

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Тольяттинский государственный университет»

Институт права

(наименование института полностью)

Кафедра «Гражданское право и процесс»

(наименование кафедры)

40.03.01 Юриспруденция

(код и наименование направления подготовки, специальности)

гражданско-правовой

(направленность (профиль)/специализация)

## БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему Охрана прав потребителей в сфере туризма

Студент

А.А. Павлова

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

Е.В. Чуклова

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

**Допустить к защите**

Заведующий кафедрой канд. юрид. наук, доцент, А.Н. Федорова

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия) (личная подпись)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Тольятти 2019

## АННОТАЦИЯ

Актуальность темы выпускной квалификационной работы. На протяжении последнего времени наблюдаются значительные проблемы в сфере туризма. Особо значимыми среди них являются нарушения туристскими агентами и туроператорами прав потребителей при оказании туристских услуг. Не последнее место среди этих проблем отведено таким нарушениям, как не предоставление или ненадлежащее предоставление туристских услуг туроператорами и турагентами, предоставление недостоверной информации о предоставляемой услуге.

Целью данной научной работы явилось исследование института охраны прав потребителей в сфере туризма.

Достижению намеченной цели способствовало решение следующих взаимосвязанных задач: рассмотреть правовой статус участников потребительских отношений в сфере туризма; раскрыть содержание потребительских отношений в сфере туризма; изучить особенности правового регулирования прав потребителей в сфере туризма; определить порядок охраны прав потребителей в сфере туризма; рассмотреть способы охраны прав потребителей в сфере туризма; исследовать практику охраны прав потребителей в сфере туристских отношений.

Структура работы обеспечивает достижение поставленных цели и задач исследования. Работа состоит из введения, трех глав, поделенных на семь параграфов, заключения и списка источников.

Объем работы – 60 страниц.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	4
Глава 1. Теоретико-правовые аспекты потребительских отношений в сфере туризма .....	6
1.1 Правовой статус участников потребительских отношений в сфере туризма. 6	
1.2 Содержание потребительских отношений в сфере туризма.....	13
1.3 Правовое регулирование прав потребителей в сфере туризма .....	20
Глава 2. Реализация охраны прав потребителей в сфере туризма .....	27
2.1 Порядок охраны прав потребителей в сфере туризма.....	27
2.2 Способы охраны прав потребителей в сфере туризма .....	35
Глава 3. Практика охраны прав потребителей в сфере туристских отношений	41
3.1 Результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере туристских отношений .....	41
3.2 Судебная практика в области защиты прав потребителей в сфере туристских отношений.....	48
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	53
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	55
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	60

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность выбранной темы обусловлена тем, что на протяжении последнего времени наблюдаются значительные проблемы в сфере туризма. Особо значимыми среди них являются нарушения туристскими агентами и туроператорами прав потребителей при оказании туристских услуг. Не последнее место среди этих проблем отведено таким нарушениям, как не предоставление или ненадлежащее предоставление туристских услуг туроператорами и турагентами, предоставление недостоверной информации о предоставляемой услуге. В этих условиях довольно значимой является проблема обеспечения ответственности туроператора и туристского агента перед потребителем за невыполнение или ненадлежащее выполнение туристской услуги, разграничение ответственности между туристским агентом и туроператором и законодательное ее закрепление. Данные нарушения легли в основу совершенствования законодательства в сфере туризма с целью охраны прав потребителей в сфере туризма.

Целью выпускной квалификационной работы является исследование института охраны прав потребителей в сфере туризма.

В связи с поставленной целью необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть правовой статус участников потребительских отношений в сфере туризма;
- раскрыть содержание потребительских отношений в сфере туризма;
- изучить особенности правового регулирования прав потребителей в сфере туризма;
- определить порядок охраны прав потребителей в сфере туризма;
- рассмотреть способы охраны прав потребителей в сфере туризма;
- исследовать практику охраны прав потребителей в сфере туристских отношений.

Объектом исследования являются общественные отношения, возникающие в сфере туризма и защиты прав потребителей.

Предметом исследования являются нормы права, регулирующие отношения в сфере охраны прав потребителей туристских услуг, а также материалы судебной практики.

При написании выпускной квалификационной работы были использованы следующие методы исследования: формально-юридический и сравнительно-правовой.

В ходе написания работы в качестве теоретической основы были использованы труды следующих ученых: А.Х. Абухов, Е.Б. Антипина, Н.И. Волошин, Я.В. Вольвач, И.В. Зорин, А.П. Иванов, В.А. Квартальное, А.А. Муталиева, Я.Е. Парций, О.Н. Садиков, С.Ю. Сапрыкин, К.С. Свиридов, В.С. Сенин, В.И. Сергеев, Н.В. Сирик, Д.П. Стригунова, А.А. Терещенко, А.Е. Толстова и др.

Нормативную основу работы составляют Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», Закон РФ «О защите прав потребителей» и другие законы и подзаконные акты.

Структура работы включает введение, основную часть, заключение и список используемых источников.

## ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ОТНОШЕНИЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

### 1.1 Правовой статус участников потребительских отношений в сфере туризма

В современных макроэкономических условиях туризм относится к одной из наиболее развивающихся отраслей отечественного законодательства. На протяжении последнего времени туризм является основным инструментом мирового развития, способствующий восстановлению жизнедеятельности людей. В Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ 31.05.2014 N 941-р (в редакции Распоряжения Правительства Российской Федерации от 26.10.2016 г. N 2251-р), «туризм рассматривается как источник финансовых доходов бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, средство повышения занятости и качества жизни населения, способ поддержания здоровья граждан, основа для развития социокультурной среды и воспитания патриотизма, а также мощный инструмент просвещения и формирования нравственной платформы развития гражданского общества».<sup>1</sup>

В научной теории и правовой области существуют различные подходы к понятию «туризм», при этом основное определение туризма в Российской Федерации закреплено законодательно. Так, Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 05.02.2007 N 12-ФЗ (последняя редакция) определяет туризм как «временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - лица) с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением

---

<sup>1</sup> Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года (в редакции Распоряжения Правительства Российской Федерации от 26.10.2016 г. N 2251-р) // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_164146/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_164146/)

дохода от источников в стране (месте) временного пребывания.»<sup>2</sup>

В юридической науке правовой статус участников потребительских отношений включает в себя совокупность прав и обязанностей, ограничений, и ответственности, которые установлены законодательством Российской Федерации.

Понятие «потребитель» в сфере туристской деятельности – «это лицо, заключающий соглашение на предоставление туристских услуг, с туристскими агентами, туроператорами, которые занимаются продажей туристских продуктов, вследствие этого в дальнейшем гражданин осуществляет пользование приобретёнными туристскими услугами, согласно этому определению данный гражданин является потребителем туристских услуг.»<sup>3</sup>

Впервые понятие «потребитель» было озвучено на конгрессе США в 1961 году, президентом США Джон Кеннеди, который в своем послании отметил: «потребители, по определению, это все мы. Потребители – это крупнейший экономический слой, который воздействует почти на любое частное или государственное экономическое решение... Но это единственный голос, которого зачастую не слышно.»<sup>4</sup>

В действующей редакции Федерального Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) потребитель определен как «потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.»<sup>5</sup>

Следовательно, исходя из вышесказанного, «одним из значимых признаков, который определяет гражданина как потребителя, является

<sup>2</sup> Федеральный закон "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 05.02.2007 N 12-ФЗ (последняя редакция) // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_65890/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_65890/)

<sup>3</sup> Экономика и предпринимательство в сервисе и туризме: учебник / Г.А. Гомилевская, Т.В. Терентьева, А.С. Квасов. — М.: РИОР : ИНФРА-М, 2018. — 190 с.

<sup>4</sup> Чурочкина О.С. Эволюция развития института защиты прав потребителя в России (исторический и нормативно-правовой аспекты) // Гражданское общество в России и за рубежом. - 2013. - № 4. - с. 24. [Электронный ресурс] / <https://center-bereg.ru/b445.html>

<sup>5</sup> Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) "О защите прав потребителей" // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/)

приобретение товаров (работ, услуг) только для личных (бытовых) нужд, не связанных с деятельностью, которая осуществляется для извлечения прибыли. Не является потребителем гражданин, который, приобретая товары (работы, услуги), использует их в деятельности, которую он осуществляет на свой риск с целью регулярного извлечения дохода».<sup>6</sup>

По договору оказания туристских услуг гражданин, который приобрел туристский продукт, в дальнейшем именуемый туристом, является значимой фигурой потребительских отношений в сфере туризма. Емельянцева М. утверждает, что «каждый турист – это, прежде всего обычный потребитель».<sup>7</sup>

Впервые определение туриста было провозглашено в рекомендациях Комитета экспертов Лиги Наций в 1937 году, по которым принято «считать туристом всякого, кто находится не менее 24 часов в стране, в которой он не живет».<sup>8</sup>

В соответствии со ст.1 Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 05.02.2007 N 12-ФЗ «турист - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.»<sup>9</sup>

Помимо категории турист, в законодательстве упоминается также экскурсант. «Экскурсант - лицо, посещающее страну (место) временного

<sup>6</sup> Приказ МАП РФ от 20.05.1998 N 160 (ред. от 11.03.1999) «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ "О защите прав потребителей"» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 28.12.1998 N 1669) // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_21455/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_21455/)

<sup>7</sup> Емельянцева М. Защита прав туриста. // ЭЖ-Юрист. - 2015. - № 36

<sup>8</sup> Агешкина Н.А., Бельянская А.Б., Холкина М.Г. Комментарий к Федеральному закону от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (под ред. Л.Л. Руденко). - Специально для системы ГАРАНТ, 2017 г. Система ГАРАНТ [Электронный ресурс] / <http://base.garant.ru/57203620/#ixzz5fK0oCхQy>

<sup>9</sup> Федеральный закон "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 05.02.2007 N 12-ФЗ (последняя редакция) // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_65890/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_65890/)



пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика.»

Следующая группа участников потребительских отношений в сфере туризма включает в себя туристских агентов, туроператоров, которые осуществляют продажу, рекламу и продвижение туристского продукта туристу.

Определение участников «турагент» и «туроператор» в законодательстве приведено. Хотя в ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» приведены определения турагентской и туроператорской деятельности.

«Туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее - туроператор)», то есть туроператором является юридическое лицо, которое формирует и реализует туристский продукт.

«Турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - турагент)» Таким образом, турагентом является юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, занимающиеся продвижением и реализацией турпродукта.

Некоторые авторы не относят туристские агентства к субъектам туристской деятельности. Так, Е.Л. Писаревский под турагентами «понимается юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий деятельность по продвижению и реализации туристского продукта.»<sup>10</sup> Данное определение указывает на то, что под турагентом стоит понимать физическое или юридическое лицо, которое занимается предпринимательской деятельностью от своего имени или от имени туроператора. Что касается классификации видов этой деятельности, то она довольно обширная.

---

<sup>10</sup> Правовое обеспечение туризма: учебник / коллектив авторов; под общ. ред. Е.Л. Писаревского. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. С. 291

Согласно ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования туристская деятельность включает в себя оказание основных и дополнительных (сопутствующих) туристских услуг<sup>11</sup> (рис.1).



Рисунок 1 - Виды туристских услуг

Таким образом, отметим, что некорректно турагента отождествлять с субъектом гражданских правоотношений, предполагающим специальную правоспособность<sup>12</sup>.

Турагент обладает правами и обязанностями, которые являются необходимыми для того, чтобы осуществлять любые виды деятельности, которые не запрещены законодательством Российской Федерации, а также

<sup>11</sup> ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования [Электронный ресурс] / <http://docs.cntd.ru/document/1200157390>

<sup>12</sup> Кусков, А. С. Оказание туристских услуг: гражданско-правовое регулирование [Электронный ресурс] : [монография] / Н. В. Сирик, А. С. Кусков .— М. : Юстицинформ, 2013 .— 165 с. — Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/260792>

нести ответственность за результаты подобной деятельности.

При осуществлении защиты прав потребителей туристских услуг, необходимо обратить внимание на такую важную деталь отношений, как ответственность турагентов за неисполнение или ненадлежащее исполнение их обязанностей, которые возникают при заключении договора в связи с приобретением туристского продукта.

Исходя из сущности определения турагента и туроператора, когда турагент совершает какие-либо действия, то права, обязанности и ответственность за исполнение или ненадлежащее исполнение возникает как у турагента так и у принципала, которым является туроператор. Согласно гражданскому законодательству Российской Федерации, важную роль в данном случае играет то, от чьего имени был заключен договор туристом. Если от имени турагента, то права и обязанности возникают у него, если же от лица туроператора, в таком случае права и обязанности возникают у принципала.

Ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) устанавливается ответственность между турагентом и туроператором и ответственность турагентов и туроператоров перед заказчиком туристского продукта. В основном они несут ответственность за предоставление недостоверной информации либо представление информации о туристском продукте, а также за ненадлежащее исполнение либо неисполнение своих обязательств по договору реализации туристского продукта.

Границы ответственности туроператора и турагента перед заказчиком туристского продукта, обозначены ст. 1005 Гражданского кодекса РФ<sup>13</sup> и ст. 9 Закона «Об основах туристской деятельности в РФ»<sup>14</sup> устанавливаются положениями заключаемого между ними договора.

