.
2. *Parcij Ya. E. Nauchno-prakticheskij kommentarij Zakona «Ob osnovax turistskoj deyatel'nosti v Rossijskoj Federacii».* — М. : Fond «Pravovaya kul'tura», 1998.
3. *Sork D. Kompromat na turfirму // Biznes-advokat.* — 1997. — № 5.
4. *Strigunova D. P. Pravovye osnovy gostinichnogo i turistskogo biznesa.* — М., 2016.
5. *Uslugi: problemy pravovogo regulirovaniya i sudebnoj praktiki : sb. nauch.-prakt. st. / red. kol.: N. F. Kachur, M. V. Krotenko (otv. red.), S. N. Mal'tov.* — М. : Volters Kluver, 2007.