

Туристские услуги в российском гражданском праве

На законодательном уровне определение понятия «туристская услуга» можно найти в ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования»¹. Согласно п. 3.1 данного Стандарта туристскими - являются услуги по удовлетворению потребностей туристов в организации и осуществлении путешествий, отдыха и рекреации, в том числе в услугах перевозки, размещения, питания, экскурсий. Раздел 5 ГОСТ Р 50690-2017 посвящен оказанию основных и дополнительных (сопутствующих) туристских услуг. Так, к основным туристским услугам относят:

- услуги по размещению (проживанию) туристов;
- услуги по организации перевозки туристов (трансфер);
- экскурсионные услуги.

В свою очередь дополнительные (сопутствующие) туристские услуги включают в себя:

- информационно-рекламные услуги;
- услуги по организации питания туристов;
- услуги по организации досуга туристов;
- консалтинговые (консультативные) услуги;
- услуги инструкторов-проводников;
- прочие виды услуг.

Следует отметить, что отдельные дополнительные (сопутствующие) туристские услуги могут являться основными туристскими услугами при организации определенных путешествий. Так, например, услуги инструкторов-проводников являются основными в организованных туристских походах, при организации экстремального туризма.

¹ ГОСТ Р 50690-2017. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Общие требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 №1561-ст) // СПС Консультант Плюс: Отраслевые технические нормы.

Что касается содержания ст. 1 ФЗ РФ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", содержащей основные понятия, используемые в данном акте, то среди них нет исследуемого нами термина. Слово услуги фигурирует лишь для характеристики определения «туристский продукт», через 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, содержание которого российский законодатель так же не раскрывает.

Несколько иначе трактуется деятельность туристических агентств и прочих организаций, предоставляющих услуги в сфере туризма в п. 79 ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2)². Эта группировка включает:

- деятельность туристических агентств, прежде всего занятых оказанием услуг в отношении путешествий, туров, перевозкой и размещением частных лиц и коммерческих клиентов, а также другие, связанные с путешествием услуги, включая услуги бронирования;

- услуги туристических гидов и рекламу туризма;

- деятельность агентств, прежде всего занятых продажами путешествий, туров, транспортировкой и размещением частных лиц и коммерческих клиентов, деятельность по подготовке и сборке туров, продаваемых через туристические агентства или непосредственно агентами, например туроператорами;

- услуги туристические прочие, связанные с бронированием: мест в транспорте, гостиницах, ресторанах, пунктах проката автомобилей, развлекательных и спортивных площадках и т.п.;

- оказание прочих услуг, связанных со службой предварительных заказов;

- продажу билетов на театральные, спортивные и другие развлекательные мероприятия и события;

² ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2). Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, утв. Приказом Росстандарта №14-ст от 31 января 2014 г. (в ред. от 10.07.2018) // Документ опубликован не был. СПС Консультант Плюс: Законодательство.

- услуги по оказанию поддержки и помощи приезжим: предоставление информации по турам, услуги туристских гидов, деятельность, направленную на развитие туризма;

- деятельность по предоставлению туристических информационных услуг;

- деятельность по предоставлению экскурсионных туристических услуг;

- деятельность по предоставлению туристических услуг, связанных с бронированием.

Как видим, в приведенных выше нормативных правовых актах нет единства законодателя, как в отношении определения понятия туристская услуга, так и видов предоставляемых услуг.

Следует отметить, что и в современной цивилистической литературе, посвященной проблемам формирования и функционирования туристского рынка России, пока еще не сложилось единого мнения в отношении содержания понятия «туристская услуга».

Одни авторы под туристской услугой понимают комплексную услугу, представляющую собой деятельность (действия) туроператора (турагента) по организации размещения, питания, перевозке, услуг гидов-переводчиков, направленных на удовлетворение потребностей заказчика в процессе туристской поездки³. В состав туристской услуги входит не менее двух составляющих из вышеперечисленных услуг. В ст. 1 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» необходимо закрепить легальное определение туристской услуги: «Туристская услуга - это комплекс услуг (по размещению, питанию, перевозке, экскурсионных услуг, услуг гидов-переводчиков и иных услуг), необходимых для удовлетворения потребностей туриста во время поездки, осуществляемой в конкретные сроки по определенному маршруту»⁴.

