

## ПРОБЛЕМЫ РОССИЙСКОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА



УДК – 347  
ББК – 67.404

**ИВАНОВА Светлана Анатольевна,**  
доктор юридических наук, профессор,  
заведующая кафедрой «Гражданское право»  
Финансового университета  
при Правительстве Российской Федерации

**РОЗАНОВА Татьяна Павловна,**  
доктор экономических наук, профессор,  
заместитель первого проректора по учебной  
и методической работе  
Финансового университета  
при Правительстве Российской Федерации

12.00.03 – гражданское право; предпринимательское право; семейное право;  
международное частное право

### ПРОБЛЕМЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

**Аннотация.** *Несовершенство действующего законодательства в части правового регулирования отношений в сфере туризма приводит к неопределенности в вопросах правоприменения в случаях споров между туристами и турфирмами. В судебной практике довольно часто возникают вопросы гражданско-правовой ответственности туристических компаний за ненадлежащую информацию о туристском продукте и за нарушение условий о его качестве и иных условий договора.*

**Ключевые слова:** *юридическая ответственность, страхование ответственности, туристский продукт, туристическая деятельность, турист, туроператор, турагент.*

**IVANOVA Svetlana Anatolyevna,**  
the doctor of jurisprudence,  
professor managing Civil law department  
of Financial University under the Government  
of the Russian Federation

**ROZANOVA Tatyana Pavlovna,**  
Doctor of Economics, professor, deputy first vice  
rector for educational and methodical operation  
of Financial University under the Government  
of the Russian Federation

### RESPONSIBILITY PROBLEMS IN THE SPHERE OF RENDERING TOURIST SERVICES

**Summary.** *Imperfection of the current legislation regarding legal regulation of the relations in the sphere of tourism results in uncertainty in questions of right application in cases of disputes between tourists and travel agencies. In jurisprudence quite often there are questions of civil responsibility of travel agencies for inadequate information on a tourist product and for violation of conditions about its quality and other terms of the contract.*

**Keywords:** *legal responsibility, insurance of responsibility, tourist product, tourist activities, tourist, tour operator, travel agent.*

Развитие туризма имеет большое значение для государства в целом, субъектов Российской Федерации и муниципальных образований. Россия располагает огромным потенциалом для развития, прежде всего, внутреннего туризма. В Концепции [9] долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года туризм рассматривается как существенная составляющая инновационного развития нашей страны, а также определены основные цели, задачи, принципы и направления государственной политики в сфере туризма.

В соответствии с перечнем поручений Президента Российской Федерации по вопросам развития въездного и внутреннего туризма в Российской Федерации от 30 июля 2013 г. № Пр-1814 разработана Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года [10]. В указанной Стратегии отмечено, что современный этап стратегического планирования развития туризма первоначальной целью предполагает определение правовой базы, законотворчество в этой сфере.

В настоящее время правовое регулирование отношений, связанных с предоставлением туристских услуг, осуществляется Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 29.06.2015, с изм. от 02.03.2016) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [13] (далее – Закон № 132-ФЗ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» [11], Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 (ред. от 07.11.2015), [12] а также иными нормативными правовыми актами. Кроме того, выработана обширная судебная практика в сфере оказания туристских услуг.

В целях обеспечения единства судебной практики Пленум Верховного Суда Российской Федерации дал судам общей юрисдикции необходимые разъяснения по вопросам применения законодательства, ре-

гулирующего отношения с участием потребителей туристских услуг. В пункте 50 Постановления от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» [8] указывается, что, применяя законодательство о защите прав потребителей к отношениям, связанным с оказанием туристских услуг, суды должны учитывать, что ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор, в том числе, за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

Анализ договоров в сфере туризма и судебной практики показывает, что чаще всего нарушения прав потребителя возникают на стадии его информирования туристическими организациями об оказываемых ими услугах, что может быть выражено в непредоставлении информации либо предоставлении недостоверной информации о правовой природе договора, его предмете и других существенных условиях.

