

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

КАФЕДРА ГРАЖДАНСКОГО ПРАВА И ПРОЦЕССА

**ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ ПО
ГРАЖДАНСКОМУ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВУ РФ**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по магистерской программе «Гражданское право,
семейное право, международное частное право»,
направление подготовки 40.04.01 Юриспруденция,
очной формы обучения, группы 01001711
Рязановой Екатерины Александровны

Научный руководитель:
зав. кафедрой гражданского
права и процесса
д.ю.н., профессор
Тычинин С.В.

Рецензент:
доцент
кафедры гражданско-
правовых дисциплин
Белгородского юридического
института МВД России
им. И.Д. Путилина
к.ю.н., Колесова Татьяна
Станиславовна

БЕЛГОРОД 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ПОНЯТИЕ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ И ЕГО ГРАЖДАНСКОЕ ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ.....	12
1.1. Понятие договора об оказании туристских услуг.....	12
1.2. Источники правового регулирования отношений по договору об оказании туристских услуг.....	22
ГЛАВА 2. ЭЛЕМЕНТЫ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ.....	35
2.1. Предмет договора об оказании туристских услуг.....	35
2.2. Субъекты договора об оказании туристских услуг.....	40
2.3. Форма и срока договора об оказании туристских услуг.....	52
ГЛАВА 3. СОДЕРЖАНИЕ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ.....	57
3.1. Права и обязанности услугополучателя по договору об оказании туристских услуг.....	57
3.2. Права и обязанности услугодателя по договору об оказании туристских услуг.....	62
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	69
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	73

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы выпускной квалификационной работы. В настоящее время произошли изменения законодательства в сфере туристских услуг, активно развивается индустрия туризма, что обусловлено потребностью граждан путешествовать. Граждане России в большинстве случаев пользуются услугами туроператоров, нежели организуют свое путешествие самостоятельно, что говорит нам о том, что данные услуги весьма востребованы. Однако в данном исследовании стоит проанализировать и изучить все стороны предоставляемых услуг гражданам России. В СМИ мы можем часто наблюдать информацию, связанную с туристской деятельностью, причем не с лучшей стороны: туроператоры прекращают свою деятельность, пассажирам без объяснения причины отменяют рейс и тд. Все это издержки гражданского правового регулирования туристской деятельности. Мы можем говорить о том, что эту сферу мы тщательно изучили, однако стоит отметить, что с доктринальной стороны это, возможно, так и есть, но практическая сторона остается более «отсталой», чем теоретическая.

Произошли важные изменения, были внесены положения в Федеральный закон от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ (в ред. от 04.06.2018) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»¹ 5 февраля 2007 года, согласно которым, туроператор должен обеспечить финансовые гарантии туристам, потому обязан будет либо получить банковскую гарантию, либо застраховать свою ответственность перед клиентами. Данное изменение в законодательстве снизило численность случаев, связанных с обманом туристов. По мимо вышеуказанного, были внесены изменения, направленные на защиту детей, в части установления находящихся в организациях отдыха детей и их оздоровления, требований к детским маршрутам передвижения, что

¹ Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (в ред. от 04.06.2018) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 1996. № 49. Ст.5491; 2012. № 19. Ст. 2281

значительно снизило угрозу жизни и здоровья, в соответствии с изменениями от 28 декабря 2016 г. № 565-ФЗ.

В теории гражданского права существуют различные точки зрения по поводу определения понятия договора об оказании туристских услуг. Так, Е.Л. Писаревский² считает, что это вовсе не услуга, а товар, который продает туроператор, поскольку реализовать его возможно не здесь и сейчас. Много уделяется положением об ответственности туроператора (турагента). Так, С.Н. Братусь обращал внимание на неурегулированность ответственности туристских организаций перед гражданами.³ Затем его идеи поддерживали уже современные цивилисты, такие как Сергеев А.П., Толстой А.С.⁴

В правоприменительной практике все чаще мы наблюдаем тенденцию изменения законодательства, которая направлена на защиту туриста от неблагоприятных последствий по договору об оказании туристских услуг. В данной выпускной квалификационной работе так же предложены пути решения некоторых проблем, таких как решение вопроса об ответственности, урегулирование вопроса предъявления претензии по вопросу качества турпродукта. Соответственно, предложения и рекомендации в данной диссертации могут быть использованы в правотворческой деятельности в том числе для совершенствования законодательства.

Степень научной разработанности выпускной квалификационной работы. Большинство работ было издано по исследуемой теме. Однако эти работы касаются темы управления, менеджмента, продаж и маркетинга. Такая литература, безусловно, необходима, но стоит понимать, что именно правовая литература даст необходимые знания в области механизма работы туристской деятельности, поможет избежать совершение наиболее частых ошибок, приведет к успеху и развитию этой сферы. Речь идет о научных статьях, диссертациях, учебных пособиях и другой полезной и информативной литературы. Так же, стоит упомянуть о том, что все-таки на доктринальном

² Е.Л. Писаревский. М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 336 с.

³ Братусь С.Н. Юридическая ответственность и законность. М., 1976. С.83,

⁴ Толстой А.С., Сергеев А.П. Гражданское право. 4.1. М.,2017.

уровне было поднято много проблемных вопросов, поэтому, можно сказать, что степень научной разработанности довольно высокая.

В первую очередь хотелось бы упомянуть таких известных цивилистов, без которых невозможно представить обязательственные отношения, в том числе и по оказанию услуг это - М.И.Брагинский, В.В.Витрянский, а так же Э.П.Гаврилов, А.Ю.Кабалкин, Д.И.Мейер, И.А.Покровский, В.Н. Синельникова, Д.И.Степанов, Л.В. Санникова, Е.А.Суханов, В.Н.Ткачев, П.П.Цитович, Г.Ф.Шершеневич и другие.

Вообще, становление туризма в России и первые научные разработки в сфере правового регулирования туристских отношений относятся к 90-м годам XX века. Впервые на проблемы правового регулирования туризма обратили внимание Н.И. Волошин, Я.Е. Парций, Л.В. Щенникова. Значительная роль в развитии теории правового регулирования туризма принадлежит Е.Л. Писаревскому. Теоретическим аспектам осуществления предпринимательской деятельности посвящены работы отечественных ученых в области предпринимательского права: Е.П.Губина, И.В.Дойникова, И.В.Ершовой, П.Г.Лахно, В.С.Мартемьянова, О.М.Олейник, Ю.А.Тихомирова и других. Вопросам предпринимательской деятельности в инновационной сфере посвящены работы К.Е.Аmeliной, И.А.Близнеца, М.В.Волынкиной, И.С.Мухамедшина.

С точки зрения гражданско-правового регулирования туристской деятельности и возникающих в этой сфере отношений являлись предметом исследования Е.В.Ахтямовой («Гражданско-правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации», 2007), А.Н.Ошнокова («Гражданско-правовые договоры в сфере международного туризма», 2002), О.В.Ткаченко («Гражданско-правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации», 2004), А.Е.Толстовой («Гражданско-правовое регулирование оказания туристских услуг в Российской Федерации», 2004), Ю.А.Чененова («Гражданско-правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации», 2003).

Теоретическая основа выпускной квалификационной работы состоит из следующих монографий таких авторов как: Санникова Л.В. «Обязательства об оказании услуг в российском гражданском праве» 2007 г., Андреев Ю.Н. «Договор в гражданском праве России: сравнительно-правовое исследование» 2017 г., Брагинский М.И., Витрянский В.В. «Договорное право» 2001 г. Так же были использованные научные диссертации Ахтямовой Е.В. «Гражданско-правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации» 2007 г., Муталиева А.А. «Правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации» 2012 г., Никонорова Ю.В. «Гражданско-правовое регулирование договора на туристическое обслуживание в Российской Федерации» 2007 г., Батищев Е. А. «Правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации» 2013 г., Толстова А. Е. «Гражданско-правовое регулирование оказания туристских услуг в Российской Федерации» 2004 г.

Объектом выпускной квалификационной работы являются общественные отношения в сфере правового регулирования договорных отношений по предоставлению туристских услуг.

Предметом выпускной квалификационной работы являются нормы права, регламентирующие отношения в области возникновения, исполнения и предоставления туристских услуг, основанные на Конституции РФ, гражданском законодательстве и правоприменительной практике.

Целью выпускной квалификационной работы является выявление проблем с правовой точки зрения и различных особенностей присущих договору об оказании туристских услуг, а также выработка различных практических рекомендаций для наиболее эффективной реализации данного договора.

Для того чтобы добиться поставленных целей, необходимо обозначить **задачи** выпускной квалификационной работы исследования.

1. Раскрыть понятие договора об оказании туристских услуг.
2. Провести анализ источников данного договора.
3. Определить элементы договора об оказании туристских услуг: предмет,

субъектный состав, форма и срок.

4. Исследовать содержания договора об оказании услуг: права, обязанности и ответственность сторон.
5. Внести предложения по совершенствованию действующего законодательства

Методологическая основа выпускной квалификационной работы составляют общенаучные и частно-научные методы теоретического исследования. К общенаучным методам относятся анализ, синтез, обобщение. Частно-научные методы в данном исследовании использовались следующие: сравнительно-правовой, исторический, социологический и системный.

Эмпирическую базу выпускной квалификационной работы составляют следующие источники, такие как: Гаагская декларация по туризму принята от 14 апреля 1989 г., Манильская декларация по мировому туризму принята Всемирной конференцией по туризму, которая состоялась в Маниле (Филиппины) 27 сентября - 10 октября 1980 г. , Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ часть 1, федеральный закон от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Указ Президента РФ от 14.09.2018 "О некоторых вопросах совершенствования государственного управления в сфере туризма и туристской деятельности", Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. №317 "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Развитие культуры и туризма" на 2013 - 2020 годы", Приказ Ростуризма от 30 января 2018 г. №31-Пр-18 "Об организации исполнения Федеральным агентством по туризму плана мероприятий по реализации Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года", различные ГОСТы, как например : "ГОСТ Р 57807-2017. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам)" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 20.10.2017 № 1468-ст). А также, постановления Пленума Верховного Суда РФ и Высшего Арбитражного Суда РФ, такие как Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 №17 «О

рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», Постановление Пленума Верховного Суда РФ №6.

Научная новизна выпускной квалификационной работы состоит в том, что проведено комплексное исследование договора об оказании туристских услуг, выявлены противоречия в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и других законов, таких как Закон «О защите прав потребителей» с разбора позиции работы туристских фирм. Предложено формирование по внедрению главы III Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» дополнить статьей 7.1. «Права и обязанности туроператора (турагента), а так же внести изменения по поводу солидарной ответственности в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

В результате проведенного исследования обоснован и сформулирован ряд **положений и выводов, выносимых на защиту:**

В процессе проведенного исследования проведен анализ определения понятие договора об оказании. Легального понятия, закрепленного в нормативном правовом акте, не существует. Под договором об оказании туристских услуг предлагается понимать такой договор, по которому туроператор или туристский агент обязуется предоставить организацию комплекса туристских услуг или некоторых его услуг туристу, обеспечить комфортное и безопасное использование таких услуг, финансовые гарантии перед туристом, а турист в свою очередь вправе пользоваться предоставленными услугами, быть проинформирован о необходимых сведениях и обязан выполнять правила въезда в место пребывания и оплатить предоставленные услуги.

