

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ГОСУДАРСТВА И ПРАВА  
Кафедра гражданско-правовых дисциплин

РЕКОМЕНДОВАНО К ЗАЩИТЕ  
В ГЭК

Заведующий кафедрой  
Д-р юрид. наук, доцент

 Л.В. Зайцева  
2022г.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**  
магистерская диссертация

**ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ  
ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ ПЕРЕД ТУРИСТОМ**

40.04.01 Юриспруденция

Магистерская программа «Магистр права»

Выполнила работу  
студентка 3 курса  
заочной формы обучения



Козлова Юлия Денисовна

Научный руководитель  
канд. юрид. наук, доцент



Отчешский Иван Евгеньевич

Рецензент  
Директор Департамента  
инвестиционной политики и  
государственной поддержки  
предпринимательства Тюменской  
области



Машуков Антон Андреевич

Тюмень  
2022

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ: ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА.....	7
1.1. ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ: ПОНЯТИЕ, ПРИЗНАКИ И СОДЕРЖАНИЕ.....	7
1.2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ИСПОЛНЕНИЕ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ.....	14
ГЛАВА 2. ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ЗАЩИТА ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ТУРИСТОВ.....	22
2.1. ОСОБЕННОСТИ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ ПЕРЕД ТУРИСТОМ.....	22
2.2. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ.....	30
ГЛАВА 3. ПРОБЛЕМЫ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ ПЕРЕД ТУРИСТОМ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ.....	36
3.1. ПРОБЛЕМЫ ЗАЩИТЫ ТУРИСТОВ КАК ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ДОГОВОРУ ОБ ОКАЗАНИИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ.....	36
3.2. НЕПРЕОДОЛИМАЯ СИЛА И ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ ПЕРЕД ТУРИСТОМ.....	44
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	55
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ.....	61

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы исследования.** Туризм – важная область человеческой жизни. Согласно официальным статистическим данным, в период с 2014 по 2020 гг. из России в зарубежные страны ежегодно совершалось от 30 до 45 млн. туристических поездок. В 2021 г. было совершено всего 18,6 млн. туристических поездок. Значительная часть таких путешествий происходит на основании соглашения между туристом и туристической фирмой – договора на оказание туристических услуг.

Несомненно, отечественное законодательство не может игнорировать существенный пласт общественных отношений, связанный с туризмом. Был принят Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – ФЗ «Об основах туристской деятельности»), который урегулировал соответствующие отношения. В частности, им были установлены особенности заключения и исполнения договора на оказание туристических услуг. Кроме того, в нём нашли своё отражение нормы о гражданско-правовой ответственности туристической фирмы перед туристом.

Тема исследования является актуальной, потому что правовое регулирование гражданско-правовой ответственности туристической фирмы перед туристом меняется, равно как и применение соответствующих норм. Так, Федеральным законом от 5 февраля 2007 г. № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»» было введено финансовое обеспечение ответственности туристической фирмы, что существенно повлияло на договорные отношения между туристической фирмой и туристом, в том числе на ответственность первой. Кроме того, многие теоретические и практические аспекты гражданско-правовой ответственности туристической фирмы продолжают быть спорными. Это касается, например, разграничения ответственности между туроператором и

турагентом. Также следует отметить, что социальные, экономические и политические потрясения неизбежным образом влияют на сферу туризма и требуют соответствующих изменений в законодательстве.

Так, сперва Пандемия COVID-19 значительно усложнила отношения между туристической фирмой и туристом в части взыскания с первой ущерба за неоказание туристских услуг. Восстановление туристической отрасли было прервано началом специальной военной операции на Украине, из-за которой отменились авиарейсы и аннулировались туристические путёвки. Если Пандемия стала причиной принятия специальных нормативно-правовых актов, влияющих на ответственность туристической фирмы, то специальная военная операция пока что не нашла отражения в нормах гражданского права. Однако специальная военная операция уже влияет на судебную практику, так как признаётся форс-мажором что, несомненно, влияет на договорные отношения между туристической фирмой и туристом.

Всё вышесказанное свидетельствует о необходимости подробного и всестороннего исследования особенностей и проблем гражданско-правовой ответственности туристической фирмы перед туристом.

**Объектом исследования** выступают общественные отношения, которые возникают в связи с нарушением туристической фирмой своих обязанностей по договору на оказание туристских услуг, что нарушает права и интересы туриста. **Предметом исследования** выступают нормы гражданского права, которые регулируют различные аспекты договора на оказание туристских услуг, а также гражданско-правовой ответственности туристических фирм.

**Цель исследования** – изучить особенности и проблемы гражданско-правовой ответственности туристической фирмы перед туристом и предложить пути решения этих проблем.

**Задачи исследования:**

- 1) рассмотреть понятие, признаки и содержание договора на оказание туристических услуг;
- 2) рассмотреть особенности заключения и исполнения договора на оказание туристических услуг;
- 3) исследовать особенности гражданско-правовой ответственности туристической фирмы перед туристом;
- 4) рассмотреть финансовое обеспечение ответственности туристической фирмы как институт защиты прав и интересов туристов;
- 5) исследовать проблемы защиты туристов как потребителей по договору об оказании туристических услуг и предложить возможные пути решения этих проблем;
- 6) изучить непреодолимую силу с точки зрения гражданско-правовой ответственности туристической фирмы перед туристом.

**Методологической базой** исследования послужили такие методы исследования, как описательный, структурно-функциональный и системный, которые позволили собрать, проанализировать необходимую информацию и сделать выводы о проделанном исследовании.

**Нормативную базу** исследования составило отечественное гражданское и условно выделяемое туристическое законодательство, которое регулирует отношения между туристической фирмой и туристом. Сюда входят такие нормативные правовые акты, как Закон РФ «О защите прав потребителей», Гражданский кодекс РФ, ФЗ «Об основах туристской деятельности» и другие акты.

**Практическую базу** исследования составили решения российских судов по гражданским спорам, связанным с ответственностью туристических фирм перед туристом за ненадлежащее оказание туристических услуг, за их не оказание, за нарушения прав туристов и т.п.

**Теоретическую базу** исследования составили научные статьи, учебные пособия, диссертации и научные монографии учёных и специалистов в области гражданского права, среди которых:

Н.А. Агешкина, М.А. Бобков, И.Ю. Кулеева, К.А. Лунев, И.Е. Отческий, Е.Л. Писаревский, Т.Э. Погудина, Е.Ю. Полотовская, Ю.С. Прохорова, А.В. Радонова и др.

Как правило, исследователи изучают договор оказания туристских услуг в целом. Например, ему посвящена диссертация Ю.В. Никоноровой [Никонорова, с. 10]. Однако есть цельные исследования, которые посвящены именно ответственности. Так, Отческий И.Е. в своей диссертации рассмотрел вопросы защиты прав туристов как потребителей в обязательствах по возмездному оказанию туристских услуг [Отческий, с. 9]. Т.Э. Погудина, в свою очередь, рассмотрела гражданско-правовую защиту обеих сторон данного договора [Погудина, с. 12].

**Структура работы** определена целями и задачами исследования и состоит из: введения, трёх глав, включающих шесть параграфов, заключения и списка использованной литературы и источников.

# 1. ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ: ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

## 1.1. ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ: ПОНЯТИЕ, ПРИЗНАКИ И СОДЕРЖАНИЕ

«Активное развитие внутреннего туризма, особенно в сложных современных условиях, сейчас выходит если не на самый первый план, то на одно из самых значимых мест. У России здесь колоссальный потенциал, у каждого региона - свои, уникальные преимущества» – заявил Президент Российской Федерации на заседании всероссийского экономического форума. Действительно, в условиях прошедшей пандемии COVID-19, а также осуществляемой в настоящее время специальной военной операции на Украине, предоставило возможность гражданам России лучше узнать свою страну. Развитие Ростуризма – это одно из преимущественных направлений политики государства. По данным статистики Пограничной службы ФСБ РФ, всего за II квартал 2022 года в Россию со всеми целями визитов (не только туризм) въехали 3,079 млн человек. Это меньше, чем во втором квартале 2021 года (3,116 млн), то есть в тот период, когда взаимные зарубежные поездки сдерживались карантинными требованиями и закрытыми границами.

По итогам второго квартала (апрель – июнь) 2022 года больше всего визитов в Россию было совершено из Украины (657,4 тыс.), Казахстана (653,6 тыс.), Узбекистана (482,2 тыс.), Таджикистана (354,3 тыс.), Киргизии (162,9 тыс.), Абхазии (157,1 тыс.), Армении (117,6 тыс.), Азербайджана (71,6 тыс.), Беларуси (55,5 тыс.), Монголии (51 тыс.).

Следует отметить, что отечественное законодательство, регулирующее отношения, связанные с договором на оказание туристских услуг, отличается непоследовательностью и незавершённостью. Дело в том, что ФЗ «Об основах туристской деятельности» не в полной мере упорядочил

правоотношения, касающиеся указанного договора. Так, в нём отсутствует чёткое определение туристской услуги, из-за чего непонятно, чем она отличается от другого используемого законом понятия – «туристический продукт».

Ещё один пример несовершенства законодательства – использование разных понятий для одного и того же, по сути, договора. Так, если в ФЗ «Об основах туристской деятельности» идёт речь о реализации туристского продукта, то в Гражданском кодексе России (далее – ГК РФ) – об услугах по туристическому обслуживанию (п. 2 ст. 779).

Поэтому в рамках настоящего исследования понятие «договор на оказание туристических услуг» будет использоваться в отношении тех договоров, предметом которых является как туристическая услуга, так и туристический продукт. То есть речь идёт о тех договорах, которые указаны в ч. 1 ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности», согласно которой туристский продукт реализуется через договор, который заключается туристом (либо другим заказчиком) и туроператором или турагентом.

Кроме того, закон не оперирует понятием «туристическая фирма». Поэтому в рамках настоящего исследования это понятие будет использоваться как собирательное, чтобы обозначать и туроператоров, и турагентов, как субъектов, которые могут нести гражданско-правовую ответственность перед туристами.

Теперь следует перейти непосредственно к понятию «договор на оказание туристических услуг». Положения закона ФЗ «Об основах туристской деятельности», а также Типовая форма договора о реализации туристского продукта, утверждённая Ростуризмом, позволяют сделать вывод о том, что договор на оказание туристических услуг – это договор, по которому туристическая фирма берёт на себя обязанность на возмездной основе оказать туристу услуги, которые включены в туристический продукт.



Похожие определения предлагаются исследователями-цивилистами. Например, И.Е. Отческий формулирует рассматриваемой договор следующий образом: это «соглашение, по которому одна сторона – исполнитель (туроператор, турагент), осуществляющий туристскую деятельность от своего имени, обязуется оказать другой стороне – заказчику (туристу и (или) иному заказчику) – своими силами или силами третьих лиц комплекс взаимосвязанных туристских услуг, состоящий либо из услуг по перевозке и размещению, либо из набора услуг, не включающих перевозку или размещение, обусловленных особенностями и целью путешествия, но состоящих из совокупности трёх и более услуг; заказчик обязуется оплатить в установленные сроки услуги исполнителя по общей цене» [Отческий, с. 42].

Можно сделать вывод о том, что учёные рассматривают договор на оказание туристических услуг шире, чем закон. В частности, нередко туроператор и турагент объединяются в общее понятие – туристическая фирма, чтобы исследовать различные аспекты договора, например, об ответственности перед туристом.

Думается, многочисленные противоречия при правовом регулировании и научном исследовании договора на оказание туристических услуг обусловлены прежде всего тем, что не до конца решён вопрос о правовой природе данного договора. Соответственно, другие аспекты договора, прямо вытекающие из его сущности, также являются неоднозначными.

Если анализировать мнения исследователей насчёт правовой природы рассматриваемого договора, то можно наблюдать три наиболее распространённых подхода:

- согласно первому подходу, договор на оказание туристских услуг является договором купли-продажи;
- в свою очередь, согласно второму подходу, он представляет собой смешанный договор;

– наконец, согласно третьему подходу, он представляет собой договор возмездного оказания услуг.

Наиболее часто исследователи-цивилисты указывают на то, что он является договором возмездного оказания услуг, но со своими специфическими особенностями. Так, по мнению О.Е. Ананьевой, следует рассматривать данный вид договора в качестве возмездного оказания услуги [Ананьева, с. 64]. В подтверждение этого положения может выступить содержание ст. 2 ФЗ «О введении в действие части второй ГК РФ». В ней идёт речь о том, что законы и иные правовые акты не должны противоречить данной части. Подобное также включено в п. 2 ст. 3 ГК РФ.

Похожего мнения придерживается Т.С. Рагимов. Он считает, что изучаемый договор следует относить к договорам о возмездном оказании услуг в соответствии с гражданским законодательством [Рагимов, с. 67].