<sup>13</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации часть 2 (ГК РФ ч.2) от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 29.07.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.12.2018) // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_9027/16b93ff7ea7de7dab0724c646d4654ce75554780/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/16b93ff7ea7de7dab0724c646d4654ce75554780/)

<sup>14</sup> Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 04.06.2018) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/c87a80b8f5ab05863570955b9cce70c301866401/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/c87a80b8f5ab05863570955b9cce70c301866401/)

Чаще всего, между туроператором и турагентом заключается договор поручения. В соответствии с ст. 1005 Гражданского кодекса, все права и обязанности по договору возникают у туроператора, за исключением случаев, установленных договором. Учитывая нормы ГК РФ, следует уточнить, что все претензии заказчика турпродукта должны предъявляться непосредственно к туроператору. В случае, если, турагент реализует от своего имени свой турпродукт, то он не только приобретает все права, но и несет полную ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение туристской услуги, даже в том случае, если реализацию товара осуществлял непосредственно сам туроператор.

Рассматривая нормы ФЗ РФ, можно отметить пробелы, при определении ответственности турагента. В ст. 9 Закона «Об основах туристской деятельности в РФ» устанавливается ответственность туроператора перед заказчиком турпродукта за ненадлежащее исполнение или неисполнение принятых по договору о реализации туристского продукта обязательств<sup>15</sup>, включая ответственность за ненадлежащее оказание или не оказание туристских услуг, предусмотренных туристским продуктом, независимо от того, кто должен был оказывать данные услуги. Вследствие, этого туроператор несет ответственность за действие или бездействие турагента, в соответствии с агентским договором, заключенный между ними из предоставления турагентом ненадлежащей информации по туристскому продукту, и также за не предоставление ее потребителю туристского продукта.

Изучая юридическую практику по данному вопросу можно отметить, что право на возмещение расходов, понесенных туристами, имеют лишь туроператоры. Однако «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта»<sup>16</sup> содержат единую норму о том, что исполнителем услуг указанной единицы является туристский агент, действующий от своего имени. В тоже время ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» признает в качестве

---

<sup>15</sup> Там же

<sup>16</sup> Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (ред. от 30.11.2018) "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] /[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_69931/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_69931/)

исполнителя услуг только туристского оператора<sup>17</sup>.

Таким образом, фактически понесенные затраты могут возникать у туристского агента только в связи с заключением договора реализации туристского продукта только от своего имени, хотя на практике данная структура договора встречается не часто.

Обобщая выше описанное, отметим существование определенной сложности при определении правового статуса туристского агента, в частности при возникновении потребительских отношений между туристским агентом и туристом или лицом, которое приобретает туристский продукт. При нарушении, каких-либо прав туриста, либо несоответствие действительности турпродукта всю ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение туристской услуги возлагается на туроператора, как организатора и исполнителя тура.

Таким образом, можно отметить существование проблемы, которая кроется в отсутствии четкого разграничения объемов прав и обязанностей между туроператором и туристским агентом, как следствие, в неполной мере разграничена гражданско-правовая ответственность между туроператором и туристским агентом перед туристом.

Устранить данную проблему возможно благодаря четкому разграничению обязанностей туроператора и туристского агента перед туристом, и ответственности за ненадлежащим образом предоставленную услугу, что должно быть прописано в типовом договоре, заключаемым между турагентом и заказчиком, заказчиком туроператором.

## 1.2 Содержание потребительских отношений в сфере туризма

«Сущность любых правоотношений состоит из субъективных прав и обязанностей участников правоотношений, а также объекта – по

<sup>17</sup> Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 04.06.2018) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/c87a80b8f5ab05863570955b9cce70c301866401/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/c87a80b8f5ab05863570955b9cce70c301866401/)

поводу которого возникают те или иные правоотношения. Под объектом правоотношений в юридической сфере понимают то, на что данное явление оказывает или может оказать влияние».<sup>18</sup>

В теории права выделяют два раздела к восприятию категории объекта правоотношений (рис. 2).

Что касается понятия «туристский продукт», то он рассматривается авторами, как в узком, так и широком смысле. По мнению Квартального В.А., туристский продукт в узком смысле – это услуга отдельных структур туристской деятельности; в широком смысле – это комплекс услуг, образующий туристскую поездку (тур).

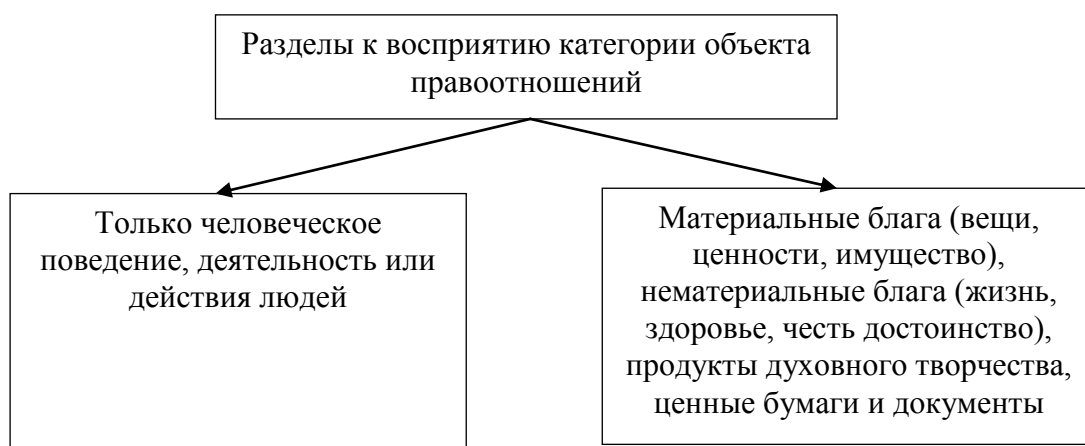


Рисунок 2 - Разделы к восприятию категории объекта правоотношений

Е.В. Устюгова утверждает, что «туристский продукт - это товар в виде предопределяемого набора туристских услуг, обладает полезностью».<sup>19</sup> Автор разграничивает такие понятия как туристская услуга и туристский продукт. Так, «туристская услуга – это деятельность предприятий туристской индустрии, удовлетворяющие потребности граждан и не имеет, как правило, материально – вещественной формы».<sup>20</sup> Выделяет «основное из главных разграничений между туристской услугой и туристским продуктом. Это

<sup>18</sup> Правовое обеспечение туризма: учебник / коллектив авторов; под общ. П68 ред. Е.Л. Писаревского. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 336 с

<sup>19</sup> Устюгова Е.В., Правовая природа и существенные условия договора о реализации туристского продукта // Право и экономика. - 2015. - № 5. - с.7

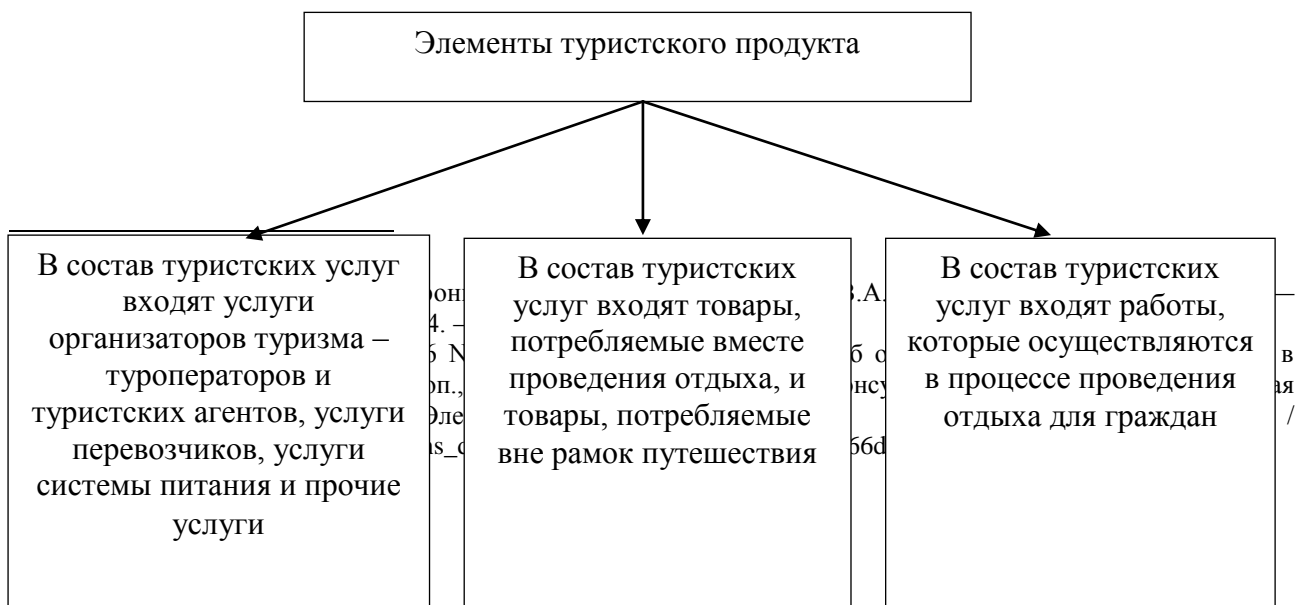
<sup>20</sup> Устюгова Е.В. Указ. соч. С.7.

разграничение заключается в том, что туристскую услугу можно применять только в месте ее фактического создания, а туристский продукт может быть приобретен и по месту жительства и в любом другом месте, но применяется только в месте создания туристской услуги. Другими словами, приобретая туристскую путевку, потребитель приобретает товар, а не туристские услуги».<sup>21</sup>

Таким образом, можно считать, что туристский продукт и является результатом туристской деятельности. «Туристский продукт представлен в виде услуг или их комплекса, предназначенных для продажи на рынке. Туристский продукт может выступать в виде различных услуг, а также может быть предоставлен в виде тура, набора отдельных услуг, удовлетворяющих те или иные потребности потребителя. Например, это могут быть отдельные услуги, такие как бронирование гостиницы или совокупность услуг, предлагаемых потребителю в форме целевой поездки и по заранее согласованному маршруту. Услуга в таком комплексе воспринимается как общая совокупность, всех компонентов и приобретается туристом в качестве единого продукта. Именно такое понимание понятия туристского продукта дает нам законодательство России».<sup>22</sup>

ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в РФ»<sup>23</sup> трактует «туристский продукт как комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта».

Среди ученых существует довольно много споров, концепций и теорий,



касающихся состава туристского продукта. Например, элементы туристского продукта, выделенные М.Б. Биржаков отображены на рис. 3.

Рисунок 3 - Элементы туристского продукта<sup>24</sup>

«Туристский продукт, включает в себя обычно несколько основных компонентов: основные услуги, дополнительные услуги и сопутствующие услуги. Туристский продукт реализуется в форме тура. Тур представляется потребителю как единый комплекс туристских услуг, как продукт деятельности туроператора, рассчитанные на определенные направления и сроки использования. Туроператор формирует туристский продукт, а туристский агент продает и рекламирует данный комплекс услуг». <sup>25</sup> Туроператор получает право на услуги, включенные в тур, только после заключения договора с предприятиями и лицами, которые предоставляют отдельные услуги.

Действующее законодательство содержит две основные группы договоров в туристской деятельности, заключаемые с потребителями и с предпринимателями (рис. 4).

---

<sup>24</sup> Биржаков М.Б. Введение в туризм. — М–СПб.: «Издательский Дом ГЕРДА», НП «Издательство «Невский Фонд», 2014. — 544 с.

<sup>25</sup> Устюгова Е.В., Правовая природа и существенные условия договора о реализации туристского продукта // Право и экономика. - 2015. - № 5. - с.7



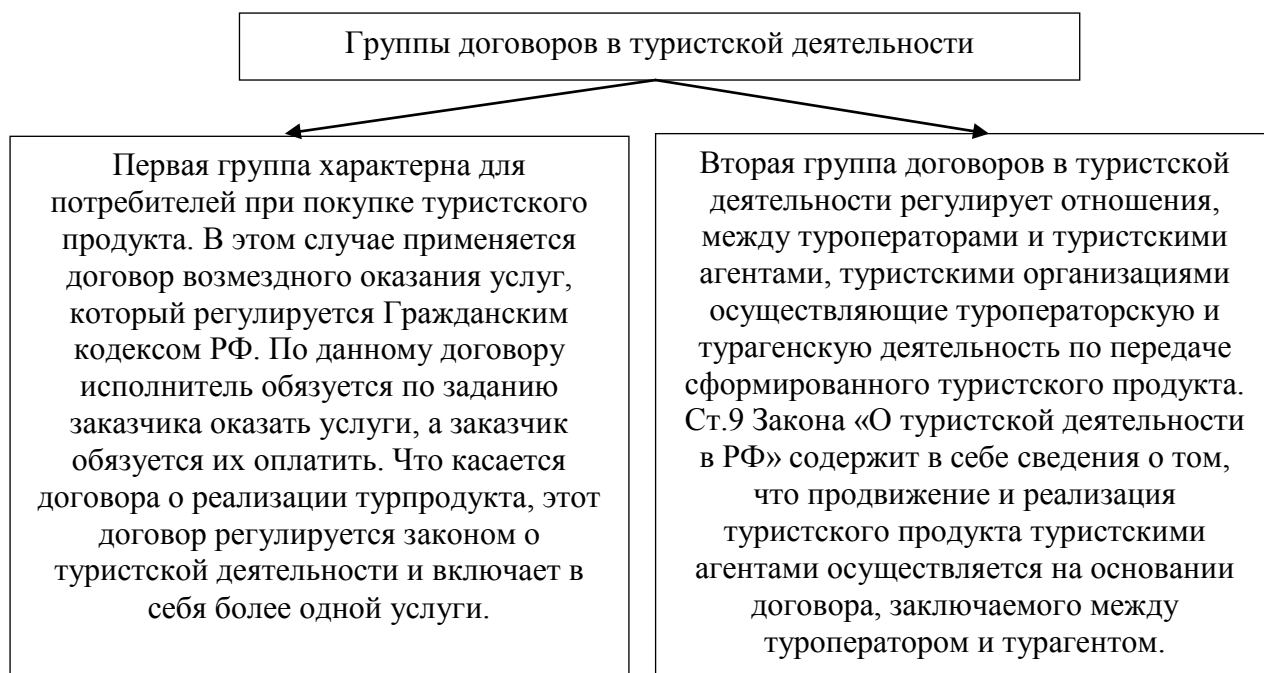


Рисунок 4 - Группы договоров в туристской деятельности<sup>26</sup>

При этом, данный договор не закреплен в законодательстве, т.е. заключаются различные виды договоров, регулируемые ГК РФ (см. приложение 1).