Данный договор по своей правовой характеристике является консенсуальным, возмездным, взаимным, основным, поименованным, двусторонним, публичным, является договором присоединения и договором и исполняется третьими лицами.

1. Проведена классификация источников правового регулирования отношений в области оказания туристских услуг.

Зарубежные источники: Манильская декларация по мировому туризму принятая Всемирной конференцией по туризму, которая состоялась в Маниле (Филиппины) 27 сентября - 10 октября 1980 г; Гаагской декларации по туризму проведенной в Гааге в 1989 г.;

Внутригосударственные источники: Конституция РФ; Гражданский кодекс РФ; федеральный закон от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»; Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1; Указ Президента Российской Федерации от 18 ноября 2004 г. №1453 "О Федеральном агентстве по туризму и Федеральном агентстве по физической культуре и спорту»; Постановление Правительства РФ от 27 февраля 2013 г. №162 "Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из компенсационного фонда".

2. В ходе диссертационного исследования, выявлен предмет договора об оказании туристских услуг – туристский продукт. В изучении ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» выявлено существенное различие между «туристскими услугами» и «туристским продуктом». Туристский продукт имеет широкое понятие: в состав туристского продукта входят не только туристские услуги, которые может предоставить туристская организация, но и дополнительные туруслуги, как например приобретение визы и сопутствующие, приобретение билетов для перевозки.

3. Определение следующие субъекты по договору об оказании туристских услуг: турист, туроператор, туристский агента. Туроператор является субъектом, который осуществляет деятельность, направленную на формирование туристского продукта, включая реализацию и продвижение, однако «формирование» будет являться ключевым словом, поскольку это его главная функция, которой не обладает туристский агент. Туристский агент является непосредственным звеном цепи реализации туристского продукта. Эта цепь представляется так: туроператор формирует туристский продукт-турагент его продает туристу.

Деятельность турагента напрямую отличается от деятельности туроператора. Турагент не заключает различные договора с перевозчиками, с организациями осуществляющих проживание (гостиницы,отели) и т.д., то есть с участниками создания туристского продукта. Туроператорам необходимо иметь финансовое обеспечение, подтверждаемое страховым полисом или банковской гарантией, для защиты интересов туристов. Причем информация о туроператорах должна быть включена в государственный реестр туроператоров, который ведет Ростуризм

4. Выявлены случаи нарушения прав потребителей (туриста) со стороны туроператора (туристского агента). При расторжении договора по инициативе туриста, последний получает сумму возврата, зависящую от процента, который определяется датой отказа от туристских услуг. Чем ближе дата реализации тура, тем больше процент суммы остается туроператору (турагенту) для фактического понесения расходов. Такое действие со стороны туроператора (турагента) является неправомерным, поскольку он может получить только ту сумму, которая состоит из фактически понесенных расходов исполнителя в соответствии с Законом от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (в ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей».⁵ В данном случае полученные деньги туроператором следует признавать неосновательным обогащением.

5. Выявлено несоответствие норм ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и норм Закона «О защите прав потребителя» в отношении гарантии качества турпродукта по договору об оказании туристских услуг. Закон «О защите прав потребителей» предусматривает срок двухгодичный срок для предъявления претензии к качеству услуги, ФЗ же «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» - двадцать дней. Данное противоречие стоит устранить с помощью внесения изменений в ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», где гарантия в отношении турпродукта будет составлять два года.

⁵ Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (в ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. 1996. № 3. Ст. 140; 2012. №26. Ст. 3446.

6. Определена проблема разграничения ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение туристских услуг между туроператором и туристским агентом по договору об оказании туристских услуг. Для решения этого вопроса предлагается закрепить солидарную ответственность туроператора и туристского агента перед туристом.

7. В законодательстве нет четкого определения прав и обязанностей туроператора. В этой связи предлагаем в главе III Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» закрепить ст. 7.1. «Права и обязанности туроператора (турагента).

Научная и практическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в том, что содержащиеся в нем положения, выводы и рекомендации могут быть учтены в процессе дальнейших научных изысканий правовых механизмов повышения эффективности правового регулирования туристской деятельности, а также использованы в законотворческой деятельности и правоприменительной деятельности. Кроме того, результаты работы могут быть учтены при обучении специалистов для индустрии туризма.

Апробация результатов. Выпускная квалификационная работа выполнена, обсуждена и рекомендована к защите на кафедре гражданского права и процесса НИУ «БелГУ». Опубликованы две научные статьи в журнале «Научный альманах» 2019 г. № 5-1 (55) по теме выпускной квалификационной работы:

1. Турист как потребитель по договору об оказании туристских услуг.
«Научный альманах» 2019 г. № 5-1 (55);
2. Ответственность туристских организаций по законодательству РФ.
«Научный альманах» 2019 г. № 5-1 (55).

Структура, объем и содержание работы определена логичной цепочкой, полностью совпадает с поставленными целями и задачами. Диссертация включает в себя титульный лист, оглавление, введение, основную часть, которая состоит из трех глав и объединяющие её семь параграфов, заключение и список используемой литературы.

ГЛАВА 1. ПОНЯТИЕ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ И ЕГО ГРАЖДАНСКОЕ ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ

1.1. Понятие договора об оказании туристских услуг

В данном диссертационном исследовании для определения сущности договора об оказании туристских услуг необходимо раскрыть его гражданско-правовую природу.

В ГК РФ исследуемому договору отдельно нет выделенной статьи или параграфа. Его законодатель относит к группе договоров возмездного оказания услуг глава 39 ГК РФ. В данной главе изложены основные положения, применяемые к таким видам договора. Соответственно, законодательного, закрепленного понятия договора об оказании туристских услуг нет.⁶ Однако очень много его доктринальных понятий. Понятие «услуги» толкуется учеными по-разному, у каждого правового деятеля имеется своя точка зрения определения такого термина, поэтому единого общепризнанного толкования нет. Так, например, А.Ю. Кабалкин, Н.А. Баринов, А.Е. Шерстобитов,⁷ преимущественно рассматривали услуги как деятельность по удовлетворению потребностей граждан. Другие, в целом, разделяя позицию, указывали на то, что понятием «услуги» охватываются имущественные отношения не только с участием граждан, но и с участием социалистических организаций.

Однако иную позицию заняли О.С. Иоффе, О.С. Красавчиков, Е.Д. Шешенин,⁸ которые рассматривали услуги как предмет обязательств об оказании услуг. Несмотря на возросшую роль услуг, юридической наукой до

⁶ Казаенок О.П. Договор реализации туристского продукта как вид договора возмездного оказания услуг // Новое слово в науке: перспективы развития. 2014. № 1 (1). С. 326.

⁷ Кабалкин А.Ю. Договор возмездного оказания услуг // Российская юстиция. 1998. № 3 С.15; Баринов Н.А. Услуги: Изд. 2-е дополненное. Саратов: Издательство «Надежда», 2003. С. 161; Шерстобитов Е.А. Гражданско-правовое регулирование договорных отношений в сфере обслуживания. М., 1987. С.24.

⁸ Иоффе О.С. Советское гражданское право (курс лекций): Отдельные виды обязательств. Л., 1961. С. 211-213; Красавчиков О.С. Советская наука гражданского права (понятие, предмет, состав и система). Свердловск. 1961. С. 303-306; Шешенин Е.Д. Предмет обязательства по оказанию услуг//Сб. учен. Труд. Свердловск, 1964. Вып. 3. С.177.

сих пор не выработано общепринятого понятия услуг как таковых. Довольно широко распространено мнение об услугах как результате деятельности. Так, С.С. Алексеев отмечал, что услуги-это «не сама по себе деятельность, а определенный результат». По мнению М.В. Кротова, услуга деятельность гражданина или организации, потребляемая в процессе ее осуществления как продукт, который не имеет овеществленного выражения. Из приведенных определений видно, что рассмотрение услуг как результата деятельности непродуктивно, так как в конечном итоге все эти авторы определяли услуги через деятельность.

Наибольшую поддержку в литературе получило определение услуги как деятельности, не имеющей овеществленного результата. Так, О.С. Иоффе указывал на то, что в договоре возмездных услуг речь идет «о деятельности таких видов, которые не получают или необязательно должны получить воплощение в материализованном, а тем более в овеществленном результате».

Поскольку не существует легального, нормативно-закрепленного понятия такого договора, возникают различные споры по поводу его нормативно-правового положения. Закон об основах туристской деятельности рассматривает туристский продукт как комплекс услуг, который предоставляется по договору об оказании туристских услуг. Однако, многие правоведы считают, что туристский продукт нельзя рассматривать как услугу, его стоит рассматривать как товар, поскольку законодателем введены такие понятия как «розничная купля-продажа туристского продукта» и «розничная цена туристского продукта», которые большей степени свойственны для отношений, связанных с договором купли-продажи.⁹ Если рассматривать буквально толкование договора, то можно заметить, что «турпродукт» нельзя рассматривать как услуга, а «реализация» рассматривается как продажа, в данном случае товара. Поэтому буквальное толкование вводит в заблуждение, следовательно, возникает спорная ситуация относительно правовой природы

⁹ Галинова Т.С. Правовые проблемы определения понятия и предмета договора оказания туристских услуг // В сборнике: Современные проблемы правотворчества и правоприменения: Материалы Всероссийской студенческой научно-прак. конференции. Ответственный редактор С.И. Сулова, А.П. Ушакова. 2017. С. 92.

договора об оказании туристских услуг.

Для того, чтобы больше понять правовую природу исследуемого договора, необходимо дать основную правовую характеристику.

Данный договор считается консенсуальным, (вид договора в зависимости от момента, когда он считается заключенным) то есть стороны пришли к заключению, что согласны со всеми существенными условиями, был совершен акцепт оферты.¹⁰ Этот договор нельзя отнести к реальным, поскольку исходя из практики его заключения, он никогда не исполнялся сразу, возможно за исключением предоставления горящих туров. Существенных условий у этого договора довольно много по отношению с другими контрактами, поскольку он довольно сложен по своей правовой природе, многообразен и может затрагивать различные сферы жизнедеятельности человека, не только туристскую (транспорт, страхование, медицинское обслуживание, питание и тд). Существенные условия определены ст.10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Они следующие:

- наименование организации и все его юридические реквизиты
- размер финансового обеспечения ответственности туроператора
- сведения о туристе
- цена туристского продукта в рублях
- информация о потребительских свойствах туристского продукта
- права, обязанности и ответственность сторон
- условия изменения и расторжения договора
- сведения о порядке и сроке предъявления туристом претензий к туроператору
- информация о порядке и сроках предъявления туристом требований о выплате страхового возмещения по договору страхования
- информация о порядке и сроках предъявления туристом требований о возмещении реального ущерба туристу
- условие выдачи билета

¹⁰ Артемова М.В., Анненков А.Ю. Гражданско-правовое регулирование договора возмездного оказания туристской услуги // Вестник образовательного консорциума Среднерусский университет. Серия: Юриспруденция. 2013. № 2. С. 6-9.