Более глубокий анализ правовой природе данного договора дал И.Е. Отческий. По его мнению, если отталкиваться от положений ФЗ «Об основах туристской деятельности», то можно прийти к выводу, что речь идёт о договоре купли-продажи, где туристическая фирма продаёт туристу комплекс услуг. Из-за этого, как отмечает автор, на практике стороны договора относятся к туристическим услугам как к товару, т.е. применяются положения о купле-продаже [Отческий, С. 47].

Поэтому следует согласиться с тем, что договор на оказание туристских услуг – это разновидность оказания возмездных услуг, о которых идёт речь в гл. 39 ГК РФ. Такого рода однозначная квалификация договора важна, так как предопределяет, какие нормы будут применяться к отношениям между туристами и туристическими фирмами. Однако нужно отметить, что законодательство специально уделяет исследуемому договору повышенное внимание путём установления специальных правил, отличающих отношения между туристом и турфирмами от отношений заказчика и исполнителя по другим видам возмездного оказания услуг.

Во-первых, ФЗ «Об основах туристской деятельности» позволяет сделать вывод о наличии специфического предмета договора, а именно – «туристский продукт» или «комплекс туристских услуг». Из этого следует, что договор должен обязательно содержать не просто указание на такой продукт, а подробно описывать, какие именно услуги включены в предмет. То есть предмет является сложным, многосоставным.

В науке гражданского права также обращается внимание на сложный характер предмета данного договора [Радонова, с. 48]. Это обусловлено тем, что сфера туристских услуг предоставляет туристу огромный выбор среди множества предлагаемых ему в зависимости от целей туристского путешествия туристских услуг. В таковом можно отнести: перевозка, размещение, питание, экскурсионные услуги, услуги гидов-переводчиков. Каждая из этих услуг в отдельности не может быть туристской. Она становится таковой исключительно в комплексе с другими услугами, образующими предмет договора – комплексную туристскую услугу [Писаревский, с. 81].

Во-вторых, субъектный состав данного договора. Заказчиком здесь является турист, который вместе с тем является потребителем. Соответственно, на договор распространяются положения Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». Исполнителем, в свою очередь, может быть туроператор или турагент. Поэтому в договоре должно быть указано, кто именно исполняет услуги и как (т.е. самостоятельно или при помощи третьих лиц).

Отталкиваясь от того, что изучаемый договор – это договор возмездного оказания услуг, а также от его предмета, стоит выделить следующие его признаки:

1) он является консенсуальным, потому что оказанию услуг предшествует согласование между сторонами существенных условий. Они предусмотрены в ст. 10 ФЗ «О туристской деятельности» [Ефимцева, с. 56].

2) он носит двусторонний и взаимный характер. Обязательства из данного договора порождают права и обязанности для каждого из его участников. При этом права и обязанности каждой из сторон договора корреспондируют друг другу;

3) он является возмездным договором, потому что каждый из его участников обладает правом на получение встречного удовлетворения: турист получает согласованное обслуживание, а туристическая фирма – определённую договором денежную сумму [Радонова, с. 49];

4) согласно ст. 9 ФЗ «О туристской деятельности», туристский продукт формируются по конкретному заказу туриста, в силу чего данный договор может быть публичным, но не во всех случаях.

Следующая важная особенность договора об оказании туристских услуг – его содержание. Что касается существенных условий договора, то все они прямо указаны в ФЗ «О туристской деятельности»:

1) основные сведения о туристической фирме (наименование, адрес и т.п.);

2) размер финансового обеспечения, а также основные данные о действии договора страхования ответственности туристической фирмы (или банковской гарантии);

3) сведения о туристе, которые нужны для реализации туристского продукта;

4) общая цена туристского продукта;

5) информация о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта. Сюда входят сведения о:

– программе пребывания;

– маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения;

– об условиях проживания и питания;

– услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания;

– наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника;

– дополнительных услугах;

6) права, обязанности и ответственность сторон;

7) условия изменения и расторжения договора;

8) сведения о порядке и сроках предъявления потребителем претензий к исполнителю при нарушении условий договора;

9) сведения о порядке и сроках предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения (или об уплате денежной суммы по банковской гарантии).

Соответственно, иные условия, среди которых, например, срок оказания входящих в туристский продукт услуг (дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность), являются несущественными – они определяются по соглашению сторон [Толстова, с. 72].

Следует отметить, что если исполнителем по договору является турагент (а не туроператор), то существенных условий больше. К ним добавляются следующие:

1) основные сведения о турагенте;

2) информация о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о всех возможных способах связи с ним;

3) информация о возможности потребителя обратиться с требованием о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии.

Таким образом, договор на оказание туристических услуг – это разновидность гражданско-правового договора возмездного оказания услуг. По этому договору туристическая фирма (которой может быть и туроператор, и турагент) берёт на себя обязанность на возмездной основе

оказать туристу (потребителю) услуги, которые включены в туристический продукт.

Договор на оказание туристических услуг одновременно регулируется гражданским и туристским законодательством. То есть к нему применяется не только общие положения ГК РФ о договорах и гл. 39 о возмездном оказании услуг, но и специальные нормы. Они содержатся в ФЗ «О туристской деятельности». Их анализ позволяет выделить следующие особенности правового регулирования изучаемого договора:

- во-первых, повышенная роль императивных правил в регулировании отношений между туристической фирмой и туристом. Это выражается, в частности, в закреплении перечня существенных условий договора, в повышенных требованиях к туристической фирме и др.;

- во-вторых, сложный предмет, куда входит набор (или комплекс) туристских услуг: перевозка, размещение, питание, экскурсионные услуги, услуги гидов-переводчиков. Туристическая фирма берёт на себя обязанность оказать как минимум две такого рода услуги;

- в-третьих, регулирование договорных отношений таким образом, чтобы защитить в первую очередь интересы туриста. Это выражается в наличии обязательства полностью информировать туриста о предмете договора (о качестве каждой услуги и т.д.).

## 1.2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ИСПОЛНЕНИЕ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Из рассмотренных в предыдущем параграфе настоящего исследования понятия и особенностей договора на оказание туристических услуг видно, что туристическое законодательство предъявляет к нему более конкретизированные, а в некоторых случаях – повышенные требования. Это касается в том числе заключения и исполнения данного договора.

Ранее было сказано, что содержание договора зависит от того, кто именно является исполнителем – туроператор или турагент. Однако основные особенности заключения данного договора актуальны в отношении любой туристической фирмы.

Во-первых, договор должен соответствовать отечественному законодательству. Это значит, что договор о реализации туристского продукта должен заключаться в соответствии с требованиями ФЗ «Об основах туристской деятельности», а также ГК РФ, Закона о защите прав потребителей и иными требованиями. Многие из них закреплены в Постановлении Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» (далее – Правила оказания услуг по реализации туристского продукта).

Во-вторых, форма договора. Согласно п. 1 ст. 434 ГК РФ, договор может быть заключён в любой форме, предусмотренной для совершения сделок (ст.ст. 158 и 160 ГК РФ), если законом для договоров данного вида не установлена иная определённая форма. Что касается договора о реализации туристского продукта, то он, как следует из ФЗ «Об основах туристской деятельности», всегда заключается только в простой письменной форме. Соответственно, ни нотариального удостоверения, ни государственной регистрации для такого договора не требуется. Однако нужно учесть, что несоблюдение простой письменной формы договора лишает стороны в случае спора права ссылаться в подтверждение заключённой между ними сделки и её условий на свидетельские показания, но оставляет за ними право приводить письменные и другие доказательства (п. 1 ст. 162 ГК РФ).

По общему правилу, предусмотренному п. 2 ст. 434 ГК РФ, договор в письменной форме может быть заключён путём составления одного документа (в том числе электронного), подписанного сторонами, или обмена письмами, телеграммами, электронными документами либо иными данными в соответствии с правилами абз. 2 п. 1 ст. 160 ГК РФ.

Исходя из требований ч. 1 ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности», договор о реализации туристского продукта заключается в письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

Следует отметить, что электронная форма договора о реализации туристского продукта появилась относительно недавно. Так, ФЗ от 2 марта 2016 г. № 49-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность», закрепил подобную возможность.

В-третьих, данный договор должен не просто содержать указание на существенные условия (упомянутые ранее), а быть основан на типовой форме. Ранее приводилась типовая форма, разработанная Ростуризмом – в ней отражены все права и обязанности сторон, их ответственность и другие аспекты, вытекающие из закона. То есть принцип свободы договорных отношений здесь несколько ограничен, так как текст договора предопределяется федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма.

Однако нужно подчеркнуть, что законодательство напрямую не возлагает обязанность на туристические фирмы обращаться к типовой форме договора. Речь идёт о соответствии договору такой форме. Как верно отмечает Н.А. Агешкина, туристическая фирма всё же должна обращать внимание на типовую форму, даже если решила самостоятельно разработать собственную форму [Агешкина, с. 407].

В-четвёртых, данный договор должен учитывать, помимо вышеупомянутых норм, положения законодательства, действующего в сфере защиты прав потребителей.

В-пятых, заключение договора о реализации туристского продукта неразрывно связано с заключением ещё одного договора – договора страхования в пользу туриста.



Следует подробнее остановиться на последнем. Дело в том, что указанный договор страхования также имеет свои особенности, обусловленные основным договором. Так, в нём закрепляется то, что страховщик должен оплатить медицинскую помощь, оказанную туристу, если он, например, травмировался или отравился. Внезапное острое заболевание, а также некоторые другие болезни и случаи, связанные с необходимостью медицинских затрат, тоже являются основанием для страховых выплат туристу. Важное условие – такая помощь должна оказываться туристу в той стране, где он временно пребывает (либо если его эвакуировали оттуда).

Такое страхование является добровольным. Однако в договоре о реализации туристского продукта обязательно должно указываться о наличии или об отсутствии страхования.

Что касается исполнения рассматриваемого договора, то после его заключения между туристом и туристической фирмой возникает целый ряд взаимных прав и обязанностей.

Анализ типовой формы соответствующего договора, а также договорная практика конкретных туристических фирм показывает, что наиболее часто исполнение данного договора сопряжено со следующими правами и обязанности сторон.

Исполняя договор на оказание туристических услуг, туристическая фирма, как правило, взаимодействует с туристом следующими способами:

- предоставляет ему достоверную информацию о потребительских свойствах туристского продукта, а также информацию, связанную с бронированием;
- принимает меры по обеспечению безопасности информации о полученных от туриста в процессе оказания услуг персональных данных;
- содействует туристу (при требовании последнего) в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия;

– оказывает все услуги, входящие в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом;

– передаёт туристу не позднее 24 ч. до начала путешествия документы, удостоверяющие право туриста на получение туристских услуг, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия. Среди таких документов можно выделить следующие:

- электронный перевозочный документ (билет);
- документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер).

Что касается прав туристической фирмы в процессе исполнения рассматриваемого договора, то они, как правило, вытекают из неисполнения туристом своих обязанностей по договору. Так, если последний нарушил порядок оплаты туристской услуги, то у туристической фирмы возникает право аннулировать бронирование. Здесь есть дополнительные требования для туристической фирмы – она обязана уведомить об этом туриста, причём в разумные сроки [Кулеева, с. 54].

В свою очередь, турист, будучи заказчиком и более уязвимой стороной договора, имеет больше прав, нежели обязанностей. Следует начать с его обязанностей, среди которых [Рязанова, с. 186]:

- в первую очередь – оплата туристского продукта;
- предоставить туристической фирме свои контактные данные, которые необходимы для оперативной связи (например, телефон, адрес электронной почты), а также иные сведения и документы, необходимые для исполнения договора.

Закон допускает, что заказчиком по договору может быть не непосредственно турист, а другое лицо. Например, законный представитель несовершеннолетнего туриста. В таком случае на заказчика,

представляющего интересы туриста, возлагаются дополнительные обязанности:

- информировать туристическую фирму о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг третьими лицами, привлечёнными туроператором;

- довести до туриста условия договора, иную информацию, указанную в договоре (а также в приложениях к нему), передать документы, полученные от туристической фирмы (билеты и др.) для совершения путешествия;

- предоставить по запросу туристической фирмы письменное согласие туриста на обработку и передачу его персональных данных туроператору и третьим лицам.

Что касается прав туриста, то он, исполняя данный договор, может воспользоваться следующими правами:

- получать документы, необходимые для совершения путешествия в соответствии;

- требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора в порядке, установленном законодательством;

- обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи;

- обратиться к туристической фирме, чтобы последняя помогла ему застраховать свои расходы. Например, страхование багажа, от невыезда, отказа в выдаче визы и других обстоятельств, которые могут помешать реализации туристского продукта вплоть до отмены поездки. Сюда же следует отнести любые финансовые риски, которые могут возникнуть в процессе путешествия, если они не покрываются финансовым обеспечением ответственности туристической фирмы;

– предъявить требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии;

– предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счёт фонда персональной ответственности, если иные способы (договор страхования и др.) не позволяют покрыть ущерб;

– предъявить к ним же аналогичное требование, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера.