В содержании договора заключенного между туроператором (турагентом) должны четко описываться те услуги, которые турист заказывает, а также подробный перечень прав и обязанностей сторон.

С момента приобретения туристского продукта, а точнее с момента, когда потребитель выявил желание приобрести данный продукт, между сторонами возникают потребительские отношения. Данные отношения включают в себя все права и обязанности сторон по поводу приобретения и продажи туристского продукта.

Права и обязанности участников туристской деятельности базируются на основных нормативно-правовых актах, регулирующих потребительские отношения в сфере туризма. Субъекты туристской деятельности обладают

<sup>26</sup> Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 04.06.2018) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/bb9e97fad9d14ac66df4b6e67c453d1be3b77b4c/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/bb9e97fad9d14ac66df4b6e67c453d1be3b77b4c/)

общей правоспособностью, т.е. способностью иметь гражданские права и нести обязанности. У потребителя туристских услуг, как у любого иного гражданина правоспособность возникает с момента его рождения. Это правило закреплено в ст. 17 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Правоспособность у юридических лиц возникает с момента государственной регистрации. Это закреплено в ст. 49 Гражданского кодекса Российской Федерации<sup>27</sup>. Примером возникновения правоспособности можно считать туроператорскую деятельность. Туроператоры вправе осуществлять свою деятельность только при условии соблюдения следующих условий: регистрации на территории Российской Федерации, наличия финансового обеспечения, фиксации сведений в Едином Федеральном реестре туроператоров<sup>28</sup>.

Туроператоры, осуществляющие деятельность в сфере выездного туризма также должны быть членами объединения туроператоров в сфере выездного туризма<sup>29</sup>.

Что касается прав и обязанностей туроператора и турагента, как участников туристской деятельности, то они делятся на общие и специальные.

Перечень общих прав отображен на рисунке 5.

Специальные права в туристской деятельности различаются, прежде всего, по субъектам и видам деятельности.

Примером, в данном случае, является деятельность перевозчика, который осуществляет регулярные перевозки пассажиров, при этом устанавливая, например, нормы транспортировки багажа, провоза ручной клади и т.д..

Обобщая результаты, проведенного исследования, следует отметить наличие некоторых дискуссионных вопросов по поводу объекта туристских

---

<sup>27</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/)

<sup>28</sup> Единый федеральный реестр туроператоров. [Электронный ресурс] / <http://www.russiatourism.ru/operators/>  
<sup>29</sup> Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 04.06.2018) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/a053d0b4e6a1d8ff09ec8618c30dab25c5c2b3e7/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/a053d0b4e6a1d8ff09ec8618c30dab25c5c2b3e7/)

отношений, также по поводу договорных отношений. Основная проблема заключается в недостаточном законодательном регулировании. Так как в основном, по отношению к ним применяются общие правила гражданского законодательства. Тот факт, что туроператор и турагент при юридическом закреплении своих отношений могут использовать различные виды договоров, несет в себе такие проблемы для покупателя туристского продукта, как уход от ответственности того или иного субъекта, который продал туристский продукт, в случае, когда услуга была предоставлена ненадлежащим образом и потребителю приходится обращаться в судебные инстанции для защиты своих прав.



Рисунок 5 - Общие права туроператора и турагента

Также, проблемой является отсутствие четкого изложения прав

и обязанностей туроператора и турагента, из-за чего потребитель вынужден итти на огромный риск при покупке туристского продукта, так как качество турпродукта он может проверить лишь при прибытии на место проведения отдыха.

Решить обозначенные проблемы возможно посредством утверждения Правительством Российской Федерации типового договора от туристском обслуживании, в котором будет четко определен предмет обязательств туристского агента и туроператора в сфере туристской деятельности.

### 1.3 Правовое регулирование прав потребителей в сфере туризма

В Российской Федерации очень большое внимание уделяется потребительскому праву, так как экономика государства напрямую взаимосвязана с продажей и потреблением различных товаров и услуг. В выпускной квалификационной работе более подробно проанализируем и исследуем правовое регулирование потребительских отношений в сфере туризма.

Прежде всего, необходимо определить, что входит в понятие «правовое регулирование в туристской деятельности».

Е.Л. Писарский, рассматривает «правовое регулирование в туристской деятельности как систему нормативно – правовых актов, регламентирующих правовое положение лиц, осуществляющих туристскую деятельность, а также порядок ее осуществления в публичной организации.»<sup>30</sup>

А.С. Кусков и Н.В. Сирик считали, что «правовое регулирование туристской деятельности, включает в себя производство и потребление услуг и заключается в правовом воздействии на общественные отношения,

---

<sup>30</sup> Писаревский Е.Л. Правовое обеспечение туризма: учебник // коллектив авторов; под общ. Пб8 ред. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - с.124

возникающие при их оказании, с помощью специальной системы юридических средств».<sup>31</sup>

Авторы Алексеев С.С., Архипов С.И. в своих работах отмечают, что «целостность нормативно – правовых актов в которых объективируется внутренне строение и содержание права, именуется системой законодательства».<sup>32</sup> Таким образом, источником правового регулирования отношений в сфере туризма в Российской Федерации являются нормативно – правовые акты.

Что касается потребительских отношений. Во всех отраслях права они несут весьма значительный характер. Потребительские отношения – это отношения, возникающие между гражданами приобретающие товары (услуги) только для личных нужд, участниками, которые занимаются продажей данных товаров, а также участниками, которые производят данные товары (услуги).

Как и все основные отрасли права, потребительское право берет свое начало в Конституции РФ. В основах конституционного строя России провозглашаются права и свободы человека как высшая ценность, а признание, соблюдение и защита прав человека и гражданина как обязанность государства. Многие статьи конституции посвящены потребительским правам граждан и их правовой защите<sup>33</sup>.

Основным нормативным актом после Конституции РФ, является Гражданский кодекс Российской Федерации. Он закрепляет в себе наиболее общие принципы и положения, касающиеся регламентации договорных отношений в туристской деятельности. В данные принципы входят: заключение договора, регулирование прав и обязанностей сторон, ответственность в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения сторонами условий договора.

---

<sup>31</sup> Кусков А.С. Сирик Н.В. Оказание туристских услуг: гражданско-правовое регулирование. – М.: Юстицинформ, 2013. – с.22

<sup>32</sup> Алексеев С.С., Архипов С.И. и др. Теория государства и права: Учебник для вузов. 3-е изд. - М.: НОРМА, 2005 – с. 134

<sup>33</sup> "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/)

В юридической науке отмечалось множество коллизий, касающихся гражданского законодательства и законодательства, регулирующего защиту прав потребителей в сфере туризма. Многие из них возникали при составлении договоров между потребителем (туристом) и туроператором или турагентом и последних между собой.

Специальным законом, регулирующим туристские отношения, является Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей»<sup>34</sup>. С момента принятия данного закона он неоднократно менялся. Наиболее значимые изменения в специализированный нормативно-правовой акт были внесены Федеральным законом «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 03.05.2012 N 47-ФЗ (последняя редакция)<sup>35</sup>. Положения закона несут в себе множество важных изменений и дополнений: «по поводу договора реализации турпродукта, основным наиболее важным изменением в данном проекте является отмена лицензирования и введение обязательной финансовой ответственности туроператоров в виде договора страхования гражданской ответственности. Ст. 6 Закона «Об основах туристской деятельности РФ» была приведена в соответствие с нормой п.2 ст. 779 Гражданского кодекса, согласно которой договор оказания услуг по туристскому обслуживанию был отнесен к договорам возмездного оказания услуг. Следовательно, в нынешнем законодательстве к договору о реализации туристского продукта применяются правила, установленные главой 39 Гражданского кодекса Российской Федерации и главой 3 Закона «О защите прав потребителей в РФ»»<sup>36</sup>

Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс

<sup>34</sup> Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) "О защите прав потребителей" // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/)

<sup>35</sup> Федеральный закон "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и отдельные законодательные акты Российской Федерации" от 03.05.2012 N 47-ФЗ (последняя редакция) // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_129266/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129266/)

<sup>36</sup> Устюгова Е.В., Правовая природа и существенные условия договора о реализации туристского продукта // Право и экономика. - 2015. - № 5. - с.7

Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии» от 05.02.2018 N 16-ФЗ (последняя редакция) обобщает перечень полномочий органов государственной власти Российской Федерации в сфере туризма, дает классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей; регулирование нарушений требований законодательства о предоставлении гостиничных услуг<sup>37</sup>

Следующим важным нормативно-правовым актом, регулирующим правовые отношения в сфере охраны прав, является закон «О защите прав потребителей РФ», вступивший в силу 7 февраля 1992 года<sup>38</sup>, который регулирует не только общие взаимоотношения между участниками потребительских отношений, но и порядок их действий в случае возникновения спорных ситуаций.

Важное место в системе туристского законодательства занимают подзаконные акты. К подзаконным актам, принятым в настоящее время можно отнести акты Президента РФ, Правительства РФ, уполномоченных федеральных органов исполнительной власти. Например, Указом Президента РФ от 21.05.2012 N 636 (ред. от 14.09.2018) «О структуре федеральных органов исполнительной власти»<sup>39</sup> Министерство спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации (Минспорттуризм РФ) было преобразовано в Министерство спорта Российской Федерации.

При этом функции Минспорттуризма РФ по выработке и реализации государственной молодежной политики, а также по созданию условий для обеспечения здорового образа жизни, нравственного и исторического

---

<sup>37</sup> Федеральный закон "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии" от 05.02.2018 N 16-ФЗ (последняя редакция) // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_289770/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_289770/)

<sup>38</sup> Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) "О защите прав потребителей" // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/)

<sup>39</sup> Указ Президента РФ от 21.05.2012 N 636 (ред. от 14.09.2018) "О структуре федеральных органов исполнительной власти" // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_129954/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129954/)

воспитания молодежи, реализация ее профессиональных возможностей были переданы Министерству образования и науки Российской Федерации. Функции по реализации конкретной деятельности, реализации значимых направлений государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации были включены в деятельность Министерства культуры Российской Федерации.

В качестве примера постановлений Правительства РФ можно привести Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (ред. от 30.11.2018) «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»<sup>40</sup>.

К нормативно-правовым актам, которые регулируют туристскую деятельность, относятся акты органов исполнительной власти, среди которых одно из первых мест принадлежит нормативно-правовым актам федеральных органов исполнительной власти наделенных специальной компетенцией – Министерство культуры РФ, Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).

Правовое регулирование туристской деятельности также осуществляется на международном уровне. Общеизвестные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются составной частью ее правовой системы. «Большое значение для развития туристской деятельности имеют международные правовые акты, принятые при активном участии Всемирной туристской организации (ВТО), а также иных международных организаций.

Манильская декларация по мировому туризму, принята Всемирной конференцией по туризму. Манила (Филиппины) 1980 г., 27 сентября – 10 октября 1980 г.<sup>41</sup> В ней определена сущность туризма во всех его аспектах и та роль, которую он играет в изменяющемся мире. Конференция провозгласила 27 сентября Всемирным днем туризма.

Результатом дальнейшего развития туризма стало принятие Хартии туризма и Кодекса туриста, одобренные резолюцией шестой сессии

---

<sup>40</sup> Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (ред. от 30.11.2018) "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" // Консультант Плюс: Справочно-правовая система [Электронный ресурс] / [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_69931/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_69931/)

<sup>41</sup> Международный туризм: правовые акты / сост. Н.И. Волошин, М.В. Михайлов. - Москва: Логос, 2014. - 576 с.



Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации. София (Болгария), 22 сентября 1985 г. Хартия установила основные права и обязанности туристов, которые конкретизированы в Кодексе туриста.