Так, Т.Д. и Т.Э. обратились в суд с иском к ООО «Свифт» о взыскании денежных средств [1]. В обоснование исковых требований указали, что между Т.Э. и ООО «Свифт» был заключен договор поручения на оказание услуг по формированию и приобретению выездного пакета. По утверждению истцов, при заключении вышеуказанных договоров они полагали, что им будет реализован туристский продукт как полный комплекс услуг, направленных на отдых туристов, а не только услуг по обеспечению перелета и бронирования места проживания. Истцы считали, что ответчик ввел их в заблуждение, поскольку, заключая с ними посреднические договоры, ответчик фактически осуществляет дея-

тельность туроператора при организации тура, не имея на это возможностей и полномочий. Уточнив искимые требования, полагая данные договоры недействительными, просили суд взыскать с ответчика в пользу истцов солидарно денежную сумму по договору и неустойку, расходы на оплату услуг представителя и компенсацию морального вреда. Суд искимые требования удовлетворил. В апелляционном определении Верховного суда Республики Башкортостан данный вывод признан законным. При этом суд указал, что деятельность по оказанию услуг с помощью привлеченных третьих лиц (ст. 313 ГК РФ) не тождественна посредничеству в приобретении прав на услуги, обязанности туроператора не исчерпываются формированием туристского продукта, то есть заключением договоров с непосредственными исполнителями услуг (перевозчиками, отелями, гидами) и его реализацией туристу туроператор несет ответственность и за качество перевозки, и за условия проживания туриста. Турист обращается к турфирме не за посреднической услугой, а за получением полноценного туристско-экскурсионного обслуживания. В лице турфирмы он видит исполнителя услуги, а потому не выдает какой-либо доверенности на заключение договоров от его имени с перевозчиком, владельцем гостиницы и т.д. Судебная коллегия полагала установленным, что у Т.Э. и Т.Д. отсутствовало волеизъявление на приобретение только билетов и бронирование проживания в отеле, поскольку, заключая сделки с ответчиком, позиционирующего себя как туристическая компания, они полагали, что обращаются к турфирме не за конкретной посреднической услугой, а за получением полноценного туристско-экскурсионного обслуживания.

Более того, приобретение билетов по недельному авиарейсу и одновременное бронирование недельного проживания в каком-либо из приведенных в списке отелей, расположенных в разных странах мира, без указания точных сроков (месяцы, числа) такого бронирования явно свидетельствует о том, что при заключении оспариваемых договоров действительная воля истцов была направлена на заключе-

ние договора о реализации туристского продукта, а именно на приобретение недельной (дата) туристической путевки в отеле, адрес, при включении в стоимость договора, в частности, расходов на приобретение билетов, бронирование апартаментов в отеле, питание, транспорт, медицинское обслуживание, страхование, аэропортовые сборы, получение виз и консульские сборы.

Изложенному корреспондируют положения Письма Роспотребнадзора, где указано, что заключение договора возмездных услуг по форме, отличной от установленной Законом об основах туристической деятельности, не должно подменять фактических действий исполнителя услуг по реализации туристского продукта. По данным проверки, проведенной Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, было выявлено 4 095 фактов нарушений данного законодательства, 31% от которых приходится на нарушение права потребителей (туристов) на информацию об исполнителе (туроператоре, турагенте), о туристском продукте (ст. 8–12 Закона о защите прав потребителей; ст. 6, 14 Закона об основах туристской деятельности, п. 4, 5 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта); 34% – на нарушение порядка заключения договора о реализации туристского продукта, из них 25% касаются включения в договор условий, ущемляющих права потребителей (ст. 16 Закона о защите прав потребителей, ст. 10, 10.1, 17 Закона об основах туристской деятельности в Российской Федерации); 9% – на ненадлежащее исполнение условий договора (ст. 4, 28–32 Закона о защите прав потребителей, п. 19 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта) [7].

В основе категории «туристский продукт» лежит понятие «туристская услуга», под которой понимаются действия или деятельность по удовлетворению потребностей туриста или экскурсанта, включая услуги по перевозке пассажиров и багажа, средств размещения, питания, экскурсионные, отвечающие целям туризма, но не ограничиваясь ими. В связи с этим правовая природа договора о реализации турист-

кого продукта доктринально определена [2; 3, с. 33–47] – это договор возмездного оказания услуг. Предметом договора является совершение действий (деятельности) по удовлетворению потребностей физического лица, связанных с реализацией путешествия.

Туроператор формирует туристский продукт (т.е. комплекс оказываемых за общую цену услуг по перевозке и размещению) по заданию туриста и реализует его самостоятельно или через туристического агента путем заключения договора с туристом о реализации туристского продукта (абз. 19 ст. 1, абз. 1 ст. 9 Закона № 132-ФЗ).

Вместе с тем туроператор и турагент не имеют четко определенных границ ответственности. Следовательно, не решен и вопрос о том, к кому должен обращаться турист в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору. Изменения, внесенные в Закон № 132-ФЗ Федеральным законом от 03.05.2012 № 47-ФЗ, хотя и решили определенным образом задачу гарантирования потребителям туристских услуг возмещения понесенного ими реального ущерба вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператорами и турагентами договоров о реализации туристского продукта, оказались, по мнению специалистов [5], противоречивыми и несовершенными, создали основу для новых серьезных проблем.