Таким образом, заключение и исполнение договора на оказание туристических услуг наглядно иллюстрирует, что между туристом и туристической фирмой складывается отношение, связанное с целым рядом прав и обязанностей у каждой из сторон договора. Это проявляется уже на стадии заключения договора, где туристическая фирма должна учитывать содержание типовой формы договора на оказание туристических услуг, утверждаемого Ростуризмом. Подобное также подтверждает, что исследуемый договор подвержен более сильному влиянию императивных норм закона, нежели обычный договор возмездного оказания услуг. Тем не менее, к форме договора каких-либо дополнительных требований закон не предъявляет.

Что касается исполнения договора, то между туристом и туристической фирмой возникает целый ряд взаимных прав и обязанностей, обусловленных особенностями предмета и существенных условий договора. Нередко отношения складываются между несколькими субъектами: туристом, туроператором, турагентом и другими лицами, которые оказывают ту или иную туристическую услугу первому (например, отель).

В этих отношениях именно турист обладает наиболее широким кругом прав: начиная от получения документов для путешествия и

заканчивая правом обратиться к объединению туроператоров, чтобы получить возмещение ущерба за неисполнение договора.

## 2. ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ЗАЩИТА ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ТУРИСТОВ

### 2.1. ОСОБЕННОСТИ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ ПЕРЕД ТУРИСТОМ

Как и при других гражданско-правовых договорах, если туристическая фирма исполнит ненадлежащим образом (или не исполнит вовсе) свои обязанности по договору об оказании туристских услуг, то она будет нести ответственность перед туристом. Следует рассмотреть особенности такой ответственности подробнее.

Сперва нужно отметить, что отечественное законодательство, регулируя отношения между туристом и туристической фирмой, явно отдаёт приоритет правам и интересам первого. Это обусловлено тем, что турист считается более слабой и уязвимой стороной договора, а нарушение туристической фирмой условий договора во многих случаях может расцениваться как нарушение права гражданина на отдых (ч. 5 ст. 37 Конституции РФ).

Как следствие, отечественным законодательством предусмотрены различные виды юридической ответственности за нарушение правовых норм при оказании услуг в туристской деятельности. Наиболее распространённой является гражданско-правовая ответственность: для обеспечения реализации конституционного права на отдых граждан, находящихся в правовом положении потребителей туристских услуг, а также предотвращения иных гражданских правонарушений и устранения их последствий законодательство устанавливает гражданско-правовую ответственность за нарушение обязательств в виде определенных санкций [Шувалова, с. 12].

Поэтому за нарушение договора об оказании туристских услуг наступает договорная ответственность, которая основана на ключевых

гражданско-правовых принципах автономии воли, свободы договора и диспозитивности. Содержание такой ответственности заключается в первую очередь в компенсации нарушенной имущественной сферы потерпевшей стороны в обязательстве.

Также особенности гражданско-правовой ответственности туристической фирмы перед туристом обусловлены тем, что исполнителем в соответствующих отношениях является лицо, которое занимается предпринимательской деятельностью. Из-за этого закон, как и в отношении других предпринимателей, возлагает на них повышенную ответственность, если они нарушают свои договорные обязательства [Салихова, с. 12].

Это находит своё проявление в том, что гражданско-правовая ответственность туристической фирмы имеет место даже тогда, когда её вины в нарушении нет. Например, если третье лицо, которое должно было оказать ту или иную туристскую услугу, не сделало этого, турист вправе требовать возмещения вреда от туристической фирмы [Чернякова, с. 190].

Получается, что туристическая фирма привлекается к ответственности за гражданское правонарушение, где из традиционно выделяемых в цивилистической науке элементов присутствует всего лишь 3 (из четырёх). Состав усечённый и включает в себя:

1) противоправное поведение, связанное с нарушением условий договора и закона при исполнении договора. Здесь нужно отметить, что признак противоправности относится как к исполнителю, который лично оказывает услуги, так и к третьим лицам;

2) наличие материального или нематериального ущерба, причинённого туристу;

3) причинная связь между противоправным поведением исполнителя, включая третьих лиц, и наступившими последствиями для туриста в виде причинения имущественного ущерба.

Как показывает анализ практики, наиболее часто туристические фирмы несут гражданско-правовую ответственность перед туристами за следующие виды нарушений:

1) то или иное условие договора об оказании туристских услуг исполняется ненадлежащим образом либо не исполняется. Это обширная группа нарушений, которая включает в себя, например, недостатки к качеству и/или безопасности туристского продукта. Подобное может выразиться, в частности, в том, что гостиница оказалась ниже той категории, которая была обозначена в договоре; не были проведены запланированные экскурсии; и т.п. [Минасян, с. 61].

Следует привести пример из судебной практики, чтобы проиллюстрировать данное нарушение. С. (турист) обратился в суд с иском о взыскании с двух туристических фирм (туроператора и турагентства) убытков за ненадлежащее оказание туристских услуг. Турист обосновал свои требования тем, что услуги были оказаны, но качества более низкого, чем обусловлено договором. В качестве недостатков истец привёл следующие: более низкая категория отеля; одноразовое питание вместо трёхразового; отсутствие бассейна; непригодность моря для купания из-за медуз. Туроператор согласился компенсировать часть требований С., но гораздо ниже заявленных последним. В итоге суд удовлетворил требования туриста, но частично: вместо требуемых 100 тыс. руб. ему было возмещено 55 тыс. руб., в том числе компенсация морального вреда и штраф с туристической фирмы.

В некоторых случаях суды отказывают в удовлетворении подобных требований. Так, Б. (истец) заключила с туристической фирмой договор об организации туристического обслуживания на сумму 240 тыс. руб. Б. со своей семьёй посетила Доминиканскую Республику, где они, согласно заключённому договору, были заселены в отель. Как отметила Б., в номере были грязно; не было сейфа для хранения денег и документов; не работал «Wi-Fi»; постельное бельё меняли редко; отсутствовала горячая вода; никто



из работников отеля не знал русского языка. В итоге истец переехал в другой отель, оплатив его из своих средств. Из-за этого Б. потребовала от турфирмы уменьшить цену договора. Рассматривая иск Б., суд отметил, что оказанные услуги соответствовали тем, что были предусмотрены договором. Жалобы Б. основаны на её субъективных неоправдавшихся ожиданиях. Так, услуга по предоставлению сейфа является платной, о чём указано на официальном сайте отеля. Что касается переезда в другой отель, то он не был согласован между Б. и туристической фирмой. В итоге суд отказал Б. в удовлетворении иска.

2) нарушение прав потребителя на полную и достоверную информацию, т.е. непредставление информации или предоставление недостоверной информации.

Турист, если ему не была предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, вправе потребовать от туристической фирмы возмещения убытков, причинённых необоснованным уклонением от заключения этого договора.

Если данный договор всё-таки был заключён, то турист имеет право в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы, а также возмещения других убытков.

Как было сказано ранее, законодательство о защите прав потребителей играет важную роль в регулировании отношений между туристом и туристической фирмой. Так, если туристическая фирма не дала туристу достоверную и полную информацию о предмете договора, то она ответственна за все недостатки, которые были выявлены в туристском продукте и о которых турист не знал (п. 1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Следует привести пример из судебной практики, чтобы проиллюстрировать указанное нарушение. К. (турист) обратилась в суд с иском о взыскании с туристических фирм и страховой компании за то, что

они не предоставили ей полную информацию о договоре оказания туристских услуг и о страховании ответственности туроператора. Было установлено, что в договорах не были указаны такие существенные условия, как: неверно указаны наименование и номер туроператора; срок действия страхования. В итоге суд удовлетворил иск К.

По другому делу Н. потребовал расторгнуть договор о реализации туристского продукта, потому что при оформлении тура ему не были разъяснены последствия не оформления ребёнку паспорта. В итоге его семья не смогла воспользоваться туром. Суд в удовлетворении требований отказал, потому что в неисполнении договора виновен Н. который не успел оформить паспорт ребёнку, которому наступило 14 лет. Факта нарушения прав истца как потребителя туристических услуг, ответчиками не установлено, поэтому в удовлетворении его требований судом отказано.

3) иные нарушения прав туристов как потребителей. В частности, ранее было отмечено, что на практике туристические фирмы могут не учитывать положения закона о договорах возмездного оказания услуг, игнорируя в соглашениях с туристом положения о своей ответственности и др. Частое нарушение – в договор включаются положения, которые противоречат нормам ФЗ «Об основах туристской деятельности».

Например, туристическая фирма может обязать заключить договор страхования, который на деле является добровольным. Либо включить в договор какое-либо другое условие, которое ущемляет право туриста как потребителя, т.е. ставит его в менее выгодное положение, чем предусмотрено законодательством о туризме.

Примером можно назвать случаи, когда туристическая фирма указывает в договоре на то, что турист должен выплатить штраф, если откажется от путешествия. Для многих туристов такое условие выглядит как соответствующее закону, однако в ст. 782 ГК РФ сказано, что турист может отказаться от исполнения договора, но сумма удержания с него должна быть равна расходам туристической фирмы.

Ещё один пример – туристские фирмы часто включают в договор возможность одностороннего изменения исполнителем условий договора. Например, заменить гостиницу, сроки, маршрут путешествия и экскурсию без согласования с туристами [Прохорова, с. 83].

4) причинение вреда жизни и здоровью при предоставлении услуги ненадлежащего качества;

5) нарушение сроков оказания туристских услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта, например, о реализации страховой выплаты;

6) нежелание нести гражданско-правовую ответственность. Это может выражаться по-разному. Например, туристические фирмы могут возлагать ответственность на третьих лиц за то, что последние не оказали какую-либо услугу или иным образом нарушили условия договора. В частности, если в гостинице, где во время проживания туриста проводился ремонт, возмещение ущерба за неудобства для заказчика может быть возложено на гостиницу [Рахимова, с. 62].

Однако, согласно ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности», по договору о реализации туристского продукта, заключённому турагентом, туроператор несёт ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу независимо от того, кем должны были оказываться туристские услуги. Нужно подчеркнуть, что названное правило вызывает разногласия как в правоприменительной практике, так и среди исследователей (эта проблема будет рассмотрена в следующей главе настоящего исследования).

Здесь же нужно отметить и такие нарушения, как ограничение прав туристом на защиту. Это может выражаться в ограничении подсудности, когда туристическая фирма требует, чтобы турист подавал иск только в суд по месту, где она находится. Ещё одно проявление – возложение на туриста обязанности по сбору доказательств, выходящих за пределы предмета доказывания по такого рода гражданско-правовым спорам. Например,

письменного акта разногласий между туристом и туристической фирмой [Зайцева, с. 639].

Как видно, многие из названных выше нарушений могут допускаться туристическими фирмами умышленно и на стадии заключения договора об оказании туристских услуг.

В целом гражданско-правовая ответственность туристической фирмы перед туристом в целом совпадает с ответственностью для других предпринимателей. Так, турист вправе прибегнуть к различным способам защиты, предусмотренным в законе: как к неюрисдикционным, так и юрисдикционным.

Что касается первой группы, то к ним относятся, например, предъявление претензии туристической фирме. Порядок их предъявления происходит по правилам ГК РФ и законодательства о защите прав потребителей. Однако ФЗ «Об основах туристской деятельности» устанавливает некоторые особенности. Так, претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта. Они подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий (ст. 10).

С требованиями о возмещении ущерба и выплате неустойки турист имеет право предъявить требование о возмещении морального вреда (ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 6 ФЗ «Об основах туристской деятельности», ст. 151 ГК РФ), причинённого ему виновными действиями (бездействием) других лиц при исполнении договорных обязательств.

Получается, что законодательство о защите прав потребителей предусматривает максимально полную защиту имущественных прав и интересов туристов, гарантируя им право на полное возмещение вреда или убытков, и подлежит прямому применению к правоотношениям по оказанию туристских услуг.

Что касается некоторых мер ответственности, применяемых к туристической фирме, то и здесь закон предусматривает некоторые особенности. Так, если туристическая фирма нарушила срок оказания своих услуг, то она должна выплатить туристу неустойку (пеню). Её размер равен 3 % от цены туристской услуги.

Таким образом, особенности гражданско-правовой ответственности туристической фирмы перед туристом обусловлены тем, что, во-первых, исполнителем в соответствующих отношениях является предприниматель. Во-вторых, тем, что заказчиком и потребителем является уязвимое лицо – турист. Его уязвимость проявляется не только в менее слабом финансовом положении, но и в том, что неисполнение туристической фирмой своих обязанностей может нарушить его право на отпуск и на отдых.

Основной вид гражданско-правовой ответственности для туристической фирмы – это договорная ответственность. Преследуя права и интересы туриста, законодательство уточняет, что туроператор несёт ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг туристу независимо от того, кем они должны были оказываться. То есть ответственность наступает и тогда, когда вины туроператора нет.

Однако некоторые положения закона ограничивают возможности туристов. Так, более короткий срок на предъявления претензии к туристической фирме вынуждает туриста быстрее пользоваться средствами защиты своих прав, предусмотренных законом.