На межпарламентской конференции по туризму, состоявшейся в Гааге 10-14 апреля 1989 г. Была принята Гаагская декларация по туризму. Это весьма обширный документ. Декларация закрепляет десять принципов, которые являются фундаментом международного сотрудничества в сфере туризма, средством сближения между гражданами. Участники туристской деятельности должны ровняться на принципы Гаагской декларации и постоянно включать закрепленные в ней нормы в свои работы».<sup>42</sup>

Декларация по туризму принятая Всемирной конференцией министров по туризму Осака (Япония), 04 ноября 1994 г., в ней закреплена роль туризма как самого значимого мирового производителя услуг и основного источника занятости работников. А также будущее совершенствование профессиональных навыков работников в сфере туризма, для проведения исследований в этой специализированной области.<sup>43</sup>

Правовой фундамент международного сотрудничества России в сфере туризма составляют также международные договоры.

Подводя итоги исследования, можно сделать вывод о том, что, правовое регулирование осуществляется на международном, федеральном и региональном уровне.

Учитывая результаты исследования можно отметить наличие недостаточного нормативно-правового регулирования туристских отношений в быстро развивающейся туристской деятельности Российской Федерации.

Дальнейшее развитие данного направления невозможно без совершенствования законодательства в данной сфере. На современном этапе, Российская Федерация приступила к формированию национального туристского рынка к более тщательному регулированию внутреннего туризма.

---

<sup>42</sup> Международный туризм: правовые акты / сост. Н.И. Волошин, М.В. Михайлов. - Москва: Логос, 2014. - 576 с.

<sup>43</sup> Там же.

В связи с этим одной из ключевых задач государственной политики в сфере туризма является разработка современного законодательства, с учетом правовых норм международного права, которые защищают права и интересы потребителей туристских услуг.

## ГЛАВА 2. РЕАЛИЗАЦИЯ ОХРАНЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

### 2.1 Порядок охраны прав потребителей в сфере туризма

Для начала определимся, что в юридической науке понятие охраны рассматривается в широком и узком смыслах. Применительно к охране прав в сфере туризма используется вся совокупность мер, обеспечивающих нормальный ход их реализации, включая меры не только правового, но и экономического, политического, организационного характера. Но понимание охраны прав потребителей в сфере туризма возможно и в узком смысле, и допустимо, на наш взгляд, включать в него только предусмотренные законом меры, направленные на восстановление, признание гражданских прав и защиту интересов. В целях избежания терминологической путаницы, охрану в узком значении этого слова принято именовать защитой прав. В связи с указанным, считаем возможным рассмотреть в рамках исследования порядок охраны прав потребителей в сфере туризма, а рассматривая способы охраны сузиться до рассмотрения способов защиты прав потребителей в сфере туризма, предусмотренных в законе.

Прежде всего, отметим, что Правительство Российской Федерации весной 2014 г. утвердило новую редакцию Госпрограммы «Развитие сфер культуры и туризма на период 2013 - 2020 гг.»<sup>44</sup>. Среди главных ее задач можно отметить в первую очередь увеличение с течением времени качества, а также доступности услуг во внутреннем и международном туризме. Один из приоритетов государства в туризме - защита прав потребителей, которые являются получателями туруслуг. Права и обязанности туристов в основе их правового статуса<sup>45</sup>.

---

<sup>44</sup> Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. N 317 "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Развитие культуры и туризма" на 2013 - 2020 годы" Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/70644226/#ixzz5kVK8boT4>

<sup>45</sup> Алябьева М.А. Защита прав туристов в Российской Федерации // Студенческий форум: электрон. научн. журн. 2018. № 21(42). URL: <https://nauchforum.ru/journal/stud/42/41308> (дата обращения: 08.04.2019)

В соответствии со ст. 6 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», туристы имеет право на получение достоверной и полной информации о предоставляемых услугах.

На основе «Правил оказания услуг, связанных с реализацией турпродукта»<sup>46</sup> эта информация включает следующие сведения:

- о том, потребительских качествах турпродукта, например, маршруте, разработанной программе нахождения туриста, также общих условиях поездки;
- о лице, оказывающем перечень услуг, входящих в турпродукт, в случае, если данная информация является необходимой для туриста;
- о требуемых документах, при въезде и выезде в страну пребывания или из нее;
- о стоимости турпродукта выраженной в рублях, также о порядке, условиях безопасного, а также эффективного использования турпродукта;
- о нормах въезда в страну туриста временного нахождения и дальнейшего выезда из нее, также включая данные о необходимости визы;
- об обычаях местного населения, а именно, о принятых религиозных обрядах, исторических памятниках, памятниках природы, культуры и прочих объектах, находящихся под особой охраной, состоянии природной среды в месте пребывания;
- о таможенных, также санитарно-эпидемиологических, также медицинских и прочих правилах, необходимых и важных для туриста;
- о различных опасностях для туриста во время путешествия;
- о рисках и их последствиях для потребителя, если он предполагает совершить путешествие, которое связано с прохождением сложных маршрутов, которые представляют риск опасности для жизни и здоровья (сюда можно отнести горную местность, экстремальные виды спорта, которыми предполагается заниматься, наличие сложных водных объектов и многое другие);

---

<sup>46</sup> Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (ред. от 30.11.2018) "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_69931/abf1cdce0d7d26b8eb9c4adbb74010e89e5d11bb/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_69931/abf1cdce0d7d26b8eb9c4adbb74010e89e5d11bb/)

- об обеспечении туристам экстренной помощи, которая оказывается за счет средств, взятых из компенсационного фонда объединения туристических операторов при невозможности выполнения, невыполнения, либо при ненадлежащем выполнении туристическим оператором обязательств, касающихся договора о реализации турпродукта, который формируется исполнителем, являющимся членом объединения туристических операторов в выездном туризме;

- о месте расположения, адресах, номерах телефонов различных органов государственной власти Российской Федерации, о наличии и точных координатах различных консульств и дипломатических представительств Российской Федерации, находящихся в стране временного пребывания, куда отдыхающий в любой сложной ситуации (ЧС) всегда имеет возможность обратиться;

- об адресе и телефоне руководителя группы несовершеннолетних граждан в стране их временного пребывания, если турпродукт предполагает осуществление организованного выезда группы несовершеннолетних лиц без их сопровождения взрослыми людьми (родителями или попечителями);

- о порядке обращения туриста, выехавшего в другую страну в рамках тура, в объединение туристических операторов в сфере выездного туризма с целью получить в случае необходимости экстренной помощи<sup>47</sup>.

При этом, турист, помимо всего прочего, может требовать предоставления прочей информации, которая его интересует в сфере предоставляемых услуг. Это право обеспечивается благодаря наличию Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»<sup>48</sup>. На практике применимо к сфере туризма статья 7 данного Закона закрепляет право потребителя на обеспечение для него безопасности жизни, здоровья, сохранности принадлежащего ему имущества. А статья 10 этого закона предоставляет туристу право на получение им полной и необходимой

<sup>47</sup> Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (ред. от 07.11.2015) Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта

<sup>48</sup> Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) "О защите прав потребителей" [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/)

информации об услугах, которые обеспечивают возможность правильного выбора.

Самый популярный из способов предоставления необходимых сведений отдыхающему или туристу заключается в оформлении специальной памятки, которая позволяет получить больше полезных сведений об определенном туристическом продукте. Во избежание появления тех или иных разногласий, турфирме целесообразно в договоре с туристом указать то, что туристу прилагается памятка со всей необходимой информацией. В этом случае, если отдыхающий или турист впоследствии начнет предъявлять претензии, или захочет провести судебное разбирательство, то тогда туристический оператор (туристический агент) сумеет доказать то, что клиенту были изначально предоставлены все необходимые сведения о турпродукте.

В соответствии с существующим законодательством турист имеет право на свободу передвижения, имеет неограниченный доступ к разнообразным туристическим ресурсам с учетом ограничений, которые действуют в той или иной стране пребывания.

Право свободного передвижения туриста внутри границ РФ на практике реализуется в силу Закона Российской Федерации от 25 июня 1993 № 5242-1 «О праве граждан РФ на свободу передвижения в пределах РФ»<sup>49</sup>.

На основе действующей ст. 27 Конституции РФ все граждане РФ имеют право свободы передвижения, выбор места пребывания и жительства в РФ. Кроме того, каждый гражданин РФ имеет возможность выезжать за пределы РФ<sup>50</sup>.

Согласно ст. 14 действующего ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», принято под безопасностью туризма понимать, в

---

<sup>49</sup> Закон РФ от 25.06.1993 N 5242-1 (ред. от 01.04.2019) "О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации" [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_2255/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_2255/)

<sup>50</sup> "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/)

первую очередь, обеспечение безопасности отдыхающих и туристов, а также сохранность их имущества, ненанесение ущерба во время путешествий<sup>51</sup>.

Таким образом, безопасность туристической сфер на практике обеспечивается самыми разными способами, к их числу относят в том числе следующие:

- информирование туристов о потенциальных опасностях, которые могут их подстергать во время совершения путешествия в рамках тура;
- информирование туристов о возможности появления ситуаций, угрожающих их здоровью, жизни, безопасности, а также, о появлении опасности утери и порчи имущества туристов.

По утверждению Хализова Д.А., «личная безопасность предполагает в первую очередь безопасность жизни физического лица, сохранность его здоровья, а также свободу его передвижения (физическую свободу)»<sup>52</sup>.

Защиту прав граждан, являющиеся потребителями осуществляет государство, в лице органов исполнительной и судебной власти. Это закреплено в ст. 45 Конституции Российской Федерации, которая гласит, что государственная охрана прав, также свобод любого человека, гражданина в РФ гарантируется. Каждый вправе защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенные законодательно.

Цитируя многих авторов, можно выделить мнение Михайлова Е.В., который считает, что «защита гражданских прав – это отношения, возникающие в процессе разрешения правового конфликта, представляющее собой многочисленность действий, совершаемых управомоченным лицом (судьёй или третейским судьёй) и сторонами разрешаемого спора, результатом разрешения данного спора является гарантированное государством право одной из спорящих сторон.»<sup>53</sup>

---

<sup>51</sup> Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)

<sup>52</sup> Алябьева М.А. Защита прав туристов в Российской Федерации // Студенческий форум: электрон. научн. журн. 2018. № 21(42). URL: <https://nauchforum.ru/journal/stud/42/41308>

<sup>53</sup> Защита гражданских прав в России: Учебное пособие // Трещева Е.А., Михайлова Е.В., Котлярова В.В. // "Издательство ""Прспект"" - 2018, 192 с.

В юридической литературе право на защиту определяется как субъективное право на защиту, и представляет собой возможность использовать все способы для восстановления нарушенного права и прекращения действий, нарушающих право. По мнению авторов Е.П. Губиной и П.Г. Лахно, защита субъективных прав включает в себя элементы «материально-правового» характера и «процессуального» характера. К материально-правовым составляющим можно отнести три ключевые группы мероприятий, предоставляемых управомоченному лицу (рис. 6):

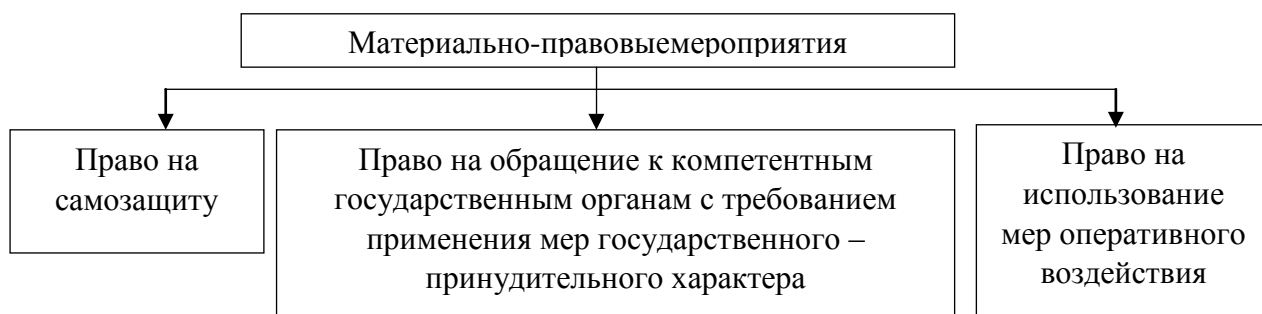


Рисунок 6 - Группы мероприятий, предоставляемых управомоченному лицу

В процессуальной составляющей права на защиту выделяют два основных элемента (рис. 7).