Согласно п. 2 ст. 782 ГК РФ, а также ст. 32 Закона о защите прав потребителей, турист как потребитель вправе отказаться от исполнения договора о реализации туристского продукта в любое время при условии оплаты исполнителю (туроператору) фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Названная гарантия предоставлена туристу императивными нормами законодательства и предполагает встречные обязательства на стороне туроператора и турагента – обеспечить туристу право на односторонний отказ от туристского продукта в любое время при условии компенсации туроператору (турагенту) фактически понесенных им расходов, обусловленных

предоставлением конкретного туристского продукта, наличие которых они должны доказать. Данный подход подтверждается сложившейся судебной практикой [6].

Более того, норма ст. 10 Закона № 132-ФЗ специально оговаривает право каждой стороны договора о реализации туристского продукта потребовать расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора, к которым относится, в том числе, невозможность совершения туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Поскольку Закон № 132-ФЗ устанавливает императивное требование к реализации туристского продукта: обеспечение оказания туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, осуществляется исключительно туроператором, независимо от того, привлекался ли турагент к оказанию этих услуг, – судам важно учитывать, что при рассмотрении споров о взыскании убытков, связанных с отказом туриста от реализации туристского продукта, подлежит привлечению к участию в деле туроператор как субъект, обладающий доказательствами фактически понесенных расходов при реализации конкретного туристского продукта [4, с. 20].

Не лишним будет напоминание о том, что споры о качестве туристского продукта (претензии туроператору) в соответствии с ч. 7 ст. 10 Закона № 132-ФЗ предполагают претензионный (досудебный) порядок урегулирования. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

По спорам о качестве услуг бремя доказывания необоснованности исковых требований туристов лежит на ответчике. Удовлетворяя исковые требования туристов к качеству услуг, входящих в туристский продукт, суды указывают, что турфирма оказывает туристские услуги кли-



ентам и заключает договоры с туристами, т.е. осуществляет предпринимательскую деятельность, а поэтому несет повышенную ответственность (независимо от вины турфирмы) за нарушение обязательств по договору, в том числе допущенных теми лицами, с которыми турфирма заключила договоры об обслуживании туриста.

Вместе с тем представляется, что целесообразно закрепить в ст. 9 Закона № 132-ФЗ положение следующего содержания: «Если туроператор докажет, что нарушение обязательств вызвано ненадлежащим исполнением договоров третьими лицами (непосредственными исполнителями услуг, входящих в туристский продукт), ответственность туроператора перед туристом определяется по тем же правилам, по которым перед туроператором отвечает третье лицо, оказавшее соответствующие услуги».

Следует указать на очевидный пробел в законодательстве, не предусмотревшем обязательное страхование риска наступления ответственности туристических агентств. В связи с этим нормы Закона № 132-ФЗ, касающиеся страхования ответственности субъектов туристической деятельности, не соответствуют положениям ГК РФ. Так, например, ч. 9 ст. 17.1 Закона № 132-ФЗ закрепляет требование о том, что в договоре страхования ответственности туроператора или в банковской гарантии должно содержаться условие, предусматривающее право туриста и (или) иного заказчика, заключивших договор о реализации туристского продукта с турагентом, при наступлении страхового случая, указанного в договоре, обратиться к страховщику или гаранту с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии (если в соответствии с договором, заключенным между туроператором и турагентом, турагенту поручается от своего имени реализовывать туристский продукт, сформированный туроператором).

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора является ус-

тановление фактов, определяющих наступление страхового случая, – существенный характер нарушений обязательств туроператора по договору. К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта законодатель относит наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к его качеству и безопасности, а также неисполнение обязательств, связанных с перевозкой туриста, его размещением.

В результате реализации турагентом туристского продукта от своего имени из смысла вышеприведенных норм следует, что ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение указанного договора возлагается на турагента, а не на туроператора. Таким образом, в случае приобретения туристом у турагента туристского продукта с существенными недостатками возмещение причиненного ему ущерба не будет обеспечено из страховой суммы, поскольку обязательное страхование его гражданской ответственности законом не предусмотрено.