Как показал анализ правоприменительной практики, гражданско-правовая ответственность туристической фирмы чаще всего наступает за оказание некачественных туристских услуг. При этом не имеет значения, кто именно виновник низкого качества таких услуг: турагент, гостиница, экскурсовод или сам туроператор – суд возлагает обязанность по возмещению убытков всегда с последнего, даже если в иске содержится требование сразу к нескольким туристическим фирмам.

## 2.2. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ

Гражданско-правовая защита прав и интересов туристов – крайне важный вопрос. В пользу этого говорят многие изменения, произошедшие с туристическим законодательством. Так, с начала 2007 г. деятельность туристических фирм перестала требовать лицензирования. Очевидно, что это негативно сказалось на качестве туристских услуг, прежде всего в части защиты прав и интересов туристов.

Чтобы преодолеть сложившуюся ситуацию, был введён новый механизм – финансовое обеспечение ответственности туристической фирмы. Цель названного механизма заключается в том, чтобы обеспечить финансовую защиту туристов в случаях, когда туристические фирмы не в состоянии возместить причинённый ущерб самостоятельно.

Так, согласно ч. 1 ст. 4.1 ФЗ «Об основах туристской деятельности», осуществление туроператорской деятельности на территории России допускается юридическим лицом только при наличии у него финансового обеспечения ответственности туроператора. То есть закон требует подобное обеспечение не от всех туристических фирм, а только от туроператоров.

Законодательство предусматривает две формы финансового обеспечения туроператора, среди которых:

1) договор страхования ответственности туристической фирмы, если она нарушает условия договора о реализации туристского продукта (далее – договор страхования).

Страхование ответственности по договору предусмотрено в ст. 932 ГК РФ. В соответствии с указанной нормой, по договору страхования риска ответственности за нарушение договора может быть застрахован только риск ответственности самого страхователя (в данном случае страхуется риск ответственности туроператора) [Бобков, с. 57].

Риск ответственности за нарушение договора считается застрахованным в пользу стороны, перед которой по условиям этого договора страхователь должен нести соответствующую ответственность, выгодоприобретателя (в данном случае выгодоприобретателем будет являться турист, даже если договор страхования заключен в пользу другого лица либо в нем не сказано, в чью пользу он заключён).

2) банковская гарантия исполнения обязательств в по договору о реализации туристского продукта (далее – банковская гарантия).

Независимая гарантия – это один из возможных способов обеспечения исполнения обязательства, предусмотренных в ГК РФ. Гарантия называется независимой, потому что условия и выплаты по ней не зависят от основного обязательства, в обеспечение исполнения которого она выдана, от отношений между принципалом и гарантом, а также от каких-либо других обязательств, даже если в независимой гарантии содержатся ссылки на них.

В силу п. 1 ст. 368 ГК РФ по независимой гарантии гарант принимает на себя по просьбе другого лица (принципала) обязательство уплатить указанному им третьему лицу (бенефициару) определенную денежную сумму в соответствии с условиями данного гарантом обязательства независимо от действительности обеспечиваемого такой гарантией обязательства.

Финансовое обеспечение ответственности туристической фирмы напрямую связано с обстоятельствами, перечисленными в ст. 17.4 «Об основах туристской деятельности». Основанием для выплаты по страховому договору или по банковской гарантии является причинение реального ущерба туристу, когда туристическая фирма нарушила свои обязательства из-за того, что прекратила туристическую деятельность по всем соответствующим договорам. То есть туристическая фирма теряет возможность исполнять все свои обязательства перед туристом [Прохорова, с. 83].

Применение механизма финансового обеспечения ответственности туристической фирмы означает, что каждый турист (или другой заказчик) получает следующие гарантии:

– во-первых, он может вернуть денежные средства, которые были потрачены на договор об оказании туристских услуг, при условии, что эти услуги не были оказаны. Так, финансовое обеспечение может помочь туристу оплатить услуги гостинцы, авиаперевозку или др.;

– во-вторых, он может получить денежные средства, чтобы возместить реальный ущерб от неисполнения договора. В сумму реального ущерба могут входить денежные средства, которые были потрачены, например, на непредвиденную эвакуацию из страны пребывания.

Чтобы упорядочить отношения по поводу финансового обеспечения ответственности туристической фирмы, закон уточняет, что именно входит в состав реального ущерба. Это денежные средства, которые были потрачены самим туристом, чтобы реализовать туристский продукт, хотя изначально должны быть оплачены туристической фирмой (абз. 4 ст. 17.4 «Об основах туристской деятельности»).

Уточнены и другие аспекты, связанные с возмещением реального ущерба. Так, расходы на эвакуацию – это те расходы, которые не были предусмотрены при определении общей цены туристского продукта. То есть туристу пришлось понести расходы выше тех, что были предусмотрены изначально. Такие расходы должны быть связаны с реализацией туристского продукта: это расходы на гостиницу, перевозку и др. [Минасян, С. 60].

Законодатель обоснованно не ограничивает перечень расходов на эвакуацию, относя к ним и «иные расходы», так как на практике возможные самые разнообразные ситуации. Исследователи в качестве иных расходов называют те, что необходимы туристу, если последний был вынужден прибегнуть к ним из-за нарушений туристической фирмой своих



обязательств. Сюда относят расходы на питание, если эвакуация туриста из страны, где он путешествовал, оказалась долгой [Прохорова, с. 84].

Важное правило финансового обеспечения ответственности туристической фирмы заключается в том, что суммы, предоставляемые туристу в рамках реализации рассматриваемого механизма, имеют целевое назначение. Это означает, что соответствующие денежные средства могут быть потрачены только для того, чтобы удовлетворить требования туристов. То есть туристическая фирма не может потратить эти деньги на иные цели, равно как и турист. В этом, несомненно, проявляется роль финансового обеспечения ответственности туристической фирмы как института, направленного на защиту прав и интересов туристов.

Правила о финансовом обеспечении ответственности туристической фирмы закономерно влияют на договорные отношения. Так, в договоре страхования или в банковской гарантии должно содержаться условие, предусматривающее право туриста при наступлении обстоятельств, являющихся основаниями для выплаты страхового возмещения либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии, обратиться к страховщику или гаранту с письменным требованием о соответствующей выплате.

Названные положения призваны защитить права туристов и/или иных заказчиков, приобретающих туристский продукт у туристических фирм, при наступлении обстоятельств, требующих финансового возмещения за счёт договора страхования или банковской гарантии [Агешкина, с. 420].

Также рассматриваемые правила влияют на положения о банковской гарантии. Так, согласно п. 1 ст. 372 ГК РФ, бенефициар по независимой гарантии не вправе передавать другому лицу право требования к гаранту, если в гарантии не предусмотрено иное.

С учётом указанного положения в ч. 10 ст. 17.1 ФЗ «Об основах туристской деятельности» закрепляется, что банковская гарантия должна предусматривать положение о возможности передачи без согласия гаранта

права требования об уплате денежной суммы, принадлежащего туристу, объединению туроператоров в сфере выездного туризма в пределах расходов на оплату размещения и перевозки туристов. Без реализации такого условия право требования не сможет переходить к объединению туроператоров.

Из этого следует, что, если экстренная помощь осуществляется объединением туроператоров, то оно и становится выгодоприобретателем по договору страхования. Но если турист отказывается от помощи объединения туроператоров, то он сам вправе требовать финансового возмещения своих затрат по договору страхования [Погудина, с. 174].

Чтобы минимизировать споры между туристической фирмой и туристом по поводу финансового обеспечения ответственности, закон также устанавливает требования о размере и о сроке, которые касаются рассматриваемого механизма.

Размер финансового обеспечения дифференцирован согласно специфике туроператорской деятельности. Он определяется в зависимости от вида туризма по критерию направленности туристских потоков: международный (въездной или выездной) и внутренний туризм.

Согласно ст. 17.2 ФЗ «Об основах туристской деятельности», размер финансового обеспечения ответственности туристической фирмы определяется договором страхования или банковской гарантией. Вместе с тем закон гласит, что её размер не может быть меньше:

1) 500 тыс. руб. – для туроператоров, осуществляющих внутренний или въездной туризм;

2) 5 % общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год, но не менее чем 50 млн руб. для туроператоров, осуществляющих выездной туризм;

3) 10 млн. руб. – для туроператоров, у которых показатель количества туристов в сфере выездного туризма за год составил не более чем 10 тыс.

туристов, а общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год составила не более чем 40 млн руб.

Что касается срока действия финансового обеспечения ответственности туроператора, то он, по общему правилу, указывается в договоре страхования или в банковской гарантии. Как и в случае с размером, есть предусмотренное законом ограничение – этот срок не может составлять менее одного года.

Также нужно отметить, что при заключении нескольких договоров страхования или при получении нескольких банковских гарантий соответствующие договоры и гарантии должны вступать в силу и прекращать своё действие одновременно. Такое условие предусмотрено для того, чтобы исключить путаницу, в том числе при удовлетворении требования о соответствующих выплатах в пользу туриста.

Таким образом, финансовое обеспечение ответственности туристической фирмы – это механизм, который неразрывно связан с гражданско-правовой ответственностью туристической фирмы. Он заключается в том, что, если туристическая фирма не в состоянии возместить причинённый туристу ущерб самостоятельно, то это делается за счёт заключённого ранее договора страхования или выданной банковской гарантии.

Наличие такого рода механизма подтверждает, что законодательство защищает туристов, дополняя традиционные способы защиты их финансовых интересов нетипичным для многих других видов договоров способом. Благодаря нему турист может не только вернуть денежные средства, которые были потрачены им на договор об оказании туристских услуг, но и возместить реальный ущерб от неисполнения договора.

### 3. ПРОБЛЕМЫ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ ПЕРЕД ТУРИСТОМ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ

#### 3.1. ПРОБЛЕМЫ ЗАЩИТЫ ТУРИСТОВ КАК ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ДОГОВОРУ ОБ ОКАЗАНИИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Несмотря на предусмотренные отечественным законом дополнительные гарантии для прав и интересов туристов, на практике они всё равно нередко сталкиваются с проблемами: они не всегда могут в полной мере реализовать своё право на защиту из-за недостатков законодательства, а также из-за отсутствия единства в правоприменительной практике. Следует рассмотреть эти проблемы подробнее.

Часто исследователи предлагают наиболее общие пути для повышения качества защиты туристов. Например, путём полного пересмотра положений о договоре оказания туристических услуг. Так, А.В. Радонова считает, что содержание гл. 39 ГК РФ, характеризующее договор возмездного предоставления услуг, не в полной мере регулирует правоотношения по исследуемому договору. Поэтому, по её мнению, назрела необходимость дополнить указанную главу специальными нормами: должны быть закреплены определение, порядок заключения, права и обязанности участников, а также их ответственность за нарушение условий договора об оказании туристических услуг [Радонова, с. 99].

Однако предлагается обратиться к более конкретным проблемам. Так, одна из наиболее широко обсуждаемых в науке гражданского права проблем – это определение субъекта, который должен нести гражданско-правовую ответственность перед туристом. Речь идёт о разграничении ответственности между туроператором и турагентом.

Как отмечают многие исследователи, на практике туристы, если их права как потребителей туристских услуг были нарушены, чаще всего предъявляют требования к турагентствам, а не к туроператорам. Е.Ю. Полотовская в связи с этим отмечает, что это затрудняет защиту прав туристов, потому что образуется сложная система, где между собой должны взаимодействовать не только турист и турагентство, но и туроператор, ведь последний отвечает перед заказчиком за ненадлежащее оказание услуг в рамках туристского продукта. Иногда к перечисленным субъектам может присоединиться субтурагентство [Полотовская, с. 28].

Рассматриваемая проблема может быть усложнена из-за договорной практики. Так, нередко турагентства без согласования с туроператором включают в договор с туристом дополнительные услуги. То есть они не входят в туристический продукт, предлагаемый туроператором. Это, как правило, услуги по поводу перевозки, если туроператор и турагенты расположены в разных городах (соответственно, сперва турист должен добраться до места отбытия, чтобы начать путешествие). Также к таким услугам относятся оформление визы, добровольное страхование имущества туриста и т.д. [Бобков, с. 119].

Вышесказанное означает, что не всегда правильно ограничиваться правилом, изложенным в абз. 4 ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности» (приведено ранее). Важное значение приобретает следующее обстоятельство: услуга, по поводу которой турист предъявляет требование о возмещении ущерба или иное требование, должна входить в туристический продукт, предлагаемый туроператором. Другое обстоятельство, которое следует считать не менее важным, состоит в том, кто именно исполнитель конкретной услуги.

Однако, если следовать исключительно положениям закона, получается следующее. С одной стороны, гражданско-правовая ответственность перед туристом однозначно возложена на туроператора,

даже если виновников ненадлежащего оказания туристкой услуги стал турагент или третье лицо.