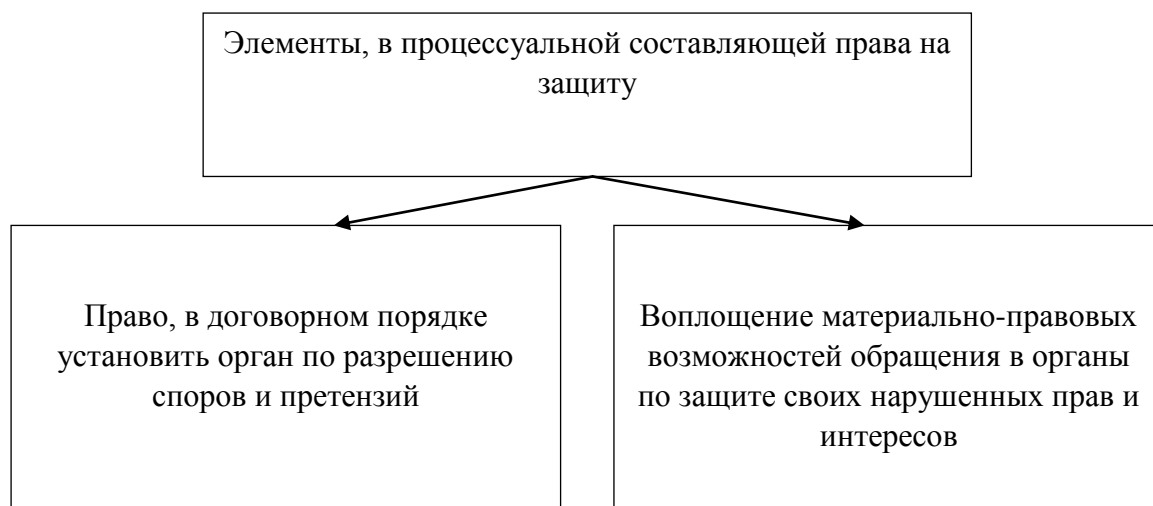


Рисунок 7 - Элементы, в процессуальной составляющей права на защиту

Рассмотрев и проанализировав данное понятие, следует отметить, что право на защиту это возможность, предоставленная уполномоченным лицам применять меры правоохранительного характера с целью восстановления их



нарушенных или оспариваемых прав. При этом право на защиту должно включать в себя в обязательном порядке возможность уполномоченным лицом совершать собственные действия, а также требовать определенного поведения от обязанного лица.

Чтобы более подробно рассмотреть порядок защиты прав потребителей туристских услуг особое внимание нужно уделить форме защиты прав потребителей, т.к. порядок защиты, зависит: в какой форме потребитель защищает свои права. Более подробно остановимся на основных понятиях.

По мнению авторов А.П. Сергеева и Ю.К. Толстого, «защита гражданских прав участников правоотношений исполняется в порядке, который установлен законом, т.е. посредством применения должных форм, средств и мероприятий защиты»<sup>54</sup>.

И.С. Шиткина, считает, что «целесообразно разделить формы защиты на судебные и внесудебные»<sup>55</sup>. Наиболее распространенная классификация способов защиты, отражена на рисунке 8.

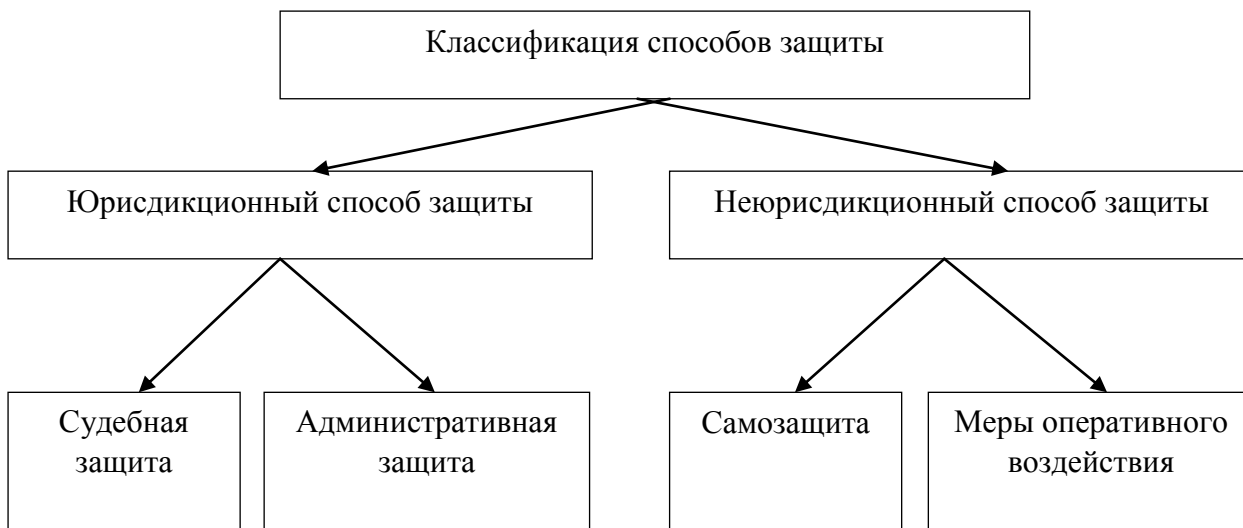


Рисунок 8 – Обобщенная классификация способов защиты

К юридической форме защиты относится деятельность уполномоченных государственных органов по защите нарушенных и оспоренных субъективных

<sup>54</sup> Сергеев А.П., Толстой Ю.К. Гражданское право. Учебник: в 3 т. Том 2: — 4-е изд., перераб. и доп. / отв. ред. Сергеева А. П., Толстого Ю. К. — М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2005. - 848 с.

<sup>55</sup> Шиткина И.С. Корпоративное право в таблицах и схемах. 3-е изд., перераб. и доп. М.: Юстицинформ, 2017

прав. Как выделяют авторы А.П. Сергеев и Ю.К. Толстой, юридическая форма защиты «представляет собой деятельность уполномоченных государственных органов по защите нарушенных или оспариваемых субъективных прав потребителей т.к. порядок защиты, зависит: в какой форме потребитель защищает свои права. Более подробно остановимся на основных понятиях»<sup>56</sup>.

Следует отметить, что в законе «О защите прав потребителей»<sup>57</sup> не предусматривается обязательный претензионный порядок урегулирования споров.

В случае если разрешение спора во внесудебном порядке не удастся, потребитель вправе обратиться за защитой своих прав с исковым заявлением в суд.

Также, истец освобождается от обязанности уплатить госпошлину при обращении в суд, а также имеет право в соответствии со ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» выбрать подсудность своего заявления. Это право выражается в том, что, турист иск в защиту своих прав может предъявить в суд по месту проживания, по месту нахождения ответчика – туристской компании, или по месту заключения договора на оказании туристских услуг.

Административный способ защиты в противовес от судебного способа осуществляется лишь в случаях, отраженных в законе. В тоже время, решение, принимаемое в административном порядке, может быть обжаловано в суде.

Также регулирующие отношения в области защиты прав потребителей туристских услуг, осуществляются федеральным органом исполнительной власти – Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Именно данный государственный орган наделен полномочиями о привлечении к административной ответственности туристские фирмы в случае выявления административных правонарушений. Следовательно, порядок защиты прав потребителей в сфере туристских услуг напрямую, зависит от выбора формы данной защиты. От грамотного выбора и

---

<sup>56</sup> Сергеев А.П., Толстой Ю.К. Гражданское право. Учебник: в 3 т. Том 2: — 4-е изд., перераб. и доп. / отв. ред. Сергеева А. П., Толстого Ю. К. — М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2005. - 848 с.

<sup>57</sup> Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) "О защите прав потребителей" [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/)

применения форм защиты зависит результативность защиты нарушенных прав туристов.

Таким образом, можно сделать вывод, что при защите своих прав потребителю более внимательно нужно подходить к процессуальному порядку защиты своих прав. На данном этапе у потребителя возникает множество трудностей, в связи с этим он прибегает к помощи квалифицированных специалистов. Делая выводы, именно на данном этапе проявляется такая проблема как неграмотность потребителя при заключении договора о реализации турпродукта. Пропустив существенные моменты при подписании договора, он дает возможность туроператорам и турагентам не нести ответственность, за ненадлежащим образом выполненную услугу и тем самым туристу достаточно сложно в дальнейшем восстановить свои нарушенные права.

Для решения данных проблем необходимо более тщательно и грамотно подходить к соглашениям с туристскими фирмами. Более точно исследовать все существенные условия договора и предоставленную информацию по туристскому продукту.

## 2.2 Способы охраны прав потребителей в сфере туризма

В начале главы нами была отмечена возможность рассмотрения способов охраны прав потребителей в сфере туризма до сужения их к способам защиты, предусмотренным в законе. В российском законодательстве не выделяют четкое понятие способов защиты гражданских прав. По мнению А.П. Сергеева и Ю.А. Толстого, способам защиты можно дать понятие, которое будет заключать в себя следующее определение «зафиксированные законом материально-правовые и процессуальные меры обязательного характера,

посредством которых осуществляется признание нарушенных (оспариваемых) прав и осуществляется воздействие на правонарушителя».<sup>58</sup>

Статьей 12 Гражданского кодекса РФ предусмотрены конкретные способы защиты прав, перечень которых не является исчерпывающим (см. приложение 2).

Среди основных способов защиты, которые применяются при нарушении субъективного права при предоставлении услуг в сфере туризма, является возмещение убытков, взыскание неустойки и компенсация морального вреда.

Основным общеустановленным способом защиты нарушенных прав потребителей в сфере туризма является возмещение убытков.

Под убытками следует понимать издержки, которые лицо, понесло в тот момент, когда его права были нарушены, а нарушитель должен в свою очередь возместить данные расходы. К таким нарушениям можно отнести потерю или повреждение имущества гражданина (ущерб, причинённый материально), а также потеря дохода, которое это лицо могло бы получить при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было бы нарушено (упущенная выгода).

Требования о возмещении убытков возможно в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 01.09.2018 N 1044 «О внесении изменений в Правила возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма».<sup>59</sup>

Данным постановлением «установлено, что из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма возмещается разница между денежной суммой реального ущерба и денежной суммой, полученной туристом и/или иным заказчиком по договору страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по

---

<sup>58</sup> Сергеев А.П., Толстой Ю.К. Гражданское право. Учебник: в 3 т. Том 2: — 4-е изд., перераб. и доп. / отв. ред. Сергеева А. П., Толстого Ю. К. — М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2005. - 848 с.

<sup>59</sup> <http://www.consultant.ru/law/hotdocs/54907.html/> © КонсультантПлюс, 1997-2019

договору о реализации туристского продукта (страховому возмещению) и/или банковской гарантии в следующих случаях:

до достижения максимального размера фонда;

если при достижении максимального размера фонда и получении туроператором освобождения от финансового обеспечения ответственности туроператора в сфере выездного туризма и уплаты взносов в фонд персональной ответственности туроператора на момент возникновения основания для возмещения реального ущерба у него имелись договоры страхования ответственности туроператора и/или о предоставлении банковской гарантии, заключенные до достижения максимального размера фонда с организацией или организациями, предоставившими финансовое обеспечение ответственности туроператора в сфере выездного туризма.»<sup>60</sup>

Также, на основании ст. 12 Закон «О защите прав потребителей РФ» «если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков»<sup>61</sup>.

Следующим способом защиты прав граждан, приобретающих туристские услуги считается взыскание неустойки. Таким образом, действующая в настоящее время норма закона расширяет права потребителя, допуская увеличение размера ответственности исполнителя по договору на предоставление туристских услуг, который предоставляет свои услуги гражданам.

Параллельно с предъявлением общих требований о возмещении полученного ущерба и возможности выплаты неустойки каждому туристу

---

<sup>60</sup><http://www.consultant.ru/law/hotdocs/54907.html/> © Консультант Плюс, 1997-2019

<sup>61</sup> Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) "О защите прав потребителей"

дается возможность предъявить требование о возмещении морального вреда (ст. 6 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ»<sup>62</sup>).