- условия предоставления размещения/бронирования.

Данные условия основные и прописаны в законе, однако законодатель так же предусмотрел возможность указания иных условий по соглашению сторон.

Переходя к следующей характеристике договора исходя из зависимости наличия или отсутствия встречного предоставления. Исследуемый договор является возмездным, в нём одна сторона должна получить плату или иное встречное предоставление за исполнение своих обязанностей. Однако, возможны случаи, когда такой договор может быть и безвозмездным, например при участии в розыгрыше, где призом может быть такой договор, «путевка». Такие случаи очень редкие и стоит все же отметить, что в существенных условиях указана цена исполнения такого договора, то есть законодатель его предусматривает исключительно возмездным. Как отмечает Д.И. Степанов, безвозмездное оказание услуг вообще не входит в предмет гражданского права, при этом речь в данном случае идет об услугах, за оказание которых исполнитель не получает вознаграждения от заказчика и других лиц¹¹.

Договор об оказании туристских услуг является взаимным исходя из соотношения прав и обязанностей между участниками. В данном случае у каждой стороны есть свои обязанности и права. У потребителя основная обязанность это оплата предоставленного ему пакета услуг, у туроператора-предоставление туристского продукта.

В зависимости от юридической направленности этот договор является основным, поскольку он непосредственно порождает права и обязанности сторон.

Договор об оказании туристских услуг является поименованным, поскольку ему посвящен федеральный закон от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». В данном законе раскрываются основные его положения, условия, сроки, права и обязанности, определены субъекты и т.д.

В зависимости от участников сторон этот договор является двусторонним,

¹¹ Степанов Д.И. Услуги как объект гражданских прав. М., 2005. С. 170.

так как в нем участвуют две стороны, это туроператор (турагент) и турист(потребитель). Возможно, договор может является многосторонним, поскольку в качестве сторон одновременно выступает турагент, туроператор и турист. Так, в силу ст. 9 Закона о туристской деятельности туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками. Независимо от того, кем эти услуги оказывались - самим туроператором или непосредственными исполнителями, обеспечение оказания туристам всех услуг это обязанность туроператора.¹² Исходя из этого, если будут нарушены обязательства по оказанию услуг, (например туриста не довез автобусный трансфер до отеля), тогда нести ответственность будет туроператор, вторая сторона договора.

Одной из важных правовых характеристик является исполнение договора третьими лицами, поскольку по факту исполнением договора занимаются исполнители (перевозчики, отели, места общественного питания, страховые организации). Ответственность за неисполнение, ненадлежащее исполнение за них несет туроператор. Сами исполнители не несут ответственность, поэтому в некоторых случаях, туроператоры поступают незаконно и в случае возникновения ненадлежащего исполнения и предъявления претензий отказываются от своей ответственности, ссылаясь на то, что такую претензию необходимо предъявить исполнителю, а турист в свою очередь не владея знаниями закона, остается с неудовлетворенной претензией, поскольку туроператор отказывается от своих обязанностей, а исполнитель по закону ее не несет. Согласно ст. 313 ГК, исполнение обязательства может быть возложено должником на третье лицо, если из закона, иных правовых актов, условий обязательства или его существа не вытекает обязанность должника исполнить обязательство лично.

По особенностям заключения договора коммерческой организацией

¹² Завьялова С.В. Особенности гражданско-правовой ответственности по договору оказания туристских услуг // Современные тенденции развития науки и технологий. 2015. № 4-4. С. 68.

является публичным, так как данная организация обязана заключить договор со всеми, кто к ней обратиться. Отказ в этом случае не принимается при наличии¹³ возможности предоставить потребителю туристскую услугу, а также условия публичного договора устанавливаются одинаково для всех потребителей, за исключением отдельных случаев, касающихся льгот для отдельных категорий покупателей. Интересно и мнение С. Дедикова, что отсутствие в гражданско-правовой сделке условий, относящихся к сфере публичных отношений, не может приводить к признанию ее незаключенной и совершенно неправильно требовать, чтобы в гражданско-правовые договоры включались положения, выходящие за границы сферы гражданского права. Исходя из его слов можно привести пример из судебной практики, где будет наглядным образом продемонстрирована ситуация, когда нарушение правил предоставления финансовой гарантии и отказ выплатить страховую сумму не может рассматриваться как основание для признания договора о реализации туристских услуг недействительными.

Между истцом А и ответчиком ООО «Лайф» (турагент) были заключены договоры о предоставлении туристских услуг в Испанию в период 07.08.2011 по 17.08.2011 г. В качестве финансового обеспечения ответственности туроператора ООО «Туристо» был указан договор страхования гражданской ответственности в ООО «СОГАЗ», с указанием всех необходимых реквизитов страховщика, страховой суммы. Данный договор действителен в период с 02.04.2010 по 06.07.2011. 21.06.2011 денежные средства были перечислены туроператору ООО «Туристо», полученные от туриста А через турагента ООО «Лайф». 30.06.2011 г. Туроператор уведомил турагента о приостановлении своей деятельности с 01.07.2011, о чем ответчик 30.06.2011 уведомил истца А. Истец обратился в страховую компанию с заявлением о выплате страхового возмещения, однако ему было отказано, по причине, что срок действия договора страхования оканчивается 06.07.2011 и на дату наступления страховых случаев гражданская ответственность ООО «Туристо» и ООО

¹³ С. Договор страхования ответственности туроператора // Хозяйство и право. 2007. № 10. С. 82.

«СОГАЗ» не застрахована.

В дальнейшем, ответчик ООО «Лайф» на письменные претензии со стороны истца А ответило, что на даты планируемого вылета гражданская ответственность ООО «Туристо» застрахована в другой страховой фирме ООО «Мегарусс». Истец А обратился к «Мегарусс» о выплате страхового возмещения, одна ему было отказано в связи с исходом предельной страховой суммы 3 млн рублей, по договору страхования. Истец затребовал в судебном порядке признать все договоры недействительными, поскольку они являются ничтожными сделками и взыскать оплаченные по договорам денежные средства, компенсацию морального вреда, неустойку и штраф в размере 45% от суммы, присужденной судом в пользу истцов.

Суд, рассмотрев дело, принял решение, основанное на Законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Законе «О защите прав потребителей» и ст.56 ГПК РФ об отказе в удовлетворении иска, так как все условия договора соответствуют нормам права, в связи с этим не влекут недействительность сделки. Так же истцам было выплачено агентское вознаграждение, поэтому правомерных оснований для признания сделки недействительной нет, так же суд отклонил взыскание неустойки, компенсации морального вреда и взыскание штрафа.

Последняя классификация видов о которой стоит упомянуть это в зависимости от способа заключения. Исследуемый договор является договором присоединения. В нем определены условия одной из сторон по стандарту, в формулярах (одинаковые для всех), другая сторона в свою очередь принимает эти условия тем самым заключает договор либо нет.

Исследуя признаки договора об оказании туристских услуг необходимо упомянуть и о соотношении с другими схожими с ним договорами. Данный договор, в первую очередь, относится к группе договоров по предоставлению туристских услуг. Они могут иметь различную сферу деятельности, однако их главным сходством является то, что они направлены на предоставление каких-либо благ, как правило нематериальных. У таких договоров может быть разный

субъектный состав, разный предмет, но цель таких договоров одна – получение блага, созданного для клиента путем конкретно определенного действия, усилия.

Отличие же таких договоров заключается в сфере предоставления услуг.

В данной диссертации хотелось бы и поговорить об основных договорах, которые существуют в сфере предоставления туристских услуг. Некоторые исследователи в данной сфере выделяют следующие виды договоров:

- туроператор - организации, непосредственно оказывающие туристские услуги;
- туроператор - страховая организация (кредитная организация);
- туроператор - турагент;
- туроператор (исполнитель) - турист (заказчик).

Первый договор, с которым мы будем проводить сравнительную характеристику это договор с туристической организацией и перевозчиком. Я бы хотела рассмотреть основной договор, в этой подгруппе, который очень часто заключается туроператором, договор аренды транспортного средства (тайм-чартер). Такой вид контракта очень популярен на сегодняшний день, поскольку он выгоден самому туроператору, он бронирует транспортное средство для перевозки своих клиентов. Главное отличие с исследуемым договором заключается в том, что предметом является только перевозка пассажиров, когда в договоре об оказании туристских услуг находится, как правило, полный пакет услуг (перевозка, проживание, питание и тд). Так же субъектный состав тоже различается.

Важно на данном этапе исследования отметить то, что существуют отношения между различными туристическими организациями и что сама туристическая деятельность (речь пойдет именно о турагенте и туроператоре) предполагает не исполнение этих туристических услуг непосредственно ими самими, поскольку самостоятельно исполнением занимаются уже другие организации гостиницы, предприятия общественного питания, экскурсоводы и тд, которые непосредственно их и оказывают. Турагент/туроператор лишь

составляет пакет определенных услуг. И для его составления он заключает договор с этими организациями.

Закон о туристской деятельности регулирует именно отношения между туристской организацией и туристом, отношения же с исполнителями туристской деятельности он не регулирует. Для договоров, обеспечивающих формирование туристских услуг, характерно отсутствие прямого участия туриста как стороны договора. Договоры направлены на создание комплекса туристских услуг (туристского продукта) и обеспечение полного туристского обслуживания. В качестве сторон договора выступают туроператор и юридические лица или индивидуальные предприниматели, непосредственно оказывающие соответствующие услуги. Представляется, что данную группу составляют договоры перевозки, аренды, возмездного оказания услуг и т.д.

Для того, чтобы такие услуги были востребованы и значимы были введены определенные правила по отношению к туристской деятельности. Туроператорскую деятельность может осуществлять лицо при наличии у него финансового обеспечения - договора страхования риска ответственности туроператора или банковской гарантии. Кроме страхования риска ответственности на туроператора (турагента) возлагается обязанность предоставления гарантий оплаты медицинской помощи туристу в стране или месте временного пребывания посредством заключения договора личного страхования на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев.

Первая группа договоров, которая подвергнется сравнительно-правовому исследованию это договора с туристской организацией и перевозчиком. В данном случае рассмотрим договор аренды транспортного средства (тайм-чартер). Такой вид контракта очень популярен на сегодняшний день, поскольку он выгоден самому туроператору, он бронирует транспортное средство для перевозки своих клиентов. Главное отличие с исследуемым договором заключается в том, что предметом является только перевозка пассажиров, когда в договоре об оказании туристских услуг находится, как правило, полный

пакет услуг (перевозка, проживание, питание и тд). Стоит отметить, что субъектный состав разниться.