А.Е. Толстова, наряду с туристской исследует и экскурсионную услугу. Которая по мнению цивилиста: «представляет собой самостоятельный вид

³ Толстова А.Е. Гражданско-правовое регулирование оказания туристских услуг в Российской Федерации: Дис. ... канд. юрид. наук. - Краснодар, 2004. - С. 9.

⁴ Там же. - С. 9.

услуг, предоставляемых на основании договора, заключенного между заказчиком (экскурсантом) и исполнителем⁵. Отграничение экскурсионной от туристской услуги происходит по временному, территориальному критерий, а также исходя из набора услуг, входящих в состав каждой:

- экскурсионная услуга предоставляется в течении от одного академического часа до 24 часов;

-экскурсионная услуга может предоставляться по месту жительства заказчика;

- в состав экскурсионной услуги входит организация экскурсии и услуги экскурсовода»⁶.

В заключении, А.Е. Толстова предлагается закрепить легальное определение экскурсионной услуги в ст. 1 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», определяя ее, как «деятельность по организации экскурсии, предоставляемой в течении от одного академического часа до 24 часов по месту (или вне месте) жительства заказчика (экскурсанта) с целью получения информации, расширения кругозора и познания, организации культурного досуга, отдыха, общения».

По мнению Н.В. Сирик: «туристские услуги представляют собой деятельность (действия) предприятий в сфере туристской индустрии и включают в себя: услуги по размещению, питанию, перевозке, экскурсионные услуги, услуги гидов-переводчиков и иные услуги, направленные на удовлетворение потребностей туристов. Туристский продукт - комплекс туристских услуг, необходимый для удовлетворения потребностей туриста во время его туристской поездки, осуществляемой в конкретные сроки по определенному маршруту»⁸.

Э.Г. Баразгова считает, что: «туристские услуги - это индивидуально-обособленные услуги по размещению, перевозке, питанию, экскурсионному

⁵ Толстова А.Е. Гражданско-правовое регулирование оказания туристских услуг в Российской Федерации: Дис. ... канд. юрид. наук. - Краснодар, 2004. - С. 10.

⁶ Там же. - С. 10.

⁷ Там же. - С. 10.

⁸ Там же. - С. 10.

обслуживанию туристов, услуги гида-переводчика, а также иные услуги, предоставляемые в зависимости от целей туризма и не являющиеся сопутствующими к перевозке или размещению»⁹.

По утверждению К.С. Свиридова: «туристическая услуга носит комплексный характер (название, принятое в обычаи делового оборота - пакет услуг) и представляет собой совокупность действий, направленных на удовлетворение потребностей туриста, обусловленных особенностями и целью путешествия»¹⁰.

Е.П. Писаревский считает, что: «туристские услуги - это индивидуально-обособленные услуги по размещению, перевозке, питанию, экскурсионному обслуживанию туристов, услуги гида-переводчика, а также иные услуги, предоставляемые в зависимости от целей туризма и не являющиеся сопутствующими перевозке или размещению»¹¹.

Заслуживает внимание и позиция Е.Д. Шешенина, который под туристской услугой понимает комплекс: нематериальных услуг, т.е. услуг, не ведущих к созданию материального результата, к которым в туризме относятся услуги турфирм, перевозка туриста в место отдыха и обратно, трансфер, предоставление туристу платных автостоянок, телефонной связи и многие другие; материальных услуг (работы), которые в качестве самостоятельного вида оказываемых туристу услуг практически не используются; смешанных услуг, сочетающих в себе как материальный, так и нематериальный элементы, однако традиционно относимые к нематериальным услугам. К ним, в частности, относятся гостиничные услуги и услуги питания¹².

⁹ Барзгова Э.Г. Туристские услуги в Российской Федерации (гражданско-правовой аспект): Дис... канд. юрид. наук. - Кисловодск, 2005. - С. 8.

¹⁰ Свиридов К.С. Правовое регулирование деятельности по оказанию туристических услуг. Автореф. дис... канд. юрид. наук. - СПб.. 2003. - С.7.

¹¹ Писаревский Е.П. Туристская деятельность: проблемы правового регулирования. - Владивосток, 1999. - С. 124, 125.

¹² Шешенин Е.Д. Общие проблемы обязательств по оказанию услуг // Антология уральской цивилистики. 1925 - 1989. - М.: Статут. 2001.- С. 321.