Согласно статье 151 Гражданского кодекса РФ, моральный вред – это «физические или нравственные страдания, причиненные действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом».<sup>63</sup>

Ст. 15 Закона «О защите прав потребителей РФ» говорит о том, что «моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда».<sup>64</sup>

Для доказательства в суде права на получение возмещения морального вреда из-за ненадлежащего предоставления туристских услуг, также оказания или ненадлежащего оказания туристских услуг, лицу необходимо определить и указать в исковом заявлении следующую информацию (рис. 9)

---

<sup>62</sup> Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)

<sup>63</sup> [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/ec459f13483f7f47883f57fda6aace1b2cb86ac4/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ec459f13483f7f47883f57fda6aace1b2cb86ac4/)

<sup>64</sup> Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) "О защите прав потребителей" [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/19c8339aa764510f25f4afcea83230cbf14cb9d3/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/19c8339aa764510f25f4afcea83230cbf14cb9d3/)

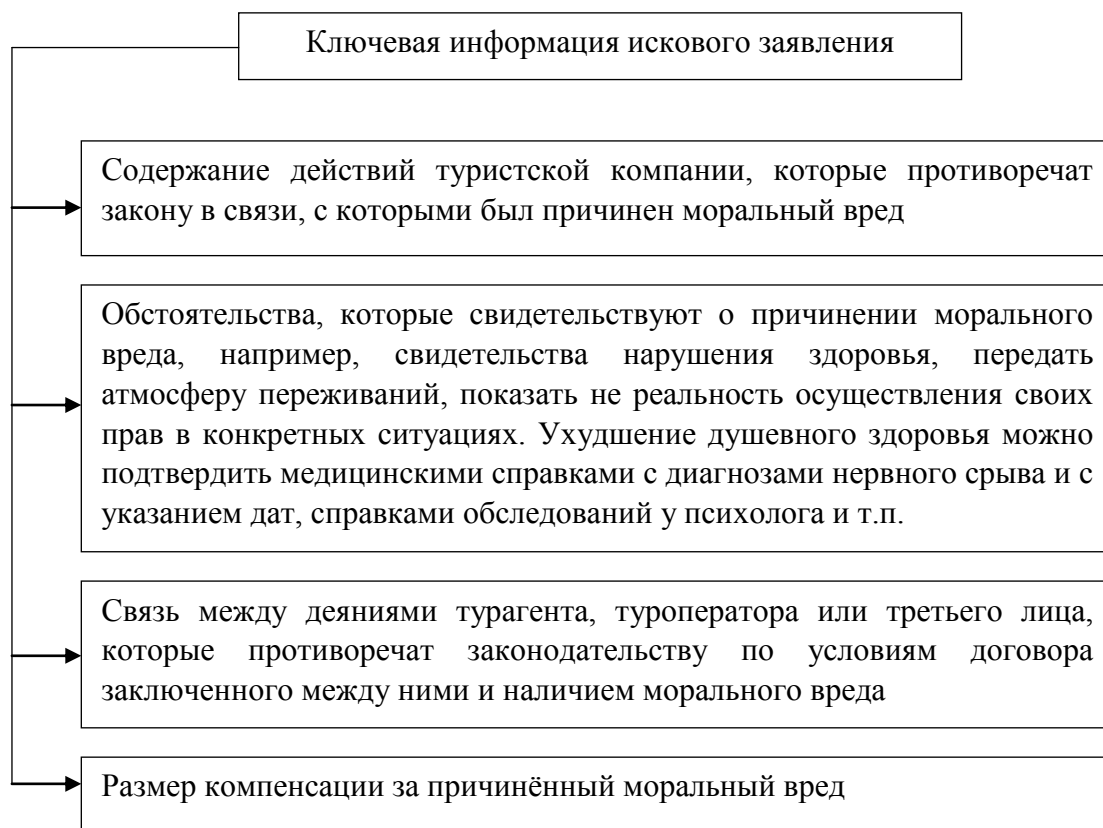


Рисунок 9 - Ключевая информация искового заявления

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

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных заказчиком туристского продукта убытков.

Таким образом, потребитель, который заключает договор оказания туристических услуг, имеет права, которые предусмотрены на основе действующего российского законодательства: право на получение необходимой информации; право на оказание качественных туруслуг; право на свободу передвижения и выбор места своего пребывания; право обеспечения безопасности туризма; возмещения убытков, а также на получение

компенсации причиненного морального вреда в результате получения некачественных туристических услуг; право на получение содействия со стороны органов власти в получении правовой и прочих видов помощи; право получения доступа к средствам связи.



## ГЛАВА 3. ПРАКТИКА ОХРАНЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ТУРИСТСКИХ ОТНОШЕНИЙ

### 3.1 Результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере туристских отношений

Прежде всего, отметим, что согласно итогам проведения надзора, в области защиты прав потребителей в 2017 г., территориальными органами Роспотребнадзора было рассмотрено 322862 обращения, касающихся вопросов защиты прав потребителей, при этом структура обращений в сфере оказания услуг, поступивших в Роспотребнадзор (его территориальные органы) в 2017 г., в разрезе видов предоставленных услуг, приведена на рис. 10.

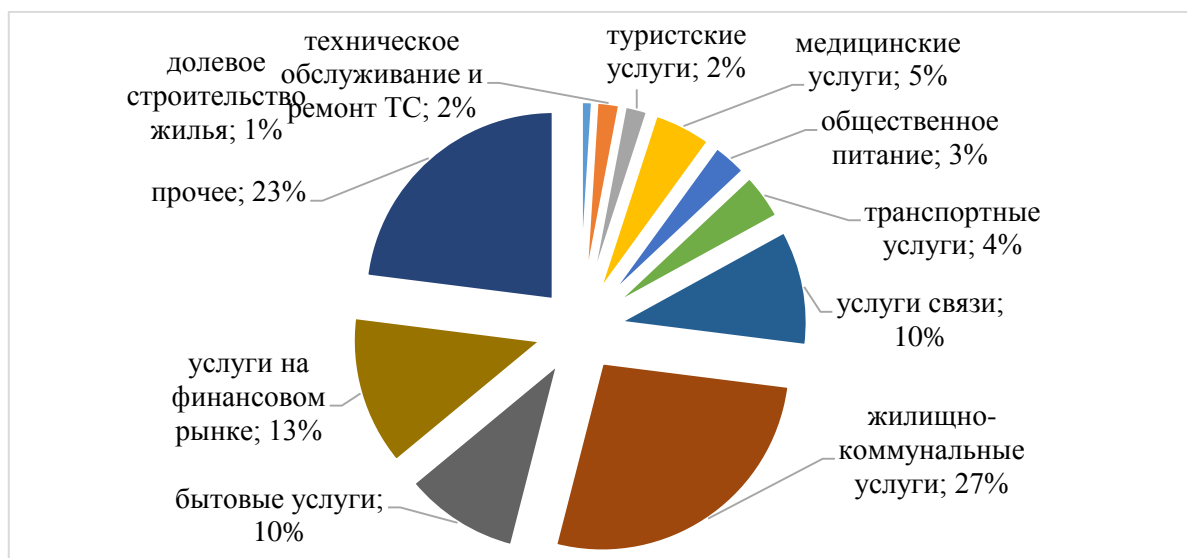


Рисунок 10 - Структура обращений в сфере оказания услуг в 2017 г.<sup>65</sup>

Таким образом, удельный вес обращений в сфере туризма составляет 2% от общей величины структуре обращений. Далее проанализируем обращения именно в сфере туристических обращений.

Согласно государственному докладу в 2017 г. территориальными органами Роспотребнадзора было получено 3687 обращений, касающихся вопросов защиты прав потребителей в сфере туристских услуг, данная величина на 16% превышает количество обращений 2016 г. (3158 обращений).

<sup>65</sup> Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2017 году: Государственный доклад. – М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2017.–318 с.

Учитывая выше отмеченное, отметим, что динамику числа поступающих в Роспотребнадзор обращений, касающихся защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за период 2012-2017 гг. можно увидеть на рис. 11.

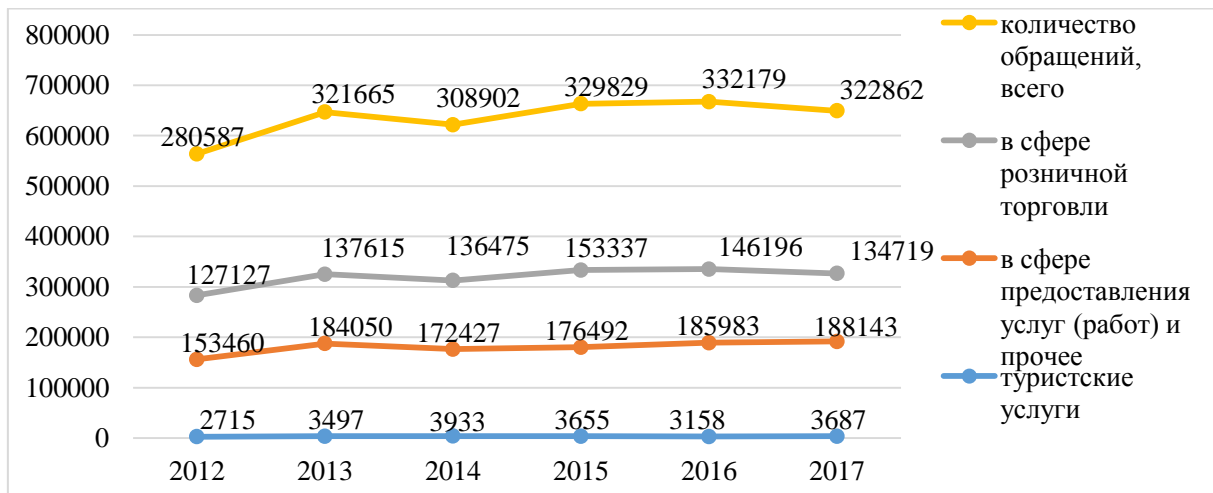


Рисунок 11 - Динамика числа обращений в сфере туристских услуг<sup>66</sup>

Можно отметить, что «в общей величине обращений, полученных в 2017 г. обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг (3687) удельный вес обращений, поступивших именно от граждан (3011), составила 81,7 % (в 2016 г. доля данных обращений составляла 82,7 %, в 2015 г. - 84,2 %, в 2014 г. - 73,3 %, в 2013 г. - 79,1 %, в 2012 г. – 78,9 %), из которых 516 устных и 2 495 письменных обращений».<sup>67</sup>

«Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2017 г. 654 единиц, что на 22,9 % больше по сравнению с 2016 г. (532). За 2017 г. было рассмотрено 3603 обращения, из которых:

- в 89,8 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (3236);

- 4,6 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (6315);

<sup>66</sup> Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2017 году: Государственный доклад. – М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2017.–318 с.

<sup>67</sup> Там же

- 3,2 % стали основанием для проведения проверок (116);
- 1,9 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (68).

По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений:

- составлено 216 протоколов об административных правонарушениях (в 2016 г. рассмотрены 3082 обращения, составлено 429 протоколов, в 2015 г. рассмотрены 3500 обращений, составлено 393 протокола);

- подано 90 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2016 г. - 83 иска, заявления; в 2015 г. - 96 исков, заявлений);

- 3 материала, связанных с нарушениями обязательных требований, направлено для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений, на основании подпункта 6 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» (в 2016 г. - 4 материала; в 2015 г. - 8 материалов).

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 734 проверки субъектов рынка туристских услуг (в 2016 г. - 2187 проверок; в 2015 г. - 1675 проверок).»<sup>68</sup>

Что касается структуры плановых и внеплановых проверок, осуществляемых при проведении федерального государственного надзора по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг, на территории РФ за период 2012-2017 гг., то с нею можно ознакомиться на рис. 12.

---

<sup>68</sup> Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2017 году: Государственный доклад. – М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2017.–318 с.

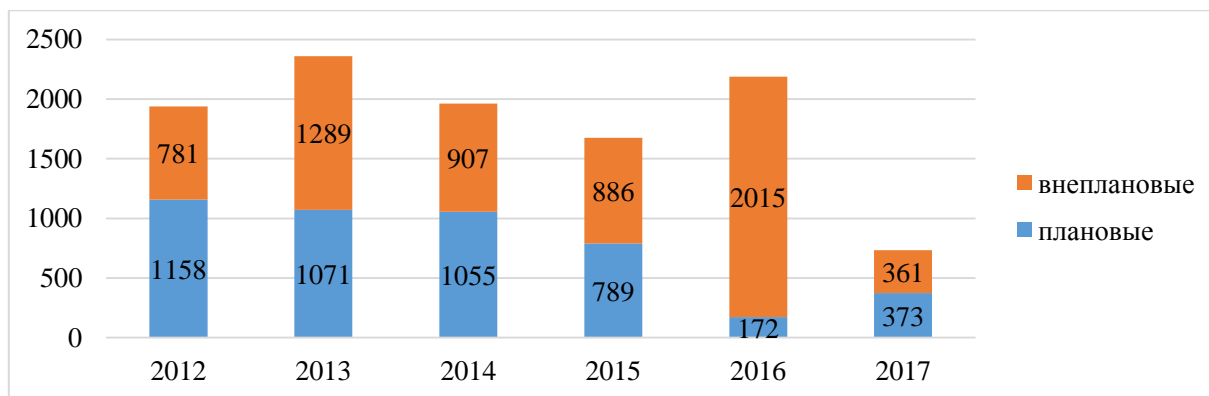


Рисунок 12 - Структура плановых и внеплановых проверок по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за период 2012-2017 гг.<sup>69</sup>

Данные рисунка 12 свидетельствуют о сокращении числа проверок в 2017 г. по сравнению с 2016 г. в тоже время, в 2012 г., 2014 г., 2017 г. преобладают плановые проверки. Анализ же выявленных нарушений осуществим на основании данных, отображенных на рисунке 13.