С другой стороны, в ФЗ «Об основах туристской деятельности» предусмотрены исключения из этого правила, которые, по задумке законодателя, должны уравновесить положение туроператора как субъекта, привлекаемого к гражданско-правовой ответственности, с турагентом. Так, последний отвечает перед туристом в тех случаях, когда какая-либо туристская услуга не была исполнена (или исполнена, но ненадлежащим образом) по вине его агента, если в итоге императивная обязанность турагента не была исполнена. Это следует из абз. 3 ст. 9.

Кроме того, и туроператор, и турагент отвечают перед туристом, если они предоставили ему неполную информацию относительно туристского продукта. Практика показывает, что этот вопрос, как правило, решается туристическими фирмами самостоятельно: они определяют, кто именно несёт ответственность за данное нарушение в соглашении о продвижении и реализации турпродукта (например, в агентском договоре).

Во многих случаях ни туроператор, ни турагент не стремятся отвечать по договору об оказании туристских услуг перед туристом, так как не всегда можно однозначно ответить на вопрос о надлежащем субъекте ответственности.

Следует привести пример из судебной практики. К. (турист) подала иск против туроператора и турагентств, чтобы солидарно возместить с них стоимость турпутёвки. Причиной стало то, что туроператор полностью приостановил свою работу. В процессе рассмотрения дела судом значительное внимание было уделено тому, кто именно должен был оказать конкретную услугу, входящую в турпутёвку. Было установлено, что часть услуг не была оказана турагентами. Однако суд указал на то, что они не являются надлежащими ответчиками, но туроператор может возместить убытки с них в порядке регресса. В итоге только туроператора обязали возместить ущерб К.

Исследователи предлагают разные пути решения этой проблемы. Наиболее часто высказываются идеи о том, что вместо разграничения ответственности между туроператором и турагентом следует рассматривать их ответственность перед туристом как солидарную. Сторонником этой идеи является И.Ю. Кулеева [Кулеева, с. 81].

С одной стороны, если считать ответственность туроператоров и турагентов перед туристом солидарной, то для туриста процесс защиты действительно станет легче, ведь не сможет ошибиться при выборе надлежащего ответчика. Кроме того, в таких случаях можно будет применять положения гражданского законодательства о регрессе: туроператор может потребовать от турагента возместить убытки (и наоборот) после того, как сам возместит их туристу.

С другой стороны, такое решение представляется не совсем правильным, так как оно, по сути, не решает проблему: всё равно остаётся неясным распределение ответственности между туроператором и турагентом. Этот вопрос в любом случае потребует решения при разрешении спора по регрессному требованию.

Другое предлагаемое решение проблемы – это введение в законодательстве положение о том, что потребителем и туристическим агентством должен заключаться не договор о реализации туристского продукта, а другой договор – договор возмездного оказания услуг по подбору и бронированию туристского продукта. Сторонником этой идеи является Е.Ю. Полотовская [Полотовская, с. 29].

Думается, что подобное предложение также не сможет решить проблему. Дело в том, что на практике бронирование и подбор туристского продукта и так осуществляется турагентом, причём безвозмездно и на основе устного договора с туристом.

К.А. Лунев предлагает вместо того, чтобы императивно регулировать данный вопрос, принять Верховному суду РФ (далее – ВС РФ) разъяснения по вопросу применения действующего туристического законодательства.

Суду, по его мнению, необходимо учесть законодательные изменения, произошедшие в 2016 г. и позже, а также системно толковать нормы ФЗ «Об основах туристической деятельности РФ» и иных связанных с ним положений гражданского законодательства [Лунев, с. 198].

С этой идеей следует согласиться, но частично. Действительно, нельзя не игнорировать роль суда в решении вопросов, связанных с разграничением ответственности между туристическими фирмами. Как верно отмечает И.Е. Отческий, законодательство, закрепляя ответственность туроператора за турагента, не учитывает давно сложившуюся практику рынка туристических услуг, где взаимоотношения между туристами, туроператорами и турагентами могут носить сложный и даже запутанный характер [Отческий, с. 80].

Учитывая, что фактически турагенты могут выступать в отношениях с туристами от своего имени и быть стороной соответствующих договоров, следует признать, что они должны нести ту же ответственность, что и туроператоры. То есть предлагается исключить абз. 4 ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности».

Вместо этого предлагается определять надлежащего субъекта гражданско-правовой ответственности перед туристом по указанным ранее критериям:

- 1) услуга входит в туристический продукт, предлагаемый туроператором, или предлагается турагентством дополнительно и от своего имени;
- 2) кто именно исполнитель туристской услуги.

Следующая проблема защиты туристов как потребителей по договору об оказании туристических услуг – это недостаточность гарантий защиты его прав. Думается, в силу повышенной роли императивных норм при регулировании договора об оказании туристических услуг (о существенных условиях, об обязанностях туристической фирмы и др.) следует усилить



возможности туриста по защите своих прав. Здесь возможны следующие пути совершенствования законодательства:

Видится целесообразным дополнение существующей обязанности туристической фирмы предоставлять туристу информацию о средствах размещения; об условиях проживания в стране (месте) временного пребывания, включённую в состав сведений о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта; информацией о сравнении предоставляемого средства размещения с системой классификации средств размещения, действующей в России; и др. Предоставление туристу такого рода сравнительной информации необходимо для формирования у него объективного представления об уровне гостиничного сервиса в месте, где он будет путешествовать, и входящих в гостиничное обслуживание услугах [Лопарева, с. 116].

Ещё один путь – это расширение прав туристов части изменения договора на оказание туристских услуг в связи с невозможностью туриста совершить путешествие по независящим от него обстоятельствам возможностью замены туриста на третье лицо, соответствующее условиям путешествия. К таким обстоятельствам можно отнести болезнь туриста, отказ в выдаче визы и т.п.

Также представляется целесообразным внесение изменений в положения, регулирующие предмет договора на оказание туристских услуг. Если исключить из него указание на услуги по перевозке и размещению, то более защищёнными станут туристы, забронировавшие услуги без перевозки, по сравнению с туристами, заказавшими у туроператора комплекс услуг в виде перевозки и размещения.

Вместе с тем предмет указанного договора может быть расширен, так как развитие туризма обуславливает большое разнообразие туристских услуг. В частности, можно расширить перечень услуг, из которого туристической фирме и туристу позволяется выбирать необходимые туристские услуги в соответствии с целями путешествия.

Следующая проблема – это текущий претензионный порядок защиты туристов. Многие исследователи считают, что он не в полной мере позволяет туристам защищать свои права. Так, согласно абз. 20 ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности» претензия может предъявляться только туроператору. Это, по мнению Е.О. Ананьевой и П.В. Ивлиева, противоречит ст. 9 того же закона, по которой и туроператор, и турагент несут ответственность перед туристом [Ананьева, Ивлиева, с. 66].

Кроме того, согласно абз. 13 ст. 9 всё того же закона, в договоре, заключаемом между туроператором и турагентом, устанавливается ответственность каждого из них перед туристом за непредставление или представление недостоверной информации о туристском продукте, а также за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Поэтому для того, чтобы упорядочить положения закона, видится закономерным расширить право туриста на предъявление претензии, а именно – дать ему право направить претензию как туроператору, так и турагенту.

Также следует отметить, что турист, будучи потребителем, вправе предъявить претензию на протяжении всего периода действия договора, а также после завершения срока его действия. Однако сейчас абз. 20 ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности» ограничивает срок претензии: она может быть подана течение 20 дней со дня окончания действия договора.

Многие исследователи видят в этом неоправданное ограничение прав туристов. По мнению И.А. Калининой, претензии, основанные на ненадлежащим исполнении или неисполнении обязательства, должны быть предъявлены туристом туроператору или турагенту в письменной форме в любой момент, как в период исполнения, так и по окончании срока исполнения обязательства в течение срока исковой давности [Калинина, с. 77].

Соответственно, предлагается убрать из указанной выше нормы упоминание 20-дневного срока для подачи претензии.

Таким образом, проведённый анализ проблем гражданско-правовой ответственности туристической фирмы перед туристом говорит о том, что проблемы вызваны двумя причинами. Во-первых, непоследовательность положений закона как в случае с определением туроператора как единственного ответственного за неисполнение договора об оказании услуг. Во-вторых, неоправданные ограничения для туриста в части защиты его прав.

Поэтому, чтобы сделать гражданско-правовую защиту прав и интересов туристов по договору об оказании туристических услуг более эффективной и надёжной, предлагаются следующие пути совершенствования законодательства:

1) разграничение гражданско-правовой ответственности между туроператором и турагентом. Вместо того, чтобы императивно называть туроператора в качестве субъекта ответственности (как это сделано в ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности») предлагается надлежащего субъекта ответственности перед туристом по следующим критериям:

– услуга входит в туристический продукт, предлагаемый туроператором, или предлагается турагентством дополнительно и от своего имени;

– кто именно исполнитель туристской услуги;

2) чтобы повысить гарантии защиты прав туристов, предлагается обязать туристическую фирму предоставлять туристу ещё более подробную информацию о предмете договора: о том, как оценивается средство размещения в другой стране; об условиях проживания и др. Соответственно, нарушение этой обязанности упростит привлечение туристической фирмы к ответственности;

3) чтобы стабилизировать отношения между туристом и туристической фирмой, также предлагается дать заказчику право заменить

туриста на другое лицо, если первоначальный турист не может совершить путешествие по независящим от него обстоятельствам (болезнь и др.);

4) предлагается убрать из закона упоминание о 20-дневном сроке для подачи претензии, так как он явно нарушает право туриста на защиту своих прав;

5) наконец, предлагается расширить право туриста на предъявление претензии: дать ему право направить претензию не только к туроператору, но и турагенту.

### 3.2. НЕПРЕОДОЛИМАЯ СИЛА И ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ ПЕРЕД ТУРИСТОМ

Несомненно, один из ключевых вопросов в рамках гражданско-правовой ответственности туристической фирмы перед туристом, – это наличие вины первой. Как было отмечено ранее, для привлечения к ответственности вина – не обязательный признак, т.е. ответственность туристической фирмы имеет место тогда, когда её вины нет. Однако туризм часто сопряжён с такими факторами, как стихийные бедствия и другие, которые в законе объединены под понятием «непреодолимая сила».

Согласно пп. 1 п. 1 ст. 202 и п. 3 ст. 401 ГК РФ, непреодолимая сила – это чрезвычайное и непредотвратимое при данных условиях обстоятельство. В свою очередь, согласно п. 6 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», исполнитель освобождается от ответственности, если исполнению обязательства препятствовала непреодолимая сила либо задержка произошла по вине потребителя. Это правило распространяется и на отношения по договору об оказании туристских услуг.

Проблема заключается в том, что рассматриваемое понятие является крайне спорным в цивилистической науке. Из-за этого не всегда понятно, что является непреодолимой силой, а что нет.

По мнению Е.А. Суханова, под ним нужно понимать событие, которое невозможно предотвратить имеющимися в текущий момент средствами, даже если его и можно было бы предвидеть. Традиционно в качестве примеров непреодолимой силы приводят стихийные бедствия, народные волнения и т.д. При этом важно, чтобы такое событие отвечало всем признакам непреодолимой силы, т.е. было, во-первых, объективно непредотвратимым в конкретной ситуации и, во-вторых, неожиданным (чрезвычайным) [Суханов, с. 466].

При причинении имущественного вреда непреодолимой силой в действиях привлекаемого к ответственности лица отсутствует не только вина, но и причинная связь между его поведением и возникшими убытками. Поэтому и его ответственность в таких случаях исключается.

Соответственно, ответственность с туристической фирмы может быть снята лишь в том случае, если неисполнение или ненадлежащее исполнение ею своих обязательств было вызвано непреодолимой силой. Значит, туристическая фирма должна доказать, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы.

Один из примеров, когда туристические фирмы были освобождены от ответственности перед туристами – это извержение исландского вулкана Эйяфьядлайёкюдль. Было доказано, что массовые задержки авиарейсов вызваны непреодолимой силой.

Однако многие другие случаи не такие однозначные с точки зрения признания в них наличия непреодолимой силы. Дело в том, что область туризма изначально предполагает возможность влияния огромного числа факторов и условий на исполнение договоров перед туристами. Поэтому правила ГК РФ о непреодолимой силе следует рассматривать через положения ФЗ «Об основах туристской деятельности» [Оборин, С. 80].

Так, согласно ст. 9 названного закона, туристическая фирма обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт. Она несёт предусмотренную законодательством ответственность

перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, 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.

Несомненно, каждая ситуация, которая может быть квалифицирована как сопряжённая с действием непреодолимой силы, должна расцениваться отдельно. В частности, должны учитываться причинно-следственные связи между исходным событием и ненадлежащим исполнением (или неисполнением) обязанностей перед туристом.