Так же можно провести сравнение с агентскими договорами на гостиничное обслуживание и договором аренды гостиничных помещений. Арендодатель в лице гостиницы/отеля предоставляет определенное количество комнат/гостиничных номеров для проживания туристов. Туроператор обладает полным правом пользования такими помещениями. Такой договор обладает многими плюсам, такие номера можно сдавать по минимальной цене, поскольку они будут входит в пакет туристских услуг. Однако ответственность будет лежать на туроператоре.

Главное отличие от договора предоставления туристских услуг является «узкий» предмет применения, гостиничные услуги. При заключении договора об оказании туристских услуг предметом заключения являются различные сферы оказания таких услуг, которые могут входить в пакет туристского продукта. Такое отличие, на самом деле, является главным, широкая направленность применения является главным отличием от всех других договоров в сфере туризма.

В итоге мы можем дать заключительное понятие договора. *Договор об оказании туристских услуг* - это договор по которому туроператор или туристский агент обязуется предоставить организацию комплекса туристских услуг или некоторых его услуг туристу, обеспечить комфортное и безопасное использование таких услуг, а турист в свою очередь вправе пользоваться предоставленными услугами, быть проинформирован о необходимых сведениях и обязан выполнять правила въезда в место пребывания и оплатить предоставленные услуги.

1.2. Источники правового регулирования отношений по договору об оказании туристских услуг

Очень важным этапом проведения выпускной квалификационной работы является нормативная правовая база. Как и любая иерархия источников начинается с международных актов, которые регулируют изучаемую направленность, любой международный нормативный акт применяется только в случае ратификации им Российской Федерации.

Одна из деклараций посвященная туристской деятельности стала Манильская декларация по мировому туризму принятая Всемирной конференцией по туризму, которая состоялась в Маниле (Филиппины) 27 сентября - 10 октября 1980 г. при участии 107 стран, что свидетельствовало о возрастающей роли туристской деятельности для мирового сообщества. В этом документе четко прослеживаются два важных положения о том, что туризм - это : 1) потребление соответствующих туристских услуг; 2) экономическая деятельность. Эта декларация определила важное место туризма в жизни человека. Раньше, туристскую деятельность недооценивали как с экономической стороны (сейчас в некоторых странах именно туризм приносит основную часть средств в бюджет страны), так и с социальной, туризм полезен, как и для внутренней политики страны, так и для внешней, способствует укреплению связей между странами. Основывается на некоторых началах Конституций многих стран, право на отдых, право на передвижение. Данная декларация важна тем, что она внесла переосмысление туризма и свободного доступа к нему.

Далее можно сказать и о Гагской декларации по туризму проведенной в Гааге в 1989 г. Данная декларация основывается на принципах, которые в ней закреплены, они провозглашают охрану туристской деятельности, социально-экономическую ее составляющую, упрощение осуществлять туристскую деятельность, а так же общеобязательные принципы охраны, безопасности и т.д. Данная конвенция «открыла глаза» на новое видение туризма, в своем роде

она носит революционный характер. Такие отраслевые или специальные принципы правоотношений выработаны практикой государств в сфере туризма и сформулированы в ряде документов Всемирной туристской организации (ВТО). Она призвана координировать деятельность национальных туристских систем, в том числе это касается направлений дальнейшего совершенствования правового регулирования туризма как разновидности предпринимательской деятельности.¹⁴ На мой взгляд данные источники являются основным костяком в международном праве, однако стоит и упомянуть и другие немаловажные нормативные правовые акты. Хартия туризма 1985 г., носит больше рекомендационный характер для ведения туризма в странах. Глобальный этический кодекс туризма принятый в Сантьяго (Чили) в 1999 г. на 13 сессии Генеральной ассамблеи ВТО, содержит этические нормы о взаимопонимании и взаимоуважении.

Стоит и сказать о двусторонних договорах, которые заключает Российская Федерация. В таких договорах регулируется туристская деятельность между другими странами, они носят сотруднический характер. Договоры освящают общие вопросы в исследуемой сфере либо специальные.¹⁵

Основным, российским, правовым источником, закрепляющим нормы-принципы о туризме, является, в первую очередь, Конституция РФ. Она обладает высшей юридической силой, является гарантом прав, свобод человека и гражданина. В ней закреплены статьи провозглашающие право на свободу передвижения (ст.27), выбор места пребывания и жительства, возможность выезжать за пределы Российской Федерации и беспрепятственно возвращаться, что непосредственно имеет прямое значение к туристской деятельности. Благодаря этому праву, мы можем перемещаться в любую точку мира, что является, неотъемлемой частью туризма.

¹⁴ Квартальной В.А. Туризм. - И.: Финансы и статистика, 2001. - С. 40.

¹⁵ Кокоева Л.Т., Цалиева А.Т. Взаимодействие российского и международно-правового регулирования договора об оказании туристских услуг: Проблемы унификации // Современная научная мысль. 2016. № 2. С. 205.

Граждане, которые осуществляют путешествие реализуют свое право на отдых (ст.37), однако стоит отметить, что целью путешествия является не только отдых, а деловые поездки. Турист при путешествии реализует право на здоровье (ст.41), а также участие в культурной жизни, пользование учреждениями культуры, и право на доступ к культурным ценностям (ст.44).

Одной из важнейших правовых норм в туристской сфере закрепленных в Конституции РФ является защита и покровительство России своих граждан (ст.61), а также за ее пределами. Путешествуя, гражданин РФ может попасть в различные непредвиденные ситуации и гарантия того, что их жизнь и свобода будут в любом случае находиться под защитой своей страны, является очень главным правовым элементом в сознании людей. Эта норма дает осознать важность и значение всех граждан для своей страны.

Стоит упомянуть и о экономическом правовом элементе составляющей туризма. Туризм бы не существовал без свободной экономической деятельности, такие положения гарантирует Конституция РФ (ст. 43). Продажа туристского продукта заслуживает почетное место на рынке услуг и занимает лидирующие позиции.

В России существует право на экономическую и предпринимательскую деятельность, гласит Конституция РФ (ст. 34).¹⁶ Туристская деятельность не может существовать на благотворительных началах, поэтому организаторы поездок строят свою работу на коммерческой основе, без которой не существовало бы туристических услуг. «Туристская деятельность, как предпринимательская деятельность», такая формулировка отлично отражает сущность и концепцию данной деятельности. В изученных мной научных исследованиях, авторы работ, всегда рассматривают такой элемент, поскольку он является важнейшим составляющим началом изучения рассматриваемой сферы. Как было отмечено Г.А. Гаджиевым, «конституционные основы

¹⁶ Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Российская газета. 25.12.1993. № 237; СПС «Гарант». 2019.

правового регулирования деятельности корпораций представляют собой совокупность конституционных норм, основывающихся на целостной концепции, исходящей из признания равновесия между экономической свободой предпринимательской деятельности и обязанностью государства в публичных целях регулировать эту деятельность в определенных пределах» . Закрепление в Конституции РФ соответствующих положений имеет огромное значение для формирования законодательства, регулирующего туристскую деятельность как одну из форм осуществления предпринимательства.¹⁷

Следующим источником для рассмотрения будет Гражданский кодекс РФ. Положения, которого затрагивают исследуемую тему, они находятся в части второй, в главе 39 «Возмездное оказание услуг».¹⁸ Там, на ряду с другими услугами, которые могут быть оказаны (парикмахерские, медицинские и т.д.) конкретно перечислены и туристские услуги. Гражданский кодекс РФ является прямым указанием на то, что такие виды услуг существуют, так же основные положения, которые касаются услуг в общем, тоже находятся в ГК РФ. Можно сказать, что ГК РФ является отправной точкой в исследовании и изучении туристской деятельности в правовом аспекте. Стоит отметить, что не только глава 39 ГК РФ касается туристской деятельности, Гражданский кодекс закрепил правовую основу существования предпринимательской деятельности, так же основные положения об обязательствах и договорных отношениях, все это так же относится к туристской деятельности. Существуют положения, регулирующие создание, реорганизацию и ликвидацию юридических лиц, в том числе и коммерческих организаций. Без этих норм невозможно было бы регулировать процесс организации и ведения деятельности по туристскому обслуживанию.

Если изложить кратко, в ГК содержатся общие нормы изучаемой нами сферы, то специальные нормы содержатся в федеральных законах, одним из

¹⁷ Гаджиев Г.А. Конституционные основы и пределы правового регулирования корпоративных отношений. Предпринимательское право в рыночной экономике. М., 2004. С. 175.

¹⁸ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ (в ред. от 29.07.2018) // Собрание законодательства РФ. 1996. № 5. Ст. 410.

которых является федеральный закон от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ (ред. от 04.06.2018) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». На данном законе хотелось бы остановиться по подробнее, поскольку он содержит основную часть правовых норм, которые регулируют туристскую деятельность.

Данный закон отлично раскрывает всю сущность и вопросы, касающиеся туристской деятельности. Однако именно тема источников нормативно-правового регулирования является главной проблемой туристской деятельности, поскольку содержание источников, в некоторых частях, имеет противоречие, коллизию права. Так существует неопределенность полномочий по регулированию туристской деятельности между ведением Российской Федерации и субъектов Российской Федерации. Отнесение регулирования вопросов по туризму не отнесено ни к ведению РФ, ни к ведению совместному, по Конституции РФ, хотя туризм это всецелое, самостоятельное, социальное явление требующие регулирование РФ и её субъектов. Более объективный аргумент, это то, что туристская деятельность является абсолютно социальной сферой общества, а социальная сфера общества относится к совместному ведению. При сочетании регулирования данной сферы субъектов и федерации мы получим хорошо изученный продукт.

Закон о туризме недавно был подвергнут изменениям, такими как: уточнение различных понятий как «экстренная помощь», «гостиница», «гостиничные услуги» и т.д., эти понятия раскрываются законодателем более шире, тем самым помогают избежать вопросов противоречий при спорах. Важные изменения произошли с сфере предоставления туроператором банковской гарантии либо страховании ответственности перед клиентом

Рассматриваются более детально моменты выездного туризма. Для туроператора, осуществляющего деятельность в сферах выездного, въездного и (или) внутреннего туризма и сформировавшего фонд персональной ответственности туроператора в максимальном размере, не требуется финансовое обеспечение ответственности туроператора для сферы выездного

туризма. Федеральным законом устанавливаются порядок освобождения туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, от финансового обеспечения ответственности туроператора и уплаты взносов в фонд персональной ответственности туроператора, сформированный в максимальном размере, срок такого освобождения и порядок его продления, а также основания для отказа в продлении срока.¹⁹

Закон о туристской деятельности содержит нормы, регулирующие исследуемую сферу в следующих направлениях:

- защита прав и законных интересов туристов;
- регулирует вопросы качества и безопасности туристского продукта;
- регулирует и провозглашает обязательную юридическую и финансовую ответственность участников правоотношений;
- провозглашает открытость и прозрачность
- провозглашает наказуемость за нарушение законодательства о туристской деятельности;
- стимулирует к созданию конкуренции на рынке продаваемости туристского продукта;
- стимулирует к созданию повышения качества туристского обслуживания со стороны туроператоров (турагентов);
- предоставляет элементы самостоятельного правового регулирования в сфере туризма для объединения в регионах;
- провозглашает государственный надзор за сферой туристской деятельности.