ГК РФ допускает страхование договорной ответственности только самого страхователя (ст. 932), а в случае нарушения этого требования договор ничтожен. Таким образом, туроператор, застраховавший свою ответственность в силу ст. 17.1 Закона № 132-ФЗ и не являющийся обязанным лицом по договору реализации туристского продукта турагентом, не будет являться гарантом защиты интересов пострадавшего туриста от реализации некачественного туристского продукта. Поскольку лица, осуществляющие турагентскую деятельность, как правило, индивидуально, – это всегда физические лица, выполняющие на свой страх и риск работу по продвижению и реализации туристских продуктов, не могущие гарантировать потребителям туристских услуг финансовое обеспечение в случае причинения им ущерба. Следовательно, обязательное страхование их профессиональной ответственности должно явиться одним из главных требований, предъявляемых к осуществляемой ими деятельности.

В вопросах, касающихся страхования ответственности, необходимо более четко определить субъектный состав страховых правоотношений, определить правовой статус туристических агентств как субъектов страхования ответственности при осуществлении туристической деятельности, внести ясность в понятие объекта страхования, который в настоящий момент охватывает только реальный ущерб, причиненный потребителю, исключая компенсацию убытков и морального вреда.

### Список литературы

[1] Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 13.02.2014 по делу № 33-1971/2014.

[2] *Вольвач Я.В.* Туристские услуги как объект гражданских правоотношений: Монография. М.: Норма; Инфра-М, 2012.

[3] *Золотарева А.Е.* Содержание договора оказания туристской услуги // Актуальные проблемы российского законодательства. 2015. № 9.

[4] *Карпетов А.Г., Фетисова Е.М., Матвиенко С.В., Бондаревская М.В.* Обзор правовых позиций Верховного Суда Российской Федерации по вопросам частного права за декабрь 2014 г. // Вестник экономического правосудия Российской Федерации. 2015. № 1.

[5] Кто отвечает за качество туристических услуг: туроператор или его представитель за рубежом? // Электронный журнал «Азбука права». 2016.

[6] Обзор ВС РФ по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел, утвержденного Президиумом ВС РФ от 01.02.2012, Постановление Президиума ВАС РФ от 17.01.2012 № 11292/11, Определение ВС РФ от 28.06.2011 № 51-В11-3.

[7] *Письмо* Роспотребнадзора от 7 августа 2009 г. № 01/11347-9-32 «Об осуществлении контроля (надзора) за исполнением законодательства о защите прав потребителей при оказании туристских услуг» // СПС «КонсультантПлюс».

[8] Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Российская газета. 2012. № 156. 11 июля.

[9] Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 № 1662-р (ред. от 08.08.2009) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года» (вместе с «Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года») // Собрание законодательства РФ. 24.11.2008. № 47. Ст. 5489.

[10] Распоряжение Правительства РФ от 31.05.2014 № 941-р «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года» // Собрание законодательства РФ. 16.06.2014. № 24. Ст. 3105.

[11] Российская газета. 1996. № 8. 16 января.

[12] Российская газета. 2007. № 159. 25 июля.

[13] Собрание законодательства РФ. 02.12.1996. № 49. Ст. 5491.

### Spisok literatury

[1] Apellyacionnoe opredelenie Verhovnogo suda Respubliki Bashkortostan ot 13.02.2014 po delu № 33-1971/2014.

[2] *Vol'vach Ya.V.* Turistskie uslugi kak ob'ekt grazhdanskix pravootnoshenij: Monografiya. M.: Norma; Infra-M, 2012.

[3] *Zolotareva A.E.* Soderzhanie dogovora okazaniya turistskoj uslugi // Aktual'ny'e problemy' rossijskogo zakonodatel'stva. 2015. № 9.

[4] *Karpetov A.G., Fetisova E.M., Matvienko S.V., Bondarevskaya M.V.* Obzor pravovy'x pozicij Verhovnogo Suda Rossijskoj Federacii po voprosam chastnogo prava za dekabr' 2014 g. // Vestnik e'konomicheskogo pravosudiya Rossijskoj Federacii. 2015. № 1.

[5] Кто отвечает за качество туристических услуг: туроператор или его представитель за рубежом? // Электронный журнал «Азбука права». 2016.

[6] Обзор ВС РФ по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел, утвержденного Президиумом ВС РФ от 01.02.2012, Постановление Президиума ВАС РФ от 17.01.2012 № 11292/11, Определение ВС РФ от 28.06.2011 № 51-В11-3.

[7] *Письмо* Роспотребнадзора от 7 августа 2009 г. № 01/11347-9-32 «Об осуществлении контроля (надзора) за исполнением законодательства о защите прав потребителей при оказании туристских услуг» // СПС «КонсультантПлюс».

[8] Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О