Важно отметить, что возможная нестабильность отношений между туристом и туристической фирмой нашла своё отражение в законе. Так, ранее было сказано, что стороны договора могут изменить или вовсе расторгнуть договор, если обстоятельства существенно изменились, что может прямо повлиять на реализацию туристского продукта. В ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности» изложен перечень таких обстоятельств:

- 1) ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путёвке;
- 2) изменение сроков совершения путешествия;
- 3) непредвиденный рост транспортных тарифов;
- 4) невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (например, болезнь туриста, отказ в выдаче визы и др.).

Наконец, нужно отметить, что ст. 14 ФЗ «Об основах туристской деятельности» допускает, что при возникновении обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в месте временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровья, туристическая фирма имеет право потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта (либо его изменения).

Из этого можно сделать вывод, что туристические фирмы, заключая соответствующие договоры с туристами, могут быть готовы исполнять свои обязанности даже тогда, когда перечисленные выше обстоятельства имеют место. Следовательно, гражданско-правовая ответственность туристической фирмы перед туристом более строгая, в том числе в случаях, когда имеет место непреодолимая сила.

Возможно, в силу указанных причин до сих пор нет единого ни правового, ни практического решения вопроса о том, следует ли признавать Пандемию COVID-19 (далее – Пандемия) непреодолимой силой применительно к случаям, когда туристические фирмы не могут надлежащим образом исполнять свои обязанности перед туристами.

Вообще, именно туризм стал одной из тех сфер, которые наиболее тяжело переживают последствия Пандемии. Так, согласно исследованию М.С. Оборина, в период Пандемии пострадали практически все сферы мирового хозяйства, включая и туристический сектор. Все субъекты сервисного обслуживания, задействованные в данной сфере, понесли убытки в результате сложившейся ситуации: туристические операторы и агентства, гостиницы, санатории, дома отдыха и пансионаты, экскурсоводы, организации по оказанию рекреационных услуг, транспортные и пассажирские перевозки и так далее [Оборин, с. 57]. Многие туристические направления просто перестали функционировать. В итоге в 2020 г. рынок туризма упал на 74 % по сравнению с 2019 г.

Очевидно, что Пандемия негативно повлияла на договорные отношения между туристами и туристическими фирмами. Для туристов возник целый ряд сложностей по исполнению своих прав: они не могут возместить свои расходы; они не в состоянии нормально воспользоваться туристскими услугами; и т.п. Туристические фирмы, в свою очередь, также испытывают многочисленные проблемы.

Следует привести пример из судебной практики. В. (турист) подала иск против туроператора с требованием расторгнуть договор оказания

туристских услуг и взыскать расходы на него. Причина в том, что договор был заключён в январе 2020 г., а в марте того же года были закрыты границы Вьетнама, куда собиралась поехать В. Туроператор отказался возвращать деньги за договор, и вместо этого посоветовал депонировать денежные средства на его счёте. Ответчик сослался на то, что генеральный директор туроператора в своём письме указал на то, что все туристы могут воспользоваться правом на депонирование денежных средств, чтобы получить аналогичные туристские услуги в будущем. При этом Пандемия была обозначена им как «непреодолимая сила». Ответчик считает, что В., которая в итоге согласилась на депонирование, согласилась расценивать пандемию как форс-мажор. Однако суд посчитал, что депонирование не лишает В. права как потребителя требовать расторжения договоров с туроператором. В итоге суд удовлетворил её требования.

Несмотря на вышесказанное, к отношениям между туристами и туристическими фирмами ни суды, ни исследователи не пытаются применить положения о непреодолимой силе. Мнения по поводу квалификации Пандемии в качестве форс-мажора разделились.

По мнению Х.В. Идрисова, нужно учитывать чрезвычайный характер и непредотвратимость коронавирусной инфекции, а также мировой масштаб и глобальное воздействие данного явления. В силу этого нужно признать необходимость фиксации данного обстоятельства в специальном нормативном правовом акте с установлением соответствующего порядка его применения в ситуации спорных вопросов между субъектами договорных отношений [Идрисов, с. 130].

В свою очередь А.А. Соколова считает, что в законодательстве детально не установлены нормы права, регулирующие возникновение форс-мажорных обстоятельств. Это закономерно влечёт за собой необходимость более подробного описания и проработки нормативно-правовой базы в данной сфере. Поэтому участникам гражданского оборота до того, как вопрос будет решён законодательно, необходимо:



– во-первых, при заключении договора определить список специальных условий относительно рисков, связанных с форс-мажорными-обстоятельствами;

– во-вторых, определить и предусмотреть возможность перераспределения имущественных потерь [Соколова, с. 5].

Приведённые предложения, хоть и анализируют Пандемию как непреодолимую силу, однако не дают чёткого ответа на поставленный выше вопрос. Вместо этого предлагается сторонам договорных отношений самим решить, что будет считаться таковым. Однако, очевидно, что туристические фирмы будут единогласно выступать за это, а туристы, напротив, не будут рассматривать Пандемию как непреодолимую силу. Ведь иначе туристические фирмы будут освобождены от ответственности перед ними.

Неоднозначная и осторожная позиция по данному вопросу часто встречается в научных исследованиях. Так, Е.И. Клещук и Е.Г. Ляпина полагают, что Пандемия как обстоятельство непреодолимой силы характеризуется двойственно. Важную роль здесь играют: конкретная ситуация, условия, регион и др. С учётом того, что на федеральном уровне не введён режим чрезвычайного положения, то ответить на этот вопрос однозначно не представляется возможным, так как в разных регионах приняты разные ограничительные меры [Клещук, Ляпина, с. 128].

Нужно отметить, что формально Пандемия подходит под непреодолимую силу. Действительно, Пандемию нельзя было предотвратить как обстоятельство, помешавшее нормальному исполнению договора об оказании туристских услуг. Во-вторых, её нельзя было ожидать.

Однако правоприменительная практика не считает Пандемию безусловным обстоятельством непреодолимой силы. Весной 2020 г. Верховный суд РФ опубликовал обзор судебной практики, чтобы ответить на некоторые вопросы, связанные с Пандемией и применением отдельных правовых норм в том числе к договорным отношениям.

ВС РФ высказал следующую позицию: сама по себе Пандемия – это недостаточное обстоятельство, чтобы расценивать её как непреодолимую силу. Для того, чтобы исполнитель договора (т.е. туристическая фирма тоже) могла быть освобождена от исполнения обязательств, нужно, чтобы непосредственной причиной неисполнения договора стал режим самоизоляции и/или иные ограничительные меры. Кроме того, нужно учитывать условия самого договора: в нём должны быть указаны условия, которые существенно отличаются от текущих.

Кроме того, ВС РФ рекомендовал учитывать, что изменение договора по требованию одной из сторон возможно тогда, когда расторжение договора противоречит общественным интересам либо повлечёт для сторон ущерб, значительно превышающий затраты, необходимые для исполнения договора. В частности, при нарушении исполнителем сроков выполнения работы потребитель может отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной им цены на основании ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей». Тогда потребитель вправе на основании ст. 32 этого же закона требовать возврата уплаченной им цены за вычетом фактически понесённых исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Следует привести пример из судебной практики. В феврале 2020 г. А. заключила с туроператором и турагентом договор о реализации туристического продукта. Из-за ограничений, вызванных Пандемией, в апреле 2020 г. А. потребовала расторгнуть договор. Однако туроператор отказался, сославшись на то, что Пандемия – это обстоятельство непреодолимой силы. Соответственно, он не мог ни исполнить договор, ни осуществить выплаты для А. Суд удовлетворил требования А., но частично, указав следующее. Пандемия не является универсальным обстоятельством непреодолимой силы, т.е. в разных случаях она по-разному влияет на отношения между должником и кредитором. Запрет на передвижение транспортных средств может быть признан форс-мажором. Поэтому суд

признал, что Пандемия – это действительно форс-мажор, который освобождает туроператора от выплаты неустойки и штрафа в пользу А. Однако он не освобождает туроператора от расторжения договора по требованию туриста и от возврата уплаченных за него денежных средств.

Аналогичные решения принимаются судами по другим делам с подобными исковыми требованиями (например, Решение Полярнозоринского районного суда Мурманской области от 26 октября 2020 г. по делу № 2-224/2020).

Наконец, следует отметить положения, предусмотренные Положением об особенностях исполнения и расторжения договора о реализации туристского продукта. Согласно ним, туристическая фирма должна обеспечить предоставление туристских услуг до конца 2021 г. Для этого она должна выдать туристам сертификаты на равнозначные услуги. Если турист не согласен с этим, то он может вернуть деньги. Срок возврата аналогичен указанному выше. Ещё одна гарантия для туриста – это возврат ему денежных средств, если он не откажется от выдачи сертификата, но при этом не воспользуется им до окончания 2021 г. Аналогичные положения закреплены в Правилах оказания услуг по реализации туристского продукта.

Ещё одна позиция судов – наступление Пандемии признаётся существенным изменением обстоятельств, которое даёт возможность изменить или расторгнуть договор (ст. 451 ГК РФ). Так, К. заключила с турагентом договор о реализации туристского продукта, предмет которого – проведение тура на о-ве Хайнань (в Китае). К. полностью оплатила тур, но вскоре началось распространение новой болезни в Китае. Ростуризм рекомендовал гражданам России воздержаться от поездок в Китай. В связи с этим К. попросила расторгнуть договор, а турагент потребовал от туроператора вернуть оплату. Туроператор вернул лишь агентское вознаграждение, но не оплату за сам тур. Суд, рассматривая иск, признал, что если бы не начало Пандемии, то К. не заключила бы договор. К.

отказалась от исполнения договора из-за опасности заболеть коронавирусом. Опасения истца были подтверждены Ростуризмом. В итоге суд признал, что произошло существенное изменение обстоятельств, дающее К. право расторгнуть договор. Суд вернул истцу всю оплату за расторгнутый договор.

Получается, что и законодатель, и судебная практика заняли позицию туриста. Даже если Пандемия и будет признана в качестве непреодолимой силы, императивные нормы туристического законодательства всё равно обязывают туристические фирмы исполнить свои обязанности в будущем или возместить стоимость договора туристу. То есть законодательство, по сути, устанавливает исключение для положений об ответственности исполнителя услуги при наличии непреодолимой силы [Рубанова, с. 58].

Однако и здесь могут возникнуть ситуации, когда интересы туриста нарушены. Дело в том, что перенос времени исполнения договора об оказании туристских услуг означает, что обязательства, по сути, ещё не нарушены. Они лишь отсрочены, что не противоречит специальным нормам закона. Из-за этого суды могут отказать туристам, которые требуют возврата денег за туристский продукт. Это право возникнет у него только после конца 2021 г., так как только тогда будет нарушено право туриста. Получается, что туристы должны ожидать, когда их право на возврат денежных средств туристической фирмой будет нарушено.

Помимо Пандемии на гражданско-правовую ответственность туристической фирмы перед туристом может повлиять ещё одно обстоятельство непреодолимой силы – начавшаяся 24 февраля 2022 г. специальная военная операция на территории Украины. Как и Пандемия, она стала причиной отмены и переносов авиарейсов и туристических мероприятий. Однако, в отличие от Пандемии, пока что нет специального законодательства, которое устанавливало бы особенности ответственности туристической фирмы.

Тем не менее, договорная и судебная практика подтверждают, что военные операции – это обстоятельства непреодолимой силы (например, Решение Промышленного районного суда г. Самары от 22 июля 2020 г. по делу № 2-2960/2020; Решение Петрозаводского городского суда Республики Карелия от 22 октября 2020 г. по делу № 2-5321/2020; и др.). Следовательно, если турист обращается в суд из-за того, что договор об оказании туристских услуг не может быть оказан из-за последствий специальной военной операции, то применяются общие положения ГК РФ о форс-мажоре.

Таким образом, текущая судебная практика на данный момент часто сталкивается с делами, где Пандемия расценивается туристической фирмой как обстоятельство непреодолимой силы, чтобы оправдать неисполнение своих обязанностей перед туристом. Разногласие судов было решено Верховным судом РФ, который занял следующую позицию: обстоятельством непреодолимой силы может быть признана не сама Пандемия, а ограничение, которое было вызвано ею. Такая позиция видится в целом обоснованной по следующим причинам:

– во-первых, это само по себе логично, так как неисполнение договора на оказание туристских услуг становится невозможным именно из-за какого-либо ограничения или запрета, установленного в связи с Пандемией. Например, закрытие отелей, отмена авиарейсов и т.п.;

– во-вторых, это не позволит туристическим фирмам злоупотреблять ссылкой на Пандемию при неисполнении своих обязательств. Вместо этого суд будет устанавливать непосредственную причину неисполнения, которая может быть не связана с Пандемией;

– в-третьих, это даёт возможность сторонам договора на оказание туристских услуг самостоятельно определять, является Пандемия обстоятельством непреодолимой силы или нет. Это подходит для тех договоров, которые заключаются после начала Пандемии.

Следует отметить, что практическая значимость вопроса о признании Пандемии как обстоятельства непреодолимой силы уменьшилась из-за принятых норм о специальном порядке реализации туристского продукта, согласно которым туристические фирмы должны обеспечить предоставление туристских услуг до конца 2021 г.