Туристская деятельность является сферой предоставления услуг, поэтому еще одним немаловажным законом, который будет являться источником это Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1.²⁰ Данный закон, согласно преамбуле, применяется в том случае, если нет специально изданного, регулирующего конкретные отношения, закона. В данном законе рассматриваются отношения между потребителями (туристами) и

¹⁹ <http://kremlin.ru> – Официальный интернет-сайт Президента РФ (дата обращения 26 апреля 2019)

²⁰ Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (в ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей» // Собрание Законодательства РФ. 1996. № 3. Ст. 140; 2012. №26. Ст. 3446.

исполнителями (туристическими организациями, в лице турагентов или туроператоров), закон имеет общий характер. Стоит отметить, что данный закон не применяется в случаях, если туристская деятельность имеет предпринимательский характер, если туризм осуществляется с целью дальнейшего извлечения прибыли, в таком случае потребитель не может считаться туристом, соответственно не попадает под действие закона.

Если обобщать, то чаще всего, при регулировании туристских отношений применяются два, вышеупомянутых закона. Существуют еще законы, которые содержат нормы регулирования туристской деятельности. Федеральный закон от 27.12.2002 г. (ред. от 28.11.2018) №184-ФЗ «О техническом регулировании»²¹ тоже имеет место быть, поскольку туристская деятельность относится к перечню объектов технического регулирования, при которых налагаются определенные требования с согласия собственников таких организаций, данная норма не является обязательной, и принятие такого решения является исключительно добровольным решением. Однако, главным противоречием в этом направлении является то, что в соответствии со статьей 5 Закона «Об основах туристской деятельности в РФ» установлена норма о том, что аккредитация туристского продукта является обязательной (гостиницы, пляжи, горные трассы и т.д.). В данном случае мы наблюдаем феномен, который можно охарактеризовать как действия, которые необходимо совершить в добровольно принудительном порядке. С одной стороны закон предоставляет диспозитивные нормы, тем самым давая право выбора, а с другой стороны мы видим в ином законе нормы носящие чисто императивный характер в данной части.

К источникам туристской деятельности можно отнести и такие законы как: Федеральный закон от 27.11.1992 г. № 4015-1 (ред. 01.01.2019) «Об организации страхового дела в Российской Федерации»,²² Федеральный закон от 02.12.1990 г. № 395-1 (ред. 06.06.2019) «О банках и банковской

²¹ Федеральный закон от 27 декабря 2003 г. №184-ФЗ (в ред. от 28.11.2018) «О техническом регулировании» // Собрание законодательства РФ от 30 декабря 2002 г. № 52 (часть I) ст. 5140

²² Федеральный закон от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 (в ред. от 28.11.2018) «Об организации страхового дела в Российской Федерации» // Российская газета. 1993. 12 янв.; СЗ РФ. 2011. № 49 (ч. 1). Ст. 7040.

деятельности»²³. Туристские организации обязаны предоставлять финансовые гарантии при наступлении различных страховых случаев, как например, страхование от невыезда, страхование медицинских расходов, страхование от несчастного случая, визовый риск (в случае неполучение визы) и т.д. или банковской гарантии.

Следующими в иерархии источников находятся подзаконные акты. Начнем с Указов Президента РФ. Указы Президента РФ издаются по вопросам назначения, создания, в данном случае основной Указ Президента в этой сфере является, как раз об учреждении федерального агентства по туризму Российской Федерации. Указ Президента Российской Федерации от 18 ноября 2004 г. №1453 "О Федеральном агентстве по туризму и Федеральном агентстве по физической культуре и спорту".²⁴

Указ Президента Российской Федерации от 07.10.2008 г. № 1445 «Вопросы Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации» устанавливает положения по упразднению агентства по физической культуре и спорту, передав его функции Министерству спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации.

Существуют и Указы президента, которые регулируют туристскую деятельность с целью её улучшения и совершенствования, так был издан Указ Президента Российской Федерации от 14.09.2018 г. № 514 «О некоторых вопросах совершенствования государственного управления в сфере туризма и туристской деятельности»²⁵. Данный указ на сегодняшний момент исследования является самым новым, где как раз отражены некоторые последние изменения, такие как: Федеральное агентство по туризму теперь преобразуется в департамент туризма при Министерстве экономического

²³ Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-1 (в ред. от 06.06.2019) «О банках и банковской деятельности» // ВСНД РСФСР и ВС РСФСР. 1990. № 27. Ст. 357; СЗ РФ. 2012. № 27. Ст. 3588.

²⁴ Указ Президента Российской Федерации от 18 ноября 2004 г. №1453 "О Федеральном агентстве по туризму и Федеральном агентстве по физической культуре и спорту" // Собрание Законодательства РФ. 2004. № 47. Ст. 4636; Российская газета. 2008. 13 мая.

²⁵ Указ Президента РФ от 14.09.2018 № 514 "О некоторых вопросах совершенствования государственного управления в сфере туризма и туристской деятельности" // Собрание законодательства РФ. 2012. №22.ст.2754

развития. Стоит напомнить, что Федеральное агентство по туризму находится в структуре Правительства РФ, как федеральный орган исполнительной власти.

Следующий подзаконный акт к рассмотрению – Постановления Правительства РФ. Их издано немало в этой сфере, поэтому будут названы некоторые изданные за последнее время. Постановление Правительства РФ от 27 февраля 2013 г. №162 (ред. от 07.11.2015) "Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из компенсационного фонда"²⁶; Постановление Правительства РФ от 4 ноября 2014 г. №1163 "О Координационном совете по развитию детского туризма"²⁷ где говорится о том, что утверждается разработка основных направлений улучшения нормативного правового регулирования детского туризма ; Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. №1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"²⁸ в данном постановлении подробно описываются основные понятия и определения, что же такое гостиничные услуги, какие они бывают, это необходимо для того чтобы урегулировать споры и противоречия касающиеся данного вопроса.

Через определенный промежуток времени основной задачей Правительства РФ является разработать программу развития туризма на ближайшее время, поскольку это необходимо для предотвращения стагнации в туристской сфере.

Последние изменения на момент исследования были отражены в Постановлении Правительства Российской Федерации от 11 июня 2016 г. №534 "О внесении изменений в федеральную целевую программу "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018

²⁶ Постановление Правительства РФ от 27 февраля 2013 г. №162 (ред. от 07.11.2015) "Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из компенсационного фонда" // Собрание законодательства РФ .2013 . № 9 ст. 958

²⁷ Постановление Правительства РФ от 4 ноября 2014 г. №1163 "О Координационном совете по развитию детского туризма" // Собрание законодательства РФ. 2014 г. № 46 ст. 6360

²⁸ Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. №1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" // Собрание законодательства РФ.2015. № 42 ст. 579

годы)"²⁹, там указывается, что необходимо улучшить туристские зоны находящиеся в Северо-Западном федеральном округе (Республика Коми, Республика Карелия и т.д); обустроить центрами горнолыжного туризма перспективные зоны для такого вида туристских услуг; развитие туризма Сибирского края.

Стоит упомянуть и акты Федерального агентства по туризму, в основном это приказы Ростуризма, они, в подавляющей части, регулируют вопросы, связанные с кадровой политикой агентства, назначение, замещение, отстранение от руководящих должностей. Для примера: Приказ Ростуризма от 1 октября 2015 года №413-Пр-15 "Об утверждении Перечня должностей федеральной государственной гражданской службы Федерального агентства по туризму, исполнение должностных обязанностей по которым связано с использованием сведений, составляющих государственную тайну, при назначении на которые может не проводиться конкурс"³⁰; Приказ Ростуризма от 14 августа 2015 г. № 330-Пр-15 "Об утверждении перечней должностей, замещение которых влечет за собой размещение сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера федеральных государственных гражданских служащих Федерального агентства по туризму и работников организаций, созданных для выполнения задач, поставленных перед Федеральным агентством по туризму, и находящихся в ведении Федерального агентства по туризму, а также сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера их супруг (супругов) и несовершеннолетних детей на официальном сайте Федерального агентства по туризму в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"³¹ ; Приказ

²⁹ Постановление Правительства Российской Федерации от 11 июня 2016 г. №534 "О внесении изменений в федеральную целевую программу "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)" // Собрание законодательства РФ., 2011, № 34, ст. 4966; 2012, № 39, ст. 5276; 2014, № 8, ст. 817; № 52, ст. 7783

³⁰ Приказ Ростуризма от 1 октября 2015 года №413-Пр-15 "Об утверждении Перечня должностей федеральной государственной гражданской службы Федерального агентства по туризму, исполнение должностных обязанностей по которым связано с использованием сведений, составляющих государственную тайну, при назначении на которые может не проводиться конкурс" // Правовая система Консультант плюс

³¹ Приказ Ростуризма от 14 августа 2015 г. № 330-Пр-15 "Об утверждении перечней должностей, замещение которых влечет за собой размещение сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера федеральных государственных гражданских служащих Федерального агентства по

Ростуризма от «21»августа 2014 г. № 279-Пр-14 "О межведомственном совете по подготовке кадров для сферы туризма и совершенствованию управления качеством туристских услуг"³².

Выяснив ранее, что туристская деятельность, в части предоставления туристских услуг, где турист это - потребитель, а туроператор - это продавец, попадает под действие Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 (в ред. от 18.03.2019) № 2300-1, соответственно источниками могут являться и акты Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

Акты Роспотребнадзора носят рекомендательный характер, так как они разъясняют наиболее противоречивые и спорные вопросы, которые не урегулированы, например в Законе о туристской деятельности, однако только в сфере защиты прав потребителей. Так же акты Роспотребнадзора содержат рекомендации и для самих участников правоотношений между собой. Роспотребнадзор на своем официальном сайте публикует письма по тому или иному вопросу. Так в одном из своих писем, а именно абз. 4 Письмо от 31 августа 2007 г., говорится, что приоритетным правовым источником туристской деятельности является Гражданский кодекс РФ и Закон о туристской деятельности, а не Закон о защите прав потребителей, в сфере туристских услуг.