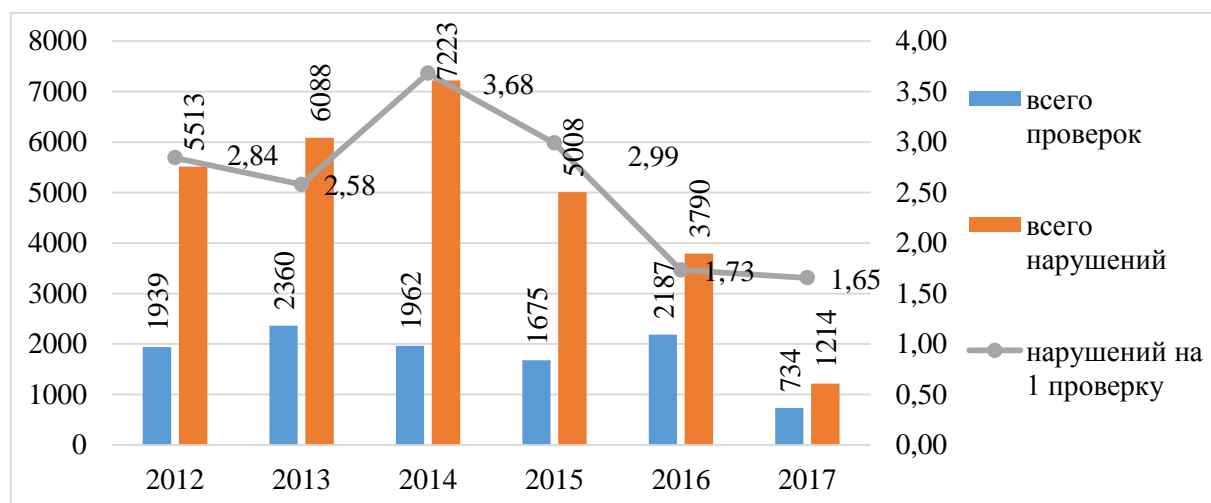


Рисунок 13 - Количество проверок и количество выявленных нарушений в сфере защиты прав потребителей за период 2012-2017 гг.<sup>70</sup>

Учитывая данные, отображенные на рис. 16, можно отметить значительное сокращение нарушений и проверок в 2017 г. по сравнению предыдущими периодами, что касается нарушений на 1 проверку, то

<sup>69</sup> Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2017 году: Государственный доклад. – М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2017. – 318 с.

<sup>70</sup> Там же

наибольшее количество наблюдалось в 2014 г. (3,68), начиная с 2015 г. наблюдается сокращение данного показателя и в 2017 г. наблюдается минимальное его значение, а именно 1,65.

Анализ динамики структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за период 2012-2017 гг., можно осуществить на основании данных, представленных в табл. 1.

Таблица 1 - Динамика структуры нарушений в области защиты прав потребителей по статьям ФЗ «О защите прав потребителей»<sup>71</sup>

Нарушения	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего, из них:	5513	6088	7223	5008	3490	1214
Закона «О защите прав потребителей»,	3278	3586	4265	2797	2210	760
в т. ч. по статьям:						
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	103	143	154	118	57	47
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	7	4	3	0	5	6
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	9	15	74	16	24	12
Статьи 8-10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	1464	1699	2062	1262	1362	370
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	63	61	78	41	39	9
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1106	1164	1202	879	438	182
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	526	500	692	481	285	134

Анализируя данные табл. 1 отметим, что, учитывая факты выявленных нарушений в 2017 г. был составлен 651 протокол об административном правонарушении, что значительно ниже, чем в предыдущие периоды.

<sup>71</sup>Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2017 году: Государственный доклад. – М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2017.–318 с.

По результатам проверок был принят ряд постановлений о назначении административного наказания (рис. 14).

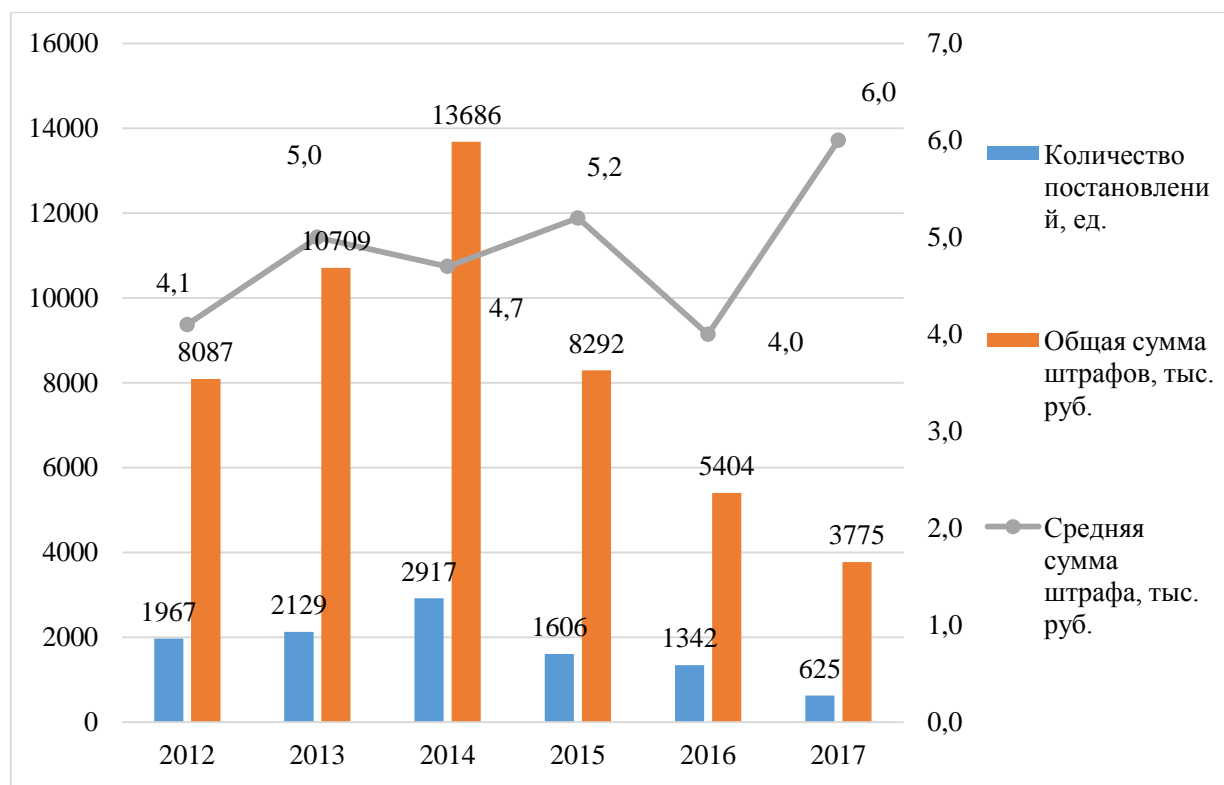


Рисунок 14 - Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа

«В 2017 г. вынесено 625 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2016 г. - 1342; в 2015 г. - 1606; в 2014 г. - 2917; в 2013 г. - 2129; в 2012 г. - 1967) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 3 775, 4 тыс. руб. (в 2016 г. - 5404,3 тыс. руб.; в 2015 г. - 8291,5 тыс. руб.; в 2014 г. - 13686, 1 тыс. руб.; в 2013 г. - 10 709,0 тыс. руб.; в 2012 г. - 8 086,7 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа составила 6 тыс. руб. (в 2016 г. - 4 тыс. руб.; в 2015 г. - 5,2 тыс. руб.; в 2014 г. - 4,7 тыс. руб.; в 2013 г. - 5 тыс. руб.; в 2012 г. - 4,1 тыс. руб.).

На рассмотрение в судебные органы в 2017 г. направлено 40 дел об административных правонарушениях (в 2016 г. - 108; в 2015 г. - 175; в 2014 г. - 224; в 2013 г. - 133; в 2012 г. - 165).»<sup>72</sup>

По данным Федерального агентства по туризму в 2017 г. Ростуризом рассмотрено 2662 письменных и электронных обращений граждан, в том числе в рамках личного приема граждан непосредственно в Ростуризме.

«Анализ поступивших обращений свидетельствует о том, что основным их предметом являются жалобы на неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств со стороны организаций, осуществляющих туристскую деятельность, в том числе:

- ненадлежащее качество оказываемых услуг;
- отказ в возврате полной стоимости туристского продукта при расторжении на законных основаниях договора о реализации туристского продукта (отказе от исполнения договора);
- непредоставление или предоставление не в полном объеме обязательной информации туристу об основных потребительских свойствах туристского продукта;
- иные нарушения прав потребителя со стороны указанных организаций».<sup>73</sup>

В результате таких действий, туристы, как правило, получают испорченный отдых, игнорирование справедливых требований, грубое попираание их прав, причинение значительного материального ущерба и морального вреда.

Таким образом, рассмотрев результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере туристских отношений, далее обратим внимание на судебную практику защиты прав потребителей в сфере туристских отношений.

---

<sup>72</sup> Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2017 году: Государственный доклад. – М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2017.–318 с.

<sup>73</sup> Там же.

### 3.2 Судебная практика в области защиты прав потребителей в сфере туристских отношений

Рассмотрим практику применения законодательства в области защиты прав потребителей в сфере туристских отношений.

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

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

В обоснование требований они указали, что ООО «САНМАР ТУР» приобрело у ОАО «Авиакомпания «Уральские авиалинии»» для Ф. И. и Ф. В. авиаперелет на рейс Ы6-3501 по маршруту Москва – Барселона на 02.07.2014 в 04 час. 05мин. Поскольку вылет самолета был задержан и фактически состоялся 02.07.2014 в 13 час. 10 мин., истцы обратились с вышеуказанными требованиями в суд.

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



перевозчика, входящие в состав туристского продукта, несет туроператор, а не турагент».<sup>74</sup>

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

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

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

Так, «в случае, рассмотренном в апелляционном определении Свердловского областного суда от 12.08.2015 по делу № 33-11793/2015<sup>75</sup> по договору туристу предлагались пятизвездочный отель, трехразовое питание, напитки и рядом море. Фактически рядом с отелем находилась коралловая отмель, что исключало купание, в отеле белье менялось всего раз в неделю, в номере была небольшого размера ванная комната, и сам номер был небольшим. Турист в связи с указанным считал, что его отель не соответствовал требованиям, предъявляемым к пятизвездочным отелям.

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

Суд, разделяя позицию представителя турфирмы, указал в решении, что истец имеет смутное представление о том, каким критериям должен отвечать

---

<sup>74</sup> И. Е. Отческий, Д. В. Володина Роль судебной практики в защите нарушенных прав потребителей туристских услуг / <https://cyberleninka.ru/article/v/rol-sudebnoy-praktiki-v-zaschite-narushennyh-prav-potrebiteley-turistskih-uslug>

<sup>75</sup> Апелляционное определение Свердловского областного суда от 12.08.2015 по делу № 33-11793/2015.

пятизвездочный отель и какие услуги характерны для отелей такого класса, поэтому основывает искивые требования только на своем субъективном мнении: отступлений от условий договора и рекламного проспекта ответчика не выявлено.

Как видно из рассмотренной ситуации, туристу не удалось доказать обоснованность своих требований относительно качества услуги по проживанию. Главная причина заключается в неурегулированности вопроса о предоставляемой туристу информации о качестве услуг по проживанию в стране (месте) временного пребывания на законодательном уровне.»<sup>76</sup>

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

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

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

Материалы судебной практики показывают, что при осуществлении возврата туристу стоимости оплаченных им туристских услуг в рассматриваемом случае возникают вопросы о том, с кого следует взыскивать стоимость туристского продукта – с туроператора или турагентства.

Нормы действующего законодательства в части расторжения договора о реализации туристского продукта не предусматривают четкого перечня

---

<sup>76</sup> И. Е. Отческий, Д. В. Володина Роль судебной практики в защите нарушенных прав потребителей туристских услуг / <https://cyberleninka.ru/article/v/rol-sudebnoy-praktiki-v-zaschite-narushennyh-prav-potrebiteley-turistskih-uslug>

юридических последствий для сторон, которые могут возникнуть в результате соответствующего изменения или расторжения договора, помимо возврата денежных средств в размере фактически понесенных затрат сторон при расторжении договора».<sup>77</sup>

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

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

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

---

<sup>77</sup> И. Е. Отческий, Д. В. Володина Роль судебной практики в защите нарушенных прав потребителей туристских услуг / <https://cyberleninka.ru/article/v/rol-sudebnoy-praktiki-v-zaschite-narushennyh-prav-potrebiteley-turistskih-uslug>

Однако денежные средства, оплаченные по договору о реализации туристского продукта, не были взысканы.»<sup>78</sup>

Решением Перовского районного суда города Москвы от 07.03.2014<sup>79</sup> исковые требования были удовлетворены частично. В пользу К. А. в связи с отказом от исполнения договора с ООО «ГТВ групп» были взысканы заявленные уплаченные денежные средства, а также была взыскана компенсация расходов на оплату юридических услуг и штраф за отказ в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя. «Туристская компания должна надлежащим образом исполнять условия заключенного договора. Если из-за отступлений от этих условий результат оказанной услуги ухудшается, турист вправе потребовать безвозмездно устранить эти недостатки; уменьшить соразмерно установленную цену оказанной услуги; оказать услугу повторно на безвозмездной основе, если это возможно; или же возместить расходы по устранению этих недостатков своими силами или третьими лицами (ст. 29 Закона о защите прав потребителей). При таких обстоятельствах турист вправе потребовать безвозмездно устранить выявленные недостатки, если путешествие еще не закончилось. При этом, удовлетворяя требования потребителя-туриста о безвозмездном устранении недостатков, о повторном оказании услуги туристская компания не освобождается от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги в размере 1 % цены оказания услуги за каждый день просрочки.»<sup>80</sup>

Таким образом, проведенное исследование свидетельствует о том, что наиболее значимыми нарушениями являются нарушения, заключающиеся в несоблюдении сроков предоставления услуг туристской организацией, оказании некачественных услуг.