Разумеется, это сделано в пользу туристов и в условиях, с которыми отечественный законодатель столкнулся в первый раз в истории. Однако введение такого специального порядка не только игнорирует положения гражданского права о форс-мажоре, но и выходит за рамки гражданско-правовой ответственности туристической фирмы, усложняя её, по сути, административно-правовыми нормами.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Исследование актуальных проблем гражданско-правовой ответственности туристической фирмы перед туристом позволило прийти к следующим выводам:

1. Договор на оказание туристических услуг – это разновидность гражданско-правового договора возмездного оказания услуг. По этому договору туристическая фирма (которой может быть и туроператор, и турагент) берёт на себя обязанность на возмездной основе оказать туристу (потребителю) услуги, которые включены в туристический продукт.

Данный договор одновременно регулируется гражданским и туристским законодательством. То есть к нему применяется не только общие положения ГК РФ о договорах и гл. 39 о возмездном оказании услуг, но и специальные нормы. Они содержатся в ФЗ «О туристской деятельности». Их анализ позволяет выделить следующие особенности правового регулирования изучаемого договора:

– во-первых, повышенная роль императивных правил в регулировании отношений между туристической фирмой и туристом. Это выражается, в частности, в закреплении перечня существенных условий договора, в повышенных требованиях к туристической фирме и др.;

– во-вторых, сложный предмет, куда входит набор (или комплекс) туристских услуг: перевозка, размещение, питание, экскурсионные услуги, услуги гидов-переводчиков. Туристическая фирма берёт на себя обязанность оказать как минимум две такого рода услуги;

– в-третьих, регулирование договорных отношений таким образом, чтобы защитить в первую очередь интересы туриста. Это выражается в наличии обязательства полностью информировать туриста о предмете договора (о качестве каждой услуги и т.д.).

2. Как следствие, заключение и исполнение договора на оказание туристических услуг наглядно иллюстрирует, что между туристом и

туристической фирмой складывается отношение, связанное с целым рядом прав и обязанностей у каждой из сторон договора. Это проявляется уже на стадии заключения договора, где туристическая фирма должна учитывать содержание типовой формы договора на оказание туристических услуг, утверждаемого Ростуризмом. Подобное также подтверждает, что исследуемый договор подвержен более сильному влиянию императивных норм закона, нежели обычный договор возмездного оказания услуг. Тем не менее, к форме договора каких-либо дополнительных требований закон не предъявляет.

Что касается исполнения договора, то между туристом и туристической фирмой возникает целый ряд взаимных прав и обязанностей, обусловленных особенностями предмета и существенных условий договора. Нередко отношения складываются между несколькими субъектами: туристом, туроператором, турагентом и другими лицами, которые оказывают ту или иную туристическую услугу первому (например, отель).

В этих отношениях именно турист обладает наиболее широким кругом прав: начиная от получения документов для путешествия и заканчивая правом обратиться к объединению туроператоров, чтобы получить возмещение ущерба за неисполнение договора.

3. Особенности гражданско-правовой ответственности туристической фирмы перед туристом обусловлены тем, что, во-первых, исполнителем в соответствующих отношениях является предприниматель. Во-вторых, тем, что заказчиком и потребителем является уязвимое лицо – турист. Его уязвимость проявляется не только в менее слабом финансовом положении, но и в том, что неисполнение туристической фирмой своих обязанностей может нарушить его право на отпуск и на отдых.

Основной вид гражданско-правовой ответственности для туристической фирмы – это договорная ответственность. Преследуя права и интересы туриста, законодательство уточняет, что туроператор несёт



ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг туристу независимо от того, кем они должны были оказываться. То есть ответственность наступает и тогда, когда вины туроператора нет.

Однако некоторые положения закона ограничивают возможности туристов. Так, более короткий срок на предъявления претензии к туристической фирме вынуждает туриста быстрее пользоваться средствами защиты своих прав, предусмотренных законом.

Как показал анализ правоприменительной практики, гражданско-правовая ответственность туристической фирмы чаще всего наступает за оказание некачественных туристских услуг. При этом не имеет значения, кто именно виновник низкого качества таких услуг: турагент, гостиница, экскурсовод или сам туроператор – суд возлагает обязанность по возмещению убытков всегда с последнего, даже если в иске содержится требование сразу к нескольким туристическим фирмам.

4. Финансовое обеспечение ответственности туристической фирмы – это механизм, который неразрывно связан с гражданско-правовой ответственностью туристической фирмы. Он заключается в том, что, если туристическая фирма не в состоянии возместить причинённый туристу ущерб самостоятельно, то это делается за счёт заключённого ранее договора страхования или выданной банковской гарантии.

Наличие такого рода механизма подтверждает, что законодательство защищает туристов, дополняя традиционные способы защиты их финансовых интересов нетипичным для многих других видов договоров способом. Благодаря нему турист может не только вернуть денежные средства, которые были потрачены им на договор об оказании туристских услуг, но и возместить реальный ущерб от неисполнения договора.

5. Проведённый анализ проблем гражданско-правовой ответственности туристической фирмы перед туристом говорит о том, что проблемы вызваны двумя причинами. Во-первых, непоследовательность положений закона как в случае с определением туроператора как

единственного ответственного за неисполнение договора об оказании услуг. Во-вторых, неоправданные ограничения для туриста в части защиты его прав. Поэтому, чтобы сделать гражданско-правовую защиту прав и интересов туристов по договору об оказании туристических услуг более эффективной и надёжной, предлагаются следующие пути совершенствования законодательства:

1) разграничение гражданско-правовой ответственности между туроператором и турагентом. Вместо того, чтобы императивно называть туроператора в качестве субъекта ответственности (как это сделано в ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности») предлагается надлежащего субъекта ответственности перед туристом по следующим критериям:

– услуга входит в туристический продукт, предлагаемый туроператором, или предлагается турагентством дополнительно и от своего имени;

– кто именно исполнитель туристской услуги;

2) чтобы повысить гарантии защиты прав туристов, предлагается обязать туристическую фирму предоставлять туристу ещё более подробную информацию о предмете договора: о том, как оценивается средство размещения в другой стране; об условиях проживания и др. Соответственно, нарушение этой обязанности упростит привлечение туристической фирмы к ответственности;

3) чтобы стабилизировать отношения между туристом и туристической фирмой, также предлагается дать заказчику право заменить туриста на другое лицо, если первоначальный турист не может совершить путешествие по независящим от него обстоятельствам (болезнь и др.);

4) предлагается убрать из закона упоминание о 20-дневном сроке для подачи претензии, так как он явно нарушает право туриста на защиту своих прав;

5) наконец, предлагается расширить право туриста на предъявление претензии: дать ему право направить претензию не только к туроператору, но и турагенту.

6. Текущая судебная практика на данный момент часто сталкивается с делами, где Пандемия расценивается туристической фирмой как обстоятельство непреодолимой силы, чтобы оправдать неисполнение своих обязанностей перед туристом. Разногласие судов было решено Верховным судом РФ, который занял следующую позицию: обстоятельством непреодолимой силы может быть признана не сама Пандемия, а ограничение, которое было вызвано ею. Такая позиция видится в целом обоснованной по следующим причинам:

– во-первых, это само по себе логично, так как неисполнение договора на оказание туристских услуг становится невозможным именно из-за какого-либо ограничения или запрета, установленного в связи с Пандемией. Например, закрытие отелей, отмена авиарейсов и т.п.;

– во-вторых, это не позволит туристическим фирмам злоупотреблять ссылкой на Пандемию при неисполнении своих обязательств. Вместо этого суд будет устанавливать непосредственную причину неисполнения, которая может быть не связана с Пандемией;

– в-третьих, это даёт возможность сторонам договора на оказание туристских услуг самостоятельно определять, является Пандемия обстоятельством непреодолимой силы или нет. Это подходит для тех договоров, которые заключаются после начала Пандемии.

Следует отметить, что практическая значимость вопроса о признании Пандемии как обстоятельства непреодолимой силы уменьшилась из-за принятых норм о специальном порядке реализации туристского продукта, согласно которым туристические фирмы должны обеспечить предоставление туристских услуг до конца 2021 г.

Разумеется, это сделано в пользу туристов и в условиях, с которыми отечественный законодатель столкнулся в первый раз в истории. Однако

введение такого специального порядка не только игнорирует положения гражданского права о форс-мажоре, но и выходит за рамки гражданско-правовой ответственности туристической фирмы, усложняя её, по сути, административно-правовыми нормами.

В конечном итоге это доказывает, что правовое регулирование отношений между туристической фирмой и туристом строится таким образом, что турист практически всегда имеет больше прав и возможностей. То есть гражданско-правовая ответственность туристической фирмы усложнена повышенными гарантиями для туриста (финансовое обеспечение ответственности туроператора, вина туроператора и т.п.). Можно сказать, что исследованные нормы права несбалансированные, но обоснованные, ведь защищают очевидно слабую сторону договорных отношений в лице туриста.

Таким образом, представляется, что реализация сформулированных предложений сможет сделать правовое регулирование гражданско-правовой ответственности туристической фирмы перед туристом более упорядоченным, согласованным и соответствующим современным потребностям туристов как потребителей туристских услуг.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

## Нормативные правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // Собрание законодательства РФ, 2014. N 31. 64 с.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ: в ред. от 8 июля 2021 г. // Собрание законодательства РФ, 1994, № 32, ст. 3301.

3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ: в ред. от 8 июля 2021 г. // Собрание законодательства РФ, 1996, № 5, ст. 410.

4. Об организации страхового дела в Российской Федерации: Федеральный закон от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 в ред. От 01.04.2022 г. // Российская газета, 1992, № 25.

5. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию: Федеральный закон от 15 августа 1996 г. № 114-ФЗ в послед. ред. // Собрание законодательства РФ, 16.08.1996, №5, ст.4029.

6. О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации: Федеральный закон от 26 января 1996 г. № 15-ФЗ в послед. ред. // Собрание законодательства РФ, 29.01.96, № 5, ст.411.

7. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ в ред. от 2 июля 2021 г. // Собрание законодательства РФ, 02.12.1996, № 49, ст. 5491.

8. О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: Федеральный закон от 5 февраля 2007 г. № 12-ФЗ в послед. ред. // Российская газета, 2007, № 27.

9. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность: Федеральный закон от 2 марта 2016 г. 49-ФЗ в ред. от 4 июня 2018 г. // Российская газета, 2016, № 47.

10. О защите прав потребителей: Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 в ред. от 22 декабря 2020 г. // Собрание законодательства РФ, 15.01.96, № 3, ст. 140.

11. Постановление Правительства Российской Федерации от 20 июля 2020 г. № 1073 «Об утверждении Положения об особенностях на 2020 и 2021 гг. исполнения и расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 г. включительно, туроператором, осуществляющим деятельность в сфере внутреннего туризма, и (или) въездного туризма, и (или) выездного туризма, либо турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный таким туроператором, включая основания, порядок, сроки и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта, в том числе при наличии обстоятельств, указанных в ч. 3 ст. 14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»» // Российская газета, 2020, № 167.

12. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» // Российская газета, 2020, № 267.

13. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» // Российская газета, 2020, № 280.

14. Приказ Федерального агентства по туризму от 27 ноября 2020 г. № 448-Пр-20 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта,

заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком» // [Электронный ресурс] // СПС «Кодекс». – URL: <https://docs.cntd.ru/document/566440959?section=text> (дата обращения: 01.05.2022).

#### Научная и учебная литература

15. Агешкина Н.А. Основы турагентской и туроператорской деятельности: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2021. – 567 с.
16. Ананьева Е.О. Гражданско-правовое регулирование договора об оказании туристических услуг / Е.О. Ананьева, П.В. Ивлиев // Закон и право. – 2020. – № 7. – С. 64-66.
17. Бобков М.А. Гражданско-правовое регулирование страхования в туристской деятельности: дисс. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. – М., 2011. – 184 с.
18. Ефимцева Т.В. К вопросу о правовой природе договора, заключаемого в сфере туристской деятельности в России // Бизнес, менеджмент и право. – 2019. – № 2. – С. 55-58.
19. Зайцева О.П. Особенности туристического страхования в России // Актуальные вопросы современной экономики. 2021. № 4. С. 638-643.
20. Идрисов Х.В. Пандемия коронавируса 2019-ncov (COVID-19) как обстоятельство непреодолимой силы // Lex Russica. – 2020. – № 8 (73). – С. 124-133.
21. Калинина И.А. Особенности гражданско-правовой ответственности турагента перед потребителем по требованиям о возмещении убытков в случае предоставления туроператором туристского продукта ненадлежащего качества // Право: история и современность. – 2019. – № 2. – С. 68-79.

22. Клещук Е.И. Пандемия (COVID-19) как обстоятельства непреодолимой силы / Е.И. Клещук, Е.Г. Ляпина // Международный научно-исследовательский журнал. – 2021. – № 2 (104). – С. 127-129.