Особую роль в регулировании правовых актов играют такие письма Роспотребнадзора, как государственного органа, одним из направлений деятельности которого как раз является защита прав граждан, приобретающих статус не только туриста в соответствии с Законом о туристской деятельности, но и автоматически потребителя на основании Закона о защите прав потребителей в туристских правоотношениях. Действия Роспотребнадзора в

туризму и работников организаций, созданных для выполнения задач, поставленных перед Федеральным агентством по туризму, и находящихся в ведении Федерального агентства по туризму, а также сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера их супруг (супругов) и несовершеннолетних детей на официальном сайте Федерального агентства по туризму в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" // Правовая система Консультант Плюс

³² Приказ Ростуризма от «21»августа 2014 г. № 279-Пр-14 "О межведомственном совете по подготовке кадров для сферы туризма и совершенствованию управления качеством туристских услуг"// Правовая система Консультант Плюс

сфере туристской деятельности направлены на своевременное выявление правонарушений и действенное обеспечение защиты прав граждан, вступающих в правоотношения с хозяйствующими субъектами - туроператором и турагентом, привлечение туроператоров (турагентов), нарушивших действующее законодательство, к ответственности.

Далее стоит упомянуть обычаи, в соответствии со ст. 5 ГК РФ они имеют место быть в роли источников регулирования поведения, хотя наличие его фиксации где-либо отсутствует. Обычай называют «обычным правом», «обычай делового оборота», он имеет место быть в качестве диспозитивной нормы и используется на усмотрение самих субъектов права. По своей сути обычай это просто часто используемые действия, которые существуют неопределенное количество времени, они вошли в правовую жизнь как нечто должное, но нигде не прописанное.

При существовании спора, который не урегулировался досудебными процедурами или мировым соглашением передается в суд. Судебная практика, при рассмотрении спора, конечно же учитывается, как и в любом другом деле. Так же являются правовыми источниками, носящие рекомендательный характер это, определения Верховного Суда РФ, как например, Определение Верховного Суда Российской Федерации от 10 июня 2008 г. № КАС08-232.³³

Не смотря на обилие источников нормативного правового регулирования, сфера туризма в РФ стоит на месте, главной проблемой можно назвать одну – это слабое продвижения туризма в России. Нормативных правовых актов создано немало, а на самом деле, действия, прописанные в законах и подзаконных актах, как мы видим, остаются только на бумаге. Поэтому, стоит обратить внимание на усовершенствование правоприменительной части. Для стабильной работы в туристской деятельности необходима правовая основа, отвечающая потребностям как участников этой отрасли, так и собственно туристов, поэтому необходимо гармонизировать положения федерального закона «Об основах туристской

³³ Определение Верховного Суда Российской Федерации от 10 июня 2008 г. № КАС08-232 // СПС «КонсультантПлюс: Судебная практика»

деятельности» с требованиями других нормативно-правовых актов, связанных с туристским обслуживанием и туристской индустрией.

Определенные шаги в этом направлении предпринимаются, но все же на практике возникают определенные трудности, порожденные разрозненностью туристских норм среди законодательства, и противоречия в трех основных нормативно-правовых актах: ГК РФ (общий федеральный закон), Закона о туристской деятельности и Закона о защите прав потребителей (специальные федеральные законы).

ГЛАВА 2. ЭЛЕМЕНТЫ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

2.1. Предмет договора об оказании туристских услуг

Предмет в любом договоре является обязательным, существенным условием для его заключения, если предмет не будет указан или не обговорен, то сделка будет признана незаключенной. О предмете сделки упоминается в ст. 432 ГК РФ.

Предметом в договоре о предоставлении туристских услуг является *туристский продукт*. Туристский продукт, согласно ст. 1 Федерального закона от 24.11.1996 № 132 -ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» является 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. Исходя из этого определения, мы понимаем, что туристский продукт это в первую очередь услуги, которые предоставляет туроператор. А.П. Сергеев и Ю.К. Толстой очень точно определили правовую природу услуги, как такова услуга объединяет под собой действия субъектов гражданского оборота, которые либо вообще не завершаются каким-либо определенным результатом, а заключают полезный эффект в самих себе, либо имеют такой результат, который не воплощается в овеществленной форме.³⁴

Так, С.С. Алексеев отмечал, что услуги - это не сама по себе деятельность, а определенный результат³⁵.

По мнению М.В. Кротова, услуга, деятельность гражданина или организации, потребляемая в процессе ее осуществления, продукт которой не

³⁴ Сергеев А.П., Толстой Ю.К. Гражданское право. Том 1. М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2017. С.239

³⁵ Алексеев С.С. «Об объекте права и правоотношения» // Вопросы общей теории советского права. М., 1960. С. 297

имеет овеществленного выражения³⁶.

Еще одно авторитетное мнение, касающиеся услуг, высказал О.С. Иоффе. Он отметил, что в договоре услуг речь идет о деятельности таких видов, которые не получают или необязательно должны получить воплощение в материализованном, а тем более в овеществленном результате³⁷.

Определив, что туристский продукт это в первую очередь услуга, необходимо отметить немаловажный момент, что туристский продукт подразумевающий услугу, представляет комплекс услуг от различных организаций (авиаперелет, гостиничное размещение, общественное питание, трансфер и т.д.), они непосредственно их оказывают, при этом поиском, подбором нужной услуги занимается туроператор.

Туристический продукт можно понимать как в узком смысле слова, так и в широком. В узком смысле это какая-то одна конкретная услуга, выбираемая покупателем. В широком смысле это несколько услуг, собранных в один пакет туристских услуг, о которых упоминалось выше.³⁸

Туристский продукт, как предмет договора об оказании туристских услуг, вызывает много противоречий среди научных исследователей. Многие считают, что само определение туристский продукт сформулировано некорректно, тем самым, вводя в заблуждение, в особенности если дело касается договора об оказании туристских услуг. Многие считают, что туристская услуга и туристский продукт являются понятиями тождественными. Некоторые считают, что туристский продукт является одним и тем же понятием со словом «тур». К.С. Свиридов полагает, что понятия «туристский продукт» и «тур» следует исключить, заменив их понятием «туристическая услуга»³⁹.

Свое мнение высказал и Я.Е. Парций в отношении понятий тура и туристского продукта, он считает, что данное определение тура как комплекса

³⁶ Кротов М.В. Обязательство по оказанию услуг в советском гражданском праве. Л., 1990.С. 41

³⁷ Иоффе О.С. Обязательственное право. М., 1975. С. 419

³⁸ Артемова М.В., Анненков А.Ю. Гражданско-правовое регулирование договора возмездного оказания туристской услуги // Вестник образовательного консорциума Среднерусский университет. Серия: Юриспруденция. 2013. № 2. С. 6-9.

³⁹ Свиридов К.С. Правовое регулирование деятельности по оказанию туристических услуг: Дис. Канд. юрид. наук. СПб. 2003. С.45

услуг, предоставляемых туристу, является понятным и правильным. Введенное в вышеуказанный Закон понятие «туристский продукт» - право на тур, - искажает юридическую природу возникающих отношений (оказание услуг), поскольку туристу нужно не право на тур, а сам тур - комплекс услуг. Появление этого понятия, очевидно, вызвано тем обстоятельством, что реализация тура, как правило, не совпадает с моментом заключения договора и оплатой услуги. Это не превращает, однако, реализацию тура в реализацию права на него. По своей сущности тур и турпродукт являются понятиями идентичными и означают лишь комплекс соответствующих услуг. Определение турпродукта как права не согласуется с другими статьями Закона РФ «О туристской деятельности», так, к примеру, ст. 10 данного Закона говорит о потребительских свойствах турпродукта, совершенно очевидно, что понятие «право» не согласуется с этими положениями.⁴⁰

Такие заявления не совсем оправданы, поскольку «туристский продукт» более многогранен по понятию, чем «тур». Само понятие тур предусматривает комплекс нескольких услуг сразу, так, например, тур по Золотому кольцу России предусматривает, переезд с одного места на другое на автобусе, т.е. перевозка, далее это организация экскурсии экскурсоводом, проживание в гостинице, а так же общественное питание, когда туристский продукт может включать всего лишь одну услугу, например, турист не хочет брать весь пакет туристских услуг, а хочет организовать свой туристский отдых более самостоятельно и приобретает всего лишь одну услугу у туроператора, например помощь с приобретением туристской визы. Тем самым мы доказали, что понятие туристский продукт правильно подобрано законодателем, так же это определение является по своему смыслу более широким.

М.Б. Биржаков определяет туристский продукт из трех составляющих:⁴¹

1) комплекс туристских услуг, об этом уже было выше упомянуто (перевозка, проживание и т.д.)

⁴⁰ Парций Я.Е. Научно-практический комментарий Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». М.: Фонд «Правовая культура». 1998.С. 50.

⁴¹ Биржаков М.Б. Введение в туризм. СПб.: Невский фонд, 2000. С. 25

2) товары, имеющие прямое отношение к путешествию. Здесь стоит сразу сказать, что означают эти товары, это различные осязаемые предметы, направленные на удовлетворение туристских потребностей, сюда можно отнести карты городов, планы туристского отдыха, различные буклеты и тд.

3) работы, сопровождающие процесс потребления туристских услуг. Сюда мы относим непосредственно работы, которые связаны с туристскими услугами, однако смежным образом. Они могут существовать самостоятельно, однако бывают и связаны и с туризмом. Сюда можно отнести: услуги мобильной связи, банковские услуги, финансовые (особенно популярные услуги по обмену валют, в зарубежных странах такие пункты обмена обозначаются простым английским словом «change» их можно встретить на каждом углу в туристских зонах), прокат машин, дополнительная сфера обслуживания (клининг, присмотр за детьми и тд), медицинское обслуживание.

Такие достаточно детализированные составляющие туристского продукта наиболее точно его отражают в условиях современного общества, поэтому на мой взгляд, нельзя заменять понятием «тур» или «туристская услуга».

Предметом договора об оказании туристских услуг, в данном исследовании определен именно туристский продукт, а не туристские услуги. Такой выбор обоснован тем, что туристское предприятие основано на том, что продает туристский товар на рынке услуг, он (товар) может выступать в различном виде это тур либо набор услуг и прочее. Туристская услуга осуществляется по месту назначения и реализации, когда туристский продукт может быть приобретен в месте, где не реализуется услуга, но реализовать её можно позже, по месту прибытия в назначенный пункт своей туристской деятельности. Когда турист находится в туристской организации, которая предоставляет свои услуги, покупатель приобретает определенный товар, путевку, тур или иное, а не услугу, хотя в дальнейшем такой товар раскрывается через призму услуг. Другими словами, можно сказать, что, туристский продукт более широкое понятие, чем туристская услуга.

Так же, само по себе понятие «услуга» и «продукт» разнятся, в том числе и

рынок продаж, который их предоставляет. Услуга не может существовать до момента ее реализации, соответственно туроператор не может заключить договор об оказании услуг с отсутствием предмета договора. Услугу как таково, сложно расценивать, пока она не предоставлена. Услуге свойственна степень неопределенности исполнения на момент заключения любого договора о предоставлении услуг на рынке продаж.