---

<sup>78</sup>И. Е. Отческий, Д. В. Володина Роль судебной практики в защите нарушенных прав потребителей туристских услуг / <https://cyberleninka.ru/article/v/rol-sudebnoy-praktiki-v-zaschite-narushennyh-prav-potrebiteley-turistskih-uslug>

<sup>79</sup>Решение Перовского районного суда города Москвы от 07.03.2014.

<sup>80</sup>И. Е. Отческий, Д. В. Володина Роль судебной практики в защите нарушенных прав потребителей туристских услуг / <https://cyberleninka.ru/article/v/rol-sudebnoy-praktiki-v-zaschite-narushennyh-prav-potrebiteley-turistskih-uslug>

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Обобщая результаты проведенного исследования, отметим, что в юридической науке правовой статус участников потребительских отношений включает в себя совокупность прав и обязанностей, ограничений, и ответственности, которые установлены законодательством Российской Федерации.

По договору оказания туристских услуг гражданин, который приобрел туристский продукт, в дальнейшем именуемый туристом, является значимой фигурой потребительских отношений в сфере туризма.

Ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) устанавливается ответственность между турагентом и туроператором и ответственность турагентов и туроператоров перед заказчиком туристского продукта. В основном они несут ответственность за предоставление недостоверной информации либо непредставление информации о туристском продукте, а также за ненадлежащее исполнение либо неисполнение своих обязательств по договору реализации турпродукта.

Границы ответственности туроператора и турагента перед заказчиком туристского продукта, обозначены ст. 1005 Гражданского кодекса РФ и ст. 9 Закона «Об основах туристской деятельности в РФ» устанавливается положениями заключаемого между ними договора.

Права и обязанности участников туристской деятельности базируются на основных нормативно-правовых актах, регулирующих потребительские отношения в сфере туризма. Ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение туристских услуг регулируется гражданско-правовыми нормами, также данные отношения могут прибегать к нормам административного права.

Безопасность туристической сфер на практике обеспечивается самыми разными способами, к их числу относят, в том числе, следующие:

информирование туристов о потенциальных опасностях, которые могут их подстергать во время совершения путешествия в рамках тура; информирование туристов о возможности появления ситуаций, угрожающих их здоровью, жизни, безопасности, а также, о появлении опасности утери и порчи имущества туристов. При защите своих прав потребителю более внимательно нужно подходить к процессуальному порядку защиты своих прав. На данном этапе у потребителя возникает множество трудностей, в связи с этим он прибегает к помощи квалифицированных специалистов.

Рассмотрение практики охраны прав потребителей в сфере туристских отношений показало, что в 2017 г. в территориальные органы Роспотребнадзора было осуществлено 322862 обращения, касающихся вопросов защиты прав потребителей, из них 2% именно в сфере туризма.

По результатам исследования в 2017 г. вынесено 625 постановлений по делам об административных правонарушениях о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 3 775, 4 тыс. руб..

Анализ поступивших обращений свидетельствует о том, что основным их предметом являются жалобы на неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств со стороны организаций, осуществляющих туристскую деятельность. Этот факт подтверждается и рассмотрением судебной практики защиты прав потребителей в сфере туристских отношений.

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

## СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

## Нормативные правовые акты

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ)
2. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2018)
3. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 29.07.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2018)
4. "Воздушный кодекс Российской Федерации" от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 14.08.2018)
5. "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 28.11.2018)
6. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)
7. Федеральный закон "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и отдельные законодательные акты Российской Федерации" от 03.05.2012 N 47-ФЗ (последняя редакция)
8. Закон РФ от 25.06.1993 N 5242-1 (ред. от 03.04.2017) "О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации"
9. Указ Президента РФ от 21.05.2012 N 636 (ред. от 14.09.2018) "О структуре федеральных органов исполнительной власти"
10. Указ Президента РФ от 28 ноября 2015 г. N 583 "О мерах по обеспечению национальной безопасности Российской Федерации и защите

граждан Российской Федерации от преступных и иных противоправных действий и о применении специальных экономических мер в отношении Турецкой Республики" (с изменениями и дополнениями)

11. Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы): Постановление Правительства РФ от 02.08.2011 № 644 (ред. от 18.12.2014)

12. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 января 2017 г. №118 "О внесении изменений в Федеральную целевую программу "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)"

13. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (ред. от 30.11.2018) "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"

14. Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. N 317 "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Развитие культуры и туризма" на 2013 - 2020 годы" (с изменениями и дополнениями)

15. Постановление Правительства РФ от 22.09.2014 N 967 "О внесении изменения в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта"

16. Постановление Правительства РФ от 17.10.2014 N 1064 "О внесении изменения в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта"

17. Распоряжение Правительства РФ от 31.05.2014 N 941-р (ред. от 26.10.2016) "Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года"

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

19. Письмо Роспотребнадзора от 31.08.2007 N 0100/8935-07-32 "Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания"



## Специальная литература:

20. Баранов С.Ю. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей: Научное / Баранов С.Ю. - М.:Статут, 2018. - 159 с.
21. Буркин Д. О., Нефедьева А. А. К вопросу о судебной внесудебной защите прав туристов при оказании туристических услуг // Научный форум: Юриспруденция, история, социология, политология и философия: сб. ст. по материалам II междунар. науч.-практ. конф. — № 2(2). — М., Изд. «МЦНО», 2016. — С. 52-57.
22. Вильданова М.М. Юридические лица в российском гражданском праве: В 3 томах: Монография: Том 2: Виды юридических лиц в российском законодательстве / Габов А.В., Аюрова А.А., Беляева О.А. и др. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016-352с.
23. Грачев Д.О. Договоры в гражданском праве зарубежных стран : монография / [Н. И. Гайдаенко Шер, Д. О. Грачев, Ф. А. Лешенков и др. ; отв. ред. С. В. Соловьева]. — М. : ИЗиСП : Норма : ИНФРА-М, 2019.-336с.
24. Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2016 году: Государственный доклад.– М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2017.–283 с.
25. Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2017 году: Государственный доклад.– М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2017.–318 с.
26. Зверева, Н.С. Взаимодействие альтернативных методов урегулирования споров и гражданского судопроизводства в праве России и Франции [Электронный ресурс] / Н.С. Зверева ; под. ред. В.В. Яркова. - М. : Статут, 2017. - 384 с.
27. И. Е. Отческий, Д. В. Володина Роль судебной практики в защите нарушенных прав потребителей туристских услуг// <https://cyberleninka.ru/article/v/rol-sudebnoy-praktiki-v-zaschite-narushennyh-prav-potrebiteley-turistskih-uslug>
28. Информация для потребителей туристских услуг // URL:

[http://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news\\_details.php?ELEMENT\\_ID=4461](http://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=4461)

29. Карпычева М.В. Гражданское право. В 2 т. Т. 1 : учебник / под общ. ред. М.В. Карпычева, А.М. Хужина. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 400 с.

30. Карпычева М.В.Гражданское право: в 2 т. Том 2 : учебник / под общ. ред. М.В. Карпычева, А.М. Хужина. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 559 с.

31. Майорова Н.А. Защита прав потребителей на рынке туристических услуг // <https://nauka21veka.ru/articles/yuridicheskie-nauki/zashchita-prav-potrebiteley-na-rynke-turisticheskikh-uslug-1486776804/>

32. О защите прав потребителей в сфере туристических услуг // URL: [http://19.rospotrebnadzor.ru/bytag3/-/asset\\_publisher/5Ws](http://19.rospotrebnadzor.ru/bytag3/-/asset_publisher/5Ws)

33. О защите прав потребителей туристских услуг // URL: [http://53.rospotrebnadzfor.ru/rss\\_all/-/asset\\_publisher/Kq6J/content/id/128894](http://53.rospotrebnadzfor.ru/rss_all/-/asset_publisher/Kq6J/content/id/128894)

34. О результатах проведения мероприятий по контролю за соблюдением законодательства о защите прав потребителей в сфере предоставления туристических услуг в 2014 году // URL: [http://53.rospotrebnadzor.ru/rss\\_all/-/asset\\_publisher/Kq6J/content/id/284156](http://53.rospotrebnadzor.ru/rss_all/-/asset_publisher/Kq6J/content/id/284156)

35. Российские туристы в 2016 году стали реже ездить за границу // URL: <http://www.rbc.ru/society/16/03/2017/58ca75589a7947856862c068>

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

37. Трушкова С. В. Некоторые правовые аспекты защиты прав потребителей при оказании услуг в сфере туризма // [https://alley-science.ru/domains\\_data/files/Septem2017/NEKOTORYE%20%20PRAVOVYE%20ASPEKTY%20ZASHITY%20PRAV%20POTREBITELEY%20PRI%20OKAZANI%20USLUG%20V%20SFERE%20TURIZMA.pdf](https://alley-science.ru/domains_data/files/Septem2017/NEKOTORYE%20%20PRAVOVYE%20ASPEKTY%20ZASHITY%20PRAV%20POTREBITELEY%20PRI%20OKAZANI%20USLUG%20V%20SFERE%20TURIZMA.pdf)

## Материалы правоприменительной практики:

38. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей"// СПС «Консультант плюс».

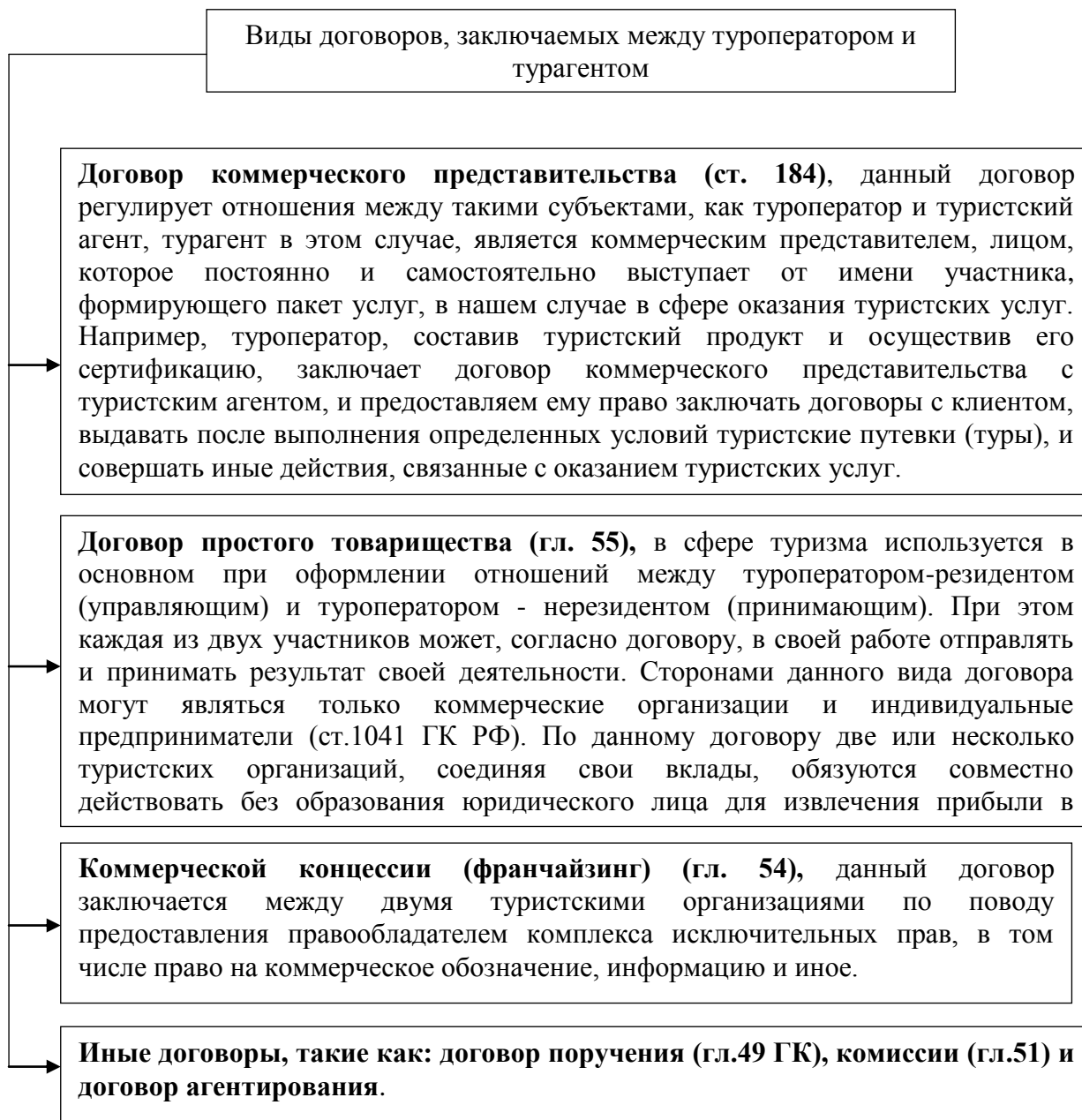
39. Апелляционное определение Воронежского областного суда от 7 апреля 2016 г. по делу N 33-2124/2015 // СПС «Консультант плюс».

40. Апелляционное определение Свердловского областного суда от 12.08.2015 по делу № 33-11793/2015// СПС «Консультант плюс».

41. Решение Перовского районного суда города Москвы от 07.03.2014 // СПС «Консультант плюс».

## ПРИЛОЖЕНИЯ

## Приложение 1



## Приложение 2