23. Кулеева И.Ю. Правовое положение субъектов гражданских правоотношений в сфере туризма // Социально-экономические исследования, гуманитарные науки и юриспруденция. – 2018. – № 10. – С. 53-58.

24. Кулеева И.Ю. Ответственность в сфере туризма // Инновационное образование и экономика. – 2018. – № 22. – С. 80-83.

25. Лопарева Ю.В. Об особенностях обеспечения ответственности туроператора // Актуальные проблемы гражданского права и гражданского судопроизводства: сб. ст. – 2018. – С. 114-120.

26. Лунев К.А. Разграничение гражданско-правовой ответственности туроператора и турагента перед заказчиком туристических услуг // Вопросы российской юстиции. – 2020. – № 8. – С. 190-202.

27. Минасян О.К. Рассмотрение споров о невозможности исполнения договора о предоставлении туристских услуг // Судья. – 2018. – № 2 (86). – С. 58-64.

28. Никонорова Ю.В. Гражданско-правовое регулирование договора на туристическое обслуживание в Российской Федерации: дисс. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. – М., 2007. – 210 с.

29. Рубанова М.П. Ограничение прав потребителей в условиях распространения новой коронавирусной инфекции / М.П. Рубанова // Юридическая наука. – 2020. – № 11. – С. 57-60.

30. Оборин М.С. Последствия влияния пандемии COVID-19 на мировой туризм // Сервис в России и за рубежом. – 2021. – № 15-1. – С. 47-58.

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



32. Отческий И.Е. Непреодолимая сила и гражданско-правовая ответственность туристической фирмы перед туристом / И.Е. Отческий, Ю.Д. Козлова // Молодой учёный. – 2022. – № 43 (438). – С. 150-152.

33. Отческий И.Е. Об отдельных вопросах судебной защиты прав туристов в Российской Федерации // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2019. – № 10. – С. 76-81.

34. Писаревский Е.Л. Правовое обеспечение туризма: учебник / Е.Л. Писаревский и др. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 336 с.

35. Погудина Т.Э. Гражданско-правовая защита сторон договора оказания туристических услуг: дисс. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. – М., 2009. – 218 с.

36. Полотовская Е.Ю. Отдельные проблемы договора о реализации туристского продукта, заключаемого потребителем с туристическим агентством // Вопросы современной юриспруденции. – 2017. – № 42. – С. 26-31.

37. Прохорова Ю.С. Актуальные вопросы судебной практики по делам о защите нарушенных прав потребителей туристических услуг // Академическая публицистика. – 2019. – № 1. – С. 82-85.

38. Рагимов Т.С. Правовая природа договора оказания туристических услуг: особенности и специфика договорной конструкции в сфере туризма // Евразийский Союз Учёных. – 2020. – № 3 (72). – С. 66-70.

39. Радонова А.В. О некоторых проблемах правового регулирования отношений по возмездному оказанию туристических услуг // Вестник Московского университета МВД России. – 2019. – № 5. – С. 98-102.

40. Радонова А.В. Цивилистическая природа определения туристской услуги в законодательстве Российской Федерации // Вестник Уральского юридического института МВД России. – 2019. – № 3. – С. 47-50.

41. Радонова А.В. О коллизиях содержания договора на оказание туристических услуг в современной цивилистике // Вестник Уфимского юридического института МВД России. – 2019. – № 3 (85). – С. 104-110.

42. Рахимова Р.Ш. Понятие и правовая природа договора на оказание туристских услуг // Научный альманах. – 2020. – № 5-1 (67). – С. 198-201.

43. Рязанова Е.А. Турист как потребитель по договору об оказании туристских услуг // Научный альманах. – 2019. – № 5-1 (55). – С. 185-187.

44. Салихова С.А. Правовая защита потребителей по договору оказания туристских услуг // Интернаука. – 2019. – № 2 (88). – С. 12-13.

45. Соколова А.А. Эпидемия коронавируса как форс-мажор в международных перевозках // Океанский менеджмент. – 2020. – № 1-6. – С. 4-6.

46. Суханов Е.А. Российское гражданское право. В 2 т. Т. 1. Общая часть: учебник. – М.: Изд-во «Статут», 2015. – 960 с.

47. Толстова А.Е. Договор об оказании туристской услуги: отдельные проблемы правовой характеристики // Вестник Санкт-Петербургской юридической академии. – 2019. – № 3 (44). – С. 69-75.

48. Чернякова С.А. Компенсации морального вреда потребителям туристских услуг: теоретический и правоприменительный аспекты // Сервис в России и за рубежом. – 2020. – № 14-2. – С. 180-196.

49. Шувалова И.А. Защита прав потребителей: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2021. – 181 с.

#### Материалы правоприменительной практики

50. Решение Южно-Сахалинского городского суда Сахалинской области от 13 июля 2020 г. по делу № 2-251/2020 [Электронный ресурс] // «Судебные и нормативные акты РФ»: URL: [//sudact.ru/regular/doc/RstUeSsPUYrn/](https://sudact.ru/regular/doc/RstUeSsPUYrn/) (дата обращения: 01.05.2022).

51. Решение Магаданского городского суда Магаданской области от 28 мая 2018 г. по делу № 2-716/2018 [Электронный ресурс] // «Судебные и нормативные акты РФ»: URL: [//sudact.ru/regular/doc/yNEc3GTjm9VU/](https://sudact.ru/regular/doc/yNEc3GTjm9VU/) (дата обращения: 11.05.2022).

52. Решение Качканарского городского суда Свердловской области от 16 июля 2020 г. по делу № 2-96/2020 [Электронный ресурс] // «Судебные и нормативные акты РФ»: URL: [//sudact.ru/regular/doc/ОНUАОЕuyS66W/](https://sudact.ru/regular/doc/ОНUАОЕuyS66W/) (дата обращения: 11.05.2022).

53. Решение Кемского городского суда Республики Карелия от 26 ноября 2018 г. по делу № 2-325/2018 [Электронный ресурс] // «Судебные и нормативные акты РФ»: URL: [//sudact.ru/regular/doc/EtuIVivG22JT/](https://sudact.ru/regular/doc/EtuIVivG22JT/) (дата обращения: 01.05.2022).

54. Решение Ленинского районного суда г. Костромы Костромской области от 20 ноября 2018 г. по делу № 2-2131/2018 [Электронный ресурс] // «Судебные и нормативные акты РФ»: URL: [//sudact.ru/regular/doc/97IphDfhmJ10/](https://sudact.ru/regular/doc/97IphDfhmJ10/) (дата обращения: 01.05.2022).

55. Решение Ванинского районного суда Хабаровского края от 30 июля 2020 г. по делу № 2-402/2020 [Электронный ресурс] // «Судебные и нормативные акты РФ»: URL: [//sudact.ru/regular/doc/QfqdHLBccolj/](https://sudact.ru/regular/doc/QfqdHLBccolj/) (дата обращения: 01.05.2022).

56. Решение Волгодонского районного суда Ростовской области от 19 ноября 2020 г. по делу № 2-2215/2020 [Электронный ресурс] // «Судебные и нормативные акты РФ»: URL: [//sudact.ru/regular/doc/HR27xDfqQO5V/](https://sudact.ru/regular/doc/HR27xDfqQO5V/) (дата обращения: 01.05.2022).

57. Решение Полярнозоринского районного суда Мурманской области от 26 октября 2020 г. по делу № 2-224/2020 [Электронный ресурс] // «Судебные и нормативные акты РФ»: URL: [//sudact.ru/regular/doc/1Gvzi95h2JmN/](https://sudact.ru/regular/doc/1Gvzi95h2JmN/) (дата обращения: 11.05.2022).

58. Решение Центрального районного суда г. Комсомольска-на-Амуре от 17 июля 2020 г. по делу № 2-2440/2020 [Электронный ресурс] // «Судебные и нормативные акты РФ»: URL: [//sudact.ru/regular/doc/f3anuDEORMQa/](https://sudact.ru/regular/doc/f3anuDEORMQa/) (дата обращения: 11.05.2022).

59. Решение Центрального районного суда г. Тулы Тульской области от 27 июля 2020 г. по делу № 2-1381/2020 [Электронный ресурс] //

«Судебные и нормативные акты РФ»: URL: [//sudact.ru/regular/doc/FmUjGNwFGGHJ/](https://sudact.ru/regular/doc/FmUjGNwFGGHJ/) (дата обращения: 01.05.2022).

60. Решение Промышленного районного суда г. Самары от 22 июля 2020 г. по делу № 2-2960/2020 [Электронный ресурс] // «Судебные и нормативные акты РФ»: URL: [//sudact.ru/regular/doc/UfsPQylh6tZK/](https://sudact.ru/regular/doc/UfsPQylh6tZK/) (дата обращения: 11.05.2022).

61. Решение Петрозаводского городского суда Республики Карелия от 22 октября 2020 г. по делу № 2-5321/2020 [Электронный ресурс] // «Судебные и нормативные акты РФ»: URL: [//sudact.ru/regular/doc/F1gMuUTewdLL/](https://sudact.ru/regular/doc/F1gMuUTewdLL/) (дата обращения: 11.05.2022).

62. Обзор по отдельным вопросам судебной практики, связанным с применением законодательства и мер по противодействию распространению на территории Российской Федерации новой коронавирусной инфекции (COVID-19) № 1 (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21 апреля 2020 г.) // Бюллетень Верховного Суда РФ. – 2020. – № 5.

63. Решение Чесменского районного суда Челябинской области от 25 февраля 2022 г. по делу № 2-6/2022 [Электронный ресурс] // «Судебные и нормативные акты РФ»: URL: <https://sudact.ru/regular/doc/ЗахxB8yQ6kl/> (дата обращения: 11.05.2022).

64. Решение Шарлыкского районного суда Оренбургской области от 20 февраля 2022 г. по делу № 2-39/2022 [Электронный ресурс] // «Судебные и нормативные акты РФ»: URL: <https://sudact.ru/regular/doc/IMRB2b5npfYT/> (дата обращения: 11.05.2022).

65. Решение Центрального районного суда г. Читы от 12 мая 2020 г. по делу № 2-2290/2020 [Электронный ресурс] // «Судебные и нормативные акты РФ»: URL: <https://sudact.ru/regular/doc/rb3wTK9QFaVK/> (дата обращения: 11.05.2022).

66. Решение Центрального районного суда г. Кемерово Кемеровской области от 24 июля 2020 г. по делу № 2-1641/2020 [Электронный ресурс] //

«Судебные и нормативные акты РФ»: URL: <https://sudact.ru/regular/doc/ys57ENmQ8kmW/> (дата обращения: 11.05.2022).

67. Решение Центрального районного суда г. Кемерово Кемеровской области от 24 июля 2020 г. по делу № 2-1641/2020 [Электронный ресурс] // «Судебные и нормативные акты РФ»: URL: <https://sudact.ru/regular/doc/ys57ENmQ8kmW/> (дата обращения: 11.05.2022).

68. Решение Дзержинского районного суда от 30 июля 2020 г. по делу № 2-1210/2020 [Электронный ресурс] // «Судебные и нормативные акты РФ»: URL: <https://sudact.ru/regular/doc/MglyTs1rrwgT/> (дата обращения: 11.05.2022).

69. Решение Октябрьского районного суда г. Новосибирска от 22 июля 2020 г. по делу № 2-1910/2020 [Электронный ресурс] // «Судебные и нормативные акты РФ»: URL: <https://sudact.ru/regular/doc/dyKGajntWzNO/> (дата обращения: 11.05.2022).

#### Электронные источники

70. Договор о реализации туристского продукта (форма договора) [Электронный ресурс] // ООО «Пегас Туристик». URL: <https://pegast.ru/help/contract> (дата обращения: 02.05.2022).

71. Обстоятельства непреодолимой силы в сфере защиты прав туристов [Электронный ресурс] // «Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ЯНАО.» URL: <http://89.rospotrebnadzor.ru/directions/prava/46106/> (дата обращения: 01.05.2022).

72. Публичная оферта для заключения договора о реализации туристского продукта (форма договора) [Электронный ресурс] // ООО «Интурист» – URL: <https://intourist.ru/doc/fol/dogovor.pdf> (дата обращения: 02.05.2022).

73. Спасение утопающих. В пандемию туристические компании потеряли триллион долларов. Что помогает им держаться на плаву? [Электронный ресурс] // «Лента» URL: <https://lenta.ru/articles/2021/03/23/turizm/> (дата обращения: 01.05.2022).

74. Число выездных туристских поездок граждан Российской Федерации за рубеж (Росстат) [Электронный ресурс] // «Ростуризм»: URL: <https://tourism.gov.ru/contents/analytics/statistics/chislo-vyezdnykh-turistskikh-poezdok-grazhdan-rossiyskoj-federatsii-za-rubezh-rosstat/> (дата обращения: 01.05.2022).