Важным моментом является то, что приобретенный туристский продукт напрямую влияет на репутацию и имидж субъекта, предоставляющего его. Лицо туристской организации отражает то, что она продает, как она это продает и реализует. Договор об оказании туристских услуг как раз отражает специфику, описание, детали турпродукта, который в договоре указывается.

В отношении туристского продукта, для эффективности его продажи, могут часто применяться различные элементы лояльности по отношению к клиентам это: скидки, акции, интересные предложения и бонусы для постоянных клиентов. Такие действия могут повысить продаваемость туристского продукта, повысить его спрос и приобрести постоянных клиентов (туристов).

Невозможно не упомянуть о принципах, которые должны отражать турпродукт. В доктринах очень много требований обозначено в отношении туристского продукта, но рассуждая здраво и оценивая состояние на сегодняшний день, мы понимаем, что такие требования, возможно, и не обязательны. В условиях современного, открытого и прогрессирующего туризма главные требования, к туристскому продукту, следующие:

- комфортность (данные услуги должны подбираться индивидуально, в зависимости от запроса потребителей и не создавать дискомфорта)
- надежность (важный пункт, данные услуги не должны носить риск угрозы жизни и здоровью, минимизация финансовых рисков, обязательное предоставление страхового пакета услуг)
- экономичность (минимум расходов для туриста)
- гибкость (возможность приспособления такого турпродукта ко всем)

Таким образом, можно с уверенностью сказать, что предметом договора об оказании туристских услуг является туристский продукт (турпродукт), который наиболее точно, полно и однозначно представляет собой тот товар, который предоставляет туроператор (турагент) для туриста, так же, турпродукт понятие широкое и оно означает то, что в состав туристского продукта входят туристские услуги и не только, которые может предоставить туристская организация, это могут быть и дополнительные туруслуги и сопутствующие.

2.2. Субъекты договора об оказании туристских услуг

Определив предмет исследуемого договора, необходимо исследовать субъектный состав договора об оказании туристских услуг. Разбор субъектов в данных отношения очень важен, поскольку является неотъемлемой частью характеристики любого договора. Разобравшись с участниками таких отношений, мы можем полностью, на первоначальном этапе, понимать более глубоко смысл и значение такого договора, и выявить недочеты, которые могут существовать.

В первую очередь, в самом туризме, субъектный состав отличается своим многообразием. Участниками в туристской сфере являются: туроператор, турагент, туристы, государственные органы, направленные на регулирование и контроль туристской деятельности, а также можно отнести лиц, осуществляющих деятельность по организации путешествий самостоятельно, либо приобретая отдельный вид услуг у туроператора (пример: получение шенгенской визы), страховая компания.

В договоре об оказании туристских услуг субъектный состав отличается своим многообразием. Здесь может быть не просто две стороны участников взаимоотношений, поскольку данная отрасль не проста по своему правовому регулированию. Участниками в туристской сфере являются: туроператор, турагент, турист.

В данном контексте исследования очень важно разобрать каждого

субъекта правоотношений. В первую очередь необходимо определить правовое положение туриста, как субъекта туристских правоотношений.

Турист, по-другому в договоре об оказании услуг он может быть указан, как потребитель в том числе, неофициально его могут называть клиентом, но в договоре он всегда указывается как турист.

Турист является любым дееспособным и правоспособным, понимающим значение своих действий лицом. В Федеральном законе от 24.11.1996 № 132 -ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» турист определен, как лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, профессионально- деловых, физкультурно-спортивных, 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.

Признаки понятия «турист»:

- обязательно физическое лицо, не может являться юридическим лицом.

Однако в самом законе не указано физическое или юридическое, просто «лицо». Соглашаясь с позицией Н.В. Козловой, что правосубъектность юридического лица имеет искусственную природу.⁴²

Исходя из сущности правоспособности лица, мы понимаем, что речь идет только о физическом лице, поскольку юридическое лицо не может являться носителем прав и обязанностей специфичных для туризма, юридическое лицо не может посещать страну временного пребывания для оздоровительных, познавательных, физкультурно-спортивных и других целей, указанных в законе.

- турист, это тот, кто посещает различные точки мира с различной целью на основании временного пребывания

⁴² Козлова Н.В. Правосубъектность юридического лица. М., 2005. С. 41.

- турист имеет статус туриста, если не занимается деятельностью связанную с получением дохода, предпринимательская деятельность. Турист не может зарабатывать деньги в стране временного пребывания с целью обычного туризма. Однако, стоит помнить, что это положение подходит только для запрета туриста зарабатывать из местного источника, но это не ограничивает туриста зарабатывать деньги посредством, не относящихся к экономическим и административным показателям. Что это значит? Такую ситуацию можно раскрыть примером. Лицо получает заработок посредством ведения туристского блога, для этого он путешествует, фотографирует, бывает в различных местах. и делится свои мнением после посещения. Такая родом деятельность может приносить ему прибыль.

Важным моментом является то, что если потенциальный турист прибегает к каким-либо услугам туроператора не для личных целей, а для предпринимательской деятельности, то тогда действие Закона «О защите прав потребителей» на таких лиц распространяться не будет.

- период, в течении которого он может не извлекать доход и оставаться туристом от 24 часов до 6 месяцев подряд

- турист осуществляет не менее одной ночевки в месте/стране временного пребывания.

На основе данных признаков о туристе, можно выделить следующие его виды:

- Внутренний турист. Это лицо находящиеся в пределах территории РФ, которое проживает на постоянной основе в Российской Федерации. Пример: Путешествие из Петербурга в Москву;

- Выездной турист. Это лицо, которое путешествует в другую страну, при этом проживает на постоянной основе в РФ. Пример: Путешествие из Москвы в Турцию;

- Въездной турист. Это лицо осуществляющее путешествие на территории РФ, но не проживающее постоянно на территории РФ;

- Международный турист. Сюда относится, как и выездной турист, так и въездной;

- Социальный турист. Это лицо, организация путешествия которого осуществляется за счет бюджетных, внебюджетных фондов, либо за счет работодателей.

- Самостоятельный (самодетельный) турист. Лицо, которое организует свое путешествие самостоятельно.

Исходя из такой характеристики туристов, можно выделить нескольких, которые могут являться стороной договора об оказании туристских услуг. В первую очередь мы относим внутреннего туриста и международного (въездной и выездной). Остальные виды туристов не могут являться стороной договора об оказании туристских услуг, так как указанный договор является возмездным, что значит социальный турист не оплачивает свое путешествие.⁴³ В таком случае стороной договора об оказании туристских услуг может выступить работодатель или фонд. Здесь применима конструкция договора в пользу третьего лица, в соответствии с которой, (статья 430 ГК РФ) должник обязан произвести исполнение не кредитору, а указанному в договоре третьему лицу, имеющему право требовать от должника исполнения обязательства.

Самодетельный турист не заключает договор об оказании туристских услуг с туристскими организациями, поскольку организует свое путешествие самостоятельно.

Следующая классификация туристов, которую можно упомянуть, это категория туристов в зависимости от целей организации своего туризма:

- турист, путешествующий с целью развлечения
- турист, путешествующий с познавательной целью
- турист, путешествующий с лечебно-оздоровительной целью
- турист, путешествующий с профессиональными, деловыми целями
- турист, путешествующий со спортивными целями

⁴³ Казаченок О.П. Договор реализации туристского продукта как вид договора возмездного оказания услуг // Новое слово в науке: перспективы развития. 2014. № 1 (1). С. 326.

Учитывая все вышеизложенные положения о туристе, мы можем выявить следующее, что турист является главным субъектом правоотношений возникающих в договоре об оказании туристских услуг, так же к туристу не предъявляется никаких специальных требований, в отличии от туроператора. Единственная оговорка по поводу обязательных условий для туриста содержится в статье 10 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в РФ» согласно которой, существуют дополнительные требования к организации путешествий лиц с ограниченной дееспособностью, они устанавливаются Правительством РФ. Соответственно, лицо может заключить договор об оказании туристских услуг, если является дееспособным, это положения нельзя назвать специальным применительно к Закону РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», поскольку оно является общим и закреплено в статье 21 ГК РФ, что означает заключение любого договора возможно лишь с признания гражданина дееспособным.

В связи с вышеуказанным, возникает вопрос о лицах, которые в силу возраста не являются дееспособными (частично дееспособные), это дети до 14 лет и несовершеннолетние от 14 до 18 лет. Сфера туризма распространена на всех лиц и в таком случае, договор заключается в отношении несовершеннолетних и малолетних, однако всю ответственность будут нести родители в соответствии с ГК РФ. Право на отдых имеют также и инвалиды, признанные ограниченно дееспособными. Полагаем, что договор об оказании туристских услуг в пользу этих лиц заключают опекуны и попечители с согласия органов опеки и попечительства в соответствии со ст. 37 ГК РФ.

После детального разбора такого субъекта, как турист можно отметить, что его понятие в Законе «Об основах туристской деятельности в РФ» следует немного расширить. Понятие туриста наиболее открыто и детализированно, без пробелов и недочетов сформулировала Ахтямова Е.В. : «Турист - потребитель туристских услуг, реализующий свое право на отдых посредством заключения договора возмездного оказания туристских услуг, непосредственно с ним, либо в пользу него третьим лицом, и

характеризующийся как временный посетитель местности, населенного пункта, территории или страны независимо от его гражданства, национальности, пола, языка и религии, находящийся в посещаемой местности от 24 часов до 6 месяцев подряд, или находящийся вне места своего проживания в пределах своей страны и осуществляющий не менее одной ночевки в коллективном или индивидуальном средстве размещения, путешествующий в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия деятельностью в месте временного пребывания, оплачиваемой из местного источника»⁴⁴.

Далее еще раньше дополнил понятие «турист» М.Б. Биржаков: турист - лицо, приобретшее тур, временный посетитель, который совершает путешествие в другую страну для отдыха, лечения, решения деловых вопросов, посещения родственников, то есть практически с любой целью, за исключением оплачиваемой деятельности или работы в стране либо перемены постоянного места жительства, при условии пребывания в другой стране не менее 24 часов, но не более шести месяцев в течение одного календарного года.⁴⁵ Такие ограничения адекватно соответствуют принципам опубликованным в документе ООН – Временном руководстве по международному туризму (1978г.).

Следующий субъект для рассмотрения - туроператор и турагент. Данные субъекты более сложны по своей правовой характеристике, нежели, чем турист, однако не менее интересные.

В соответствии с Законом «Об основах туристской деятельности» определенно-конкретного понятия туроператора и турагента нет, однако существуют определения туроператорской и турагентской деятельности, что в принципе, отражает сущность понятия турагента и туроператора. В соответствии со ст. 1 Федерального закона от 24.11.1996 № 132 -ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» :

⁴⁴ Ахтямова Е.В. Гражданско-правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации. Уфа: Статут.2007. с 81.

⁴⁵ Биржаков. М.Б. Введение в Туризм. СПб: «Издательский дом Герда», 2002. С.90

туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее - туроператор);

турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - турагент).

Некоторые исследователи, как например Биржаков М.Б. объединяют эти два понятия в одно - туристские организации. По его мнению, туристские организации - это юридические лица и индивидуальные предприниматели, деятельность которых связана с предоставлением различных туристских услуг, среди которых называют: услуги по перевозке (включая как трансфер и обслуживание экскурсий, так и дальние перевозки всеми видами транспорта); услуги индустрии гостеприимства (коллективных и индивидуальных средств размещения и питания); услуги развлечений (туристско-экскурсионные услуги и иные услуги организации досуга и развлечения); услуги туристских информационных и гостевых центров; прочие особые услуги.⁴⁶

Однако, на мой взгляд данное понятие не совсем корректно в данной ситуации, поскольку под организацией подразумевается больше юридическое лицо, турагент может быть и физическое лицо, поэтому туристская организация - это определение для туроператора, и с нашей стороны более корректно выражаться понятием «участники» договора об оказании туристских услуг, либо «субъекты» исследуемых правоотношений.

Туроператор является субъектом, который осуществляет деятельность, направленную на формирование туристского продукта, включая реализацию и продвижение, однако «формирование» будет являться ключевым словом. Под формированием тура понимается составление упорядоченной и взаимоувязанной по срокам, целеполаганию, согласованной по стоимости и качеству, последовательности услуг и работ, заключение договоров на их

⁴⁶ Биржаков М.Б. Введение в туризм. СПб. 2006. С. 105.

предоставление, надлежащее бронирование и резервирование .⁴⁷ Когда основная работа турагента заключается в продвижении туристского продукта.

Стоит так же отметить, что к функциям туроператора необходимо включить такую функцию, как соблюдение контроля за исполнением туристской деятельности третьими лицами, например турагентами, с условиями заключаемых договоров с туроператорами.

Основная функция туроператора является оптовая продажа туристского продукта туристским агентствам, которые в свою очередь могут продать далее туристский продукт в местные туристские агентства (районные или региональные). Самые крупные туроператоры имеют свои точки розничной продажи туристского продукта, тем самым они не только формируют турпродукт, но и его реализуют. Таким действием туроператор «убивает двух зайцев» занимается с помощью специально созданных структурных подразделений, реализацией, а также контролем за деятельностью турагентской работы.

Туроператор играет на рынке туристских услуг огромную роль, к нему предъявлены различные требования, без соблюдения которых, он не сможет существовать.

Признаки туроператора:

- туроператор обязательно должен являться юридическим лицом, здесь речь идет в первую очередь о обязательной государственной регистрации, поскольку данная деятельность является в первую очередь предпринимательской, отсюда вытекает следующий признак;
- туроператорская деятельность является всегда предпринимательской. С момента государственной регистрации, туроператор приобретает хозяйственную деятельность;
- туроператор осуществляет свою деятельность на коммерческой основе, данный признак является составляющим предыдущего, однако на мой взгляд его можно выделить и в самостоятельный;

⁴⁷ Биржаков М.Б. Введение в Туризм. СПб: «Издательский дом Герда», 2002. С.95

- туроператор как юридическое лицо обладает обособленным имуществом. Такое имущество является обособленным от учредителей и собственников, является самостоятельным гарантом имущественной ответственности;
- туроператор должен быть членом объединения туроператоров в сфере выездного туризма, и иметь фонд персональной ответственности туроператора согласно ст. 4.1 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- полная имущественная ответственность туроператора, отвечает по своим обязательствам всем принадлежащим ему обособленным имуществом перед кредитором;
- все сведения о туроператоре внесены в список единого федерального реестра туроператоров, который ведется Ростуризмом в электронной форме на его официальном сайте и находится в открытом доступе, данное условие так же является обязательным для туроператора.

Как и «туристы», «туроператоры» имеют свою классификацию, сразу стоит отметить, что эти классификации весьма «узкие» и применительны в большинстве случаев, хотя есть и исключения, в доктринальной среде.

Есть туроператоры, которые классифицируют себя в зависимости от целей организации туристского продукта, так есть рекреационная направленность, лечебная, познавательная, деловая, религиозная, этническая и т.д.

Выделяют следующие виды туроператоров: моноориентированные и полиориентированные. Их названия говорят сами за себя, в первом случае речь идет о тех туроператорах, которые предоставляют на рынок продаж туристский продукт, который направлен на одну сферу путешествий (туризм в горах, организация походов) либо же он является преобладающим. Во втором случае, когда туроператор имеет различные направления организации туризма (отдых у моря, экскурсионные туры и тд). Конечно же, как упоминалось ранее такая классификация немного утрирована, поскольку в современном мире крупные туроператоры, в основном, имеют полиориентированную направленность.

Однако, стоит отметить, что туроператор «подстаривается» под запросы туриста, он продвигает и реализует тот туристский продукт, на который есть спрос, зимой это отдых в горах, отдых у океана в Азиатских странах, летом Европа и популярные средиземноморские курорты. Если это страна не туристская, то возможно, направлений в эту страну не будет со стороны туроператора.

Немного статистики. На сегодняшний день число туроператоров возрастает с каждым годом, поскольку путешествия в РФ стали весьма популярными, все больше обращается людей в туристские организации.

Однако, такая тенденция наблюдалась начиная с 2010 г. по 2016 г., последние три года количество туристов не растет, а стоит на месте, но речь идет о туристах, которые организуют туризм через туроператоров, т.е. число туристов и правда возросло, однако именно туристов, которые не обращаются в туристские организации, а организуют свой тур самостоятельно. (такие туристы упоминались выше в классификации туристов).

Возможно, в дальнейшем, нас ждет, наоборот массовое закрытие туристских организаций, хотя сегодня это уже происходит, туризм через туроператоров начинает изживать себя.

Банкротство для туроператоров стало частым явлением, в основном уходят с рынка предоставления туристских услуг мелкие компании, потому что они не справляются с оборотом российского туроператорского рынка, однако значительным явлением стало и то, что уходят крупные компании, как например Натали Турс 4 сентября 2018 года.⁴⁸ Сообщение о закрытии и продажи компании появились еще летом, постепенно были закрыты туры в Грецию, Испанию, Италию, затем приближающее закрытие было продемонстрировано предоставлением огромных скидок на туры, что привело клиентов к проблемам с вылетом, трансфером и размещением в отеле. 4 сентября 2018 туроператор Натали Турс был исключен из реестра туроператоров и прекратил свою деятельность. Недавно туроператор «Аврора

⁴⁸ <https://chr.rbc.ru> – Официальный сайт РБК (дата обращения 1 мая 2019 г.)

БГ» тоже объявил о своем банкротстве,⁴⁹ все началось с роста цен на авиаперевозки. В связи с этим, самостоятельный туризм все больше набирает обороты.

Следующий субъект обязательный для рассмотрения это туристский агент (турагент). Исходя из вышеуказанного понятия «турагент» становится понятно, что его деятельность непосредственно связана с реализацией и продвижением туристского продукта. В отличие от туроператора турагент не занимается формированием туристского продукта, это одно из главных отличий турагента и туроператора.

Турагент является непосредственным звеном цепи реализации туристского продукта. Эта цепь представляется так: туроператор формирует туристский продукт-турагент его продает туристу.

Деятельность турагента напрямую отличается от деятельности туроператора. Турагент не заключает различные договора с перевозчиками, с организациями осуществляющих проживание (гостиницы,отели) и т.д., то есть с участниками создания туристского продукта. Деятельность турагента связана ролью «розничных продавцов» туристского продукта, где роль «оптовика» занимает турагент, они осуществляют продвижение и реализацию тура по заданию туроператора от его имени либо от своего. Важным моментом является то, что именно с турагентом будет заключаться договор об оказании туристских услуг,(возможен и туроператор) получается, что в большинстве случаев одной из сторон такого договора является именно турагент, а не туроператор.

Изучив деятельность турагента, Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» все же не рассматривает турагента только как посредника. Однако стоит отметить, в силу выбора турагента действовать от своего имени, либо от имени туроператора, в любом случае всю ответственность за ненадлежащее оказание туристских услуг будет нести туроператор. Поэтому большинство ошибок туристов является именно

⁴⁹ <https://rg.ru> – Официальный сайт Российская Газета (дата обращения 1 мая 2019 г.)

то, что они в случае ненадлежащего оказания туристских услуг обращаются к турагенту, через которого заключили договор об оказании туристских услуг, однако это действие возложено на плечи самого туроператора.

Перед тем, как дать характеристику турагенту, стоит посмотреть его доктринальные понятия. Так, Т.Э. Погудина считает, что турагент – это юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, действующий от имени и в интересах туроператора либо от своего имени, но в интересах туроператора и осуществляет продвижение комплекса туристских услуг, а так же его предоставление туристам и (или) иным заказчикам по договору об оказании туристских услуг.⁵⁰

Интересное определение предлагает Д.С. Ушаков он понимает под турагентом юридическое или физическое лицо, занимающееся рекламированием, доведением до потребителя продажей разработанных туроператором турпакетов.⁵¹

Исходя из вышеизложенного, турагент может быть зарегистрирован как юридическое лицо, так и как индивидуальный предприниматель. Здесь мы сразу наблюдаем второе отличие от туроператора, это выбор организационной правовой формы, туроператор может быть только юридическим лицом, когда как турагент имеет выбор, зарегистрироваться как предприниматель или юр. лицо.

Деятельность турагента так же носит чисто коммерческий характер, по продвижению и реализации туристского продукта, тем самым носит цель удовлетворить потребности туриста в связи с приобретением тура.

Турагентская деятельность не требует финансового обеспечения, они так же не включаются в единый федеральный реестр в отличии от туроператоров. Государственное регулирование турагента достаточно ограниченное и основывается в том числе на Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 №452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского

⁵⁰ Погудина Т.Э. Гражданско-правовая защита сторон договора об оказании туристских услуг: Дисс. Канд.юр.наук. М: РГГУ, 2009. С. 93

⁵¹ Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг. Ростов н/Д: Феникс, 2010.

продукта".

Подытоживая вышесказанное, стоит обозначить самые главные моменты параграфа.

Исходя из темы научного диссертационного исследования сторонами договора об оказании туристских услуг является турист и турагент. Почему турагент? Потому что основная деятельность турагента как раз и направлена на заключение договора об оказании туристских услуг, их можно даже назвать юридическими действиями, так же стоит не забывать про продвижение, как выше упоминалось, это уже является в каком-то смысле рекламным аспектом деятельности турагента. В общем турагентская деятельность напрямую связана с обслуживанием туриста. Составлением и организацией самого путешествия занимается туроператор с его стороны это уже фактические действия.

В любом случае турагент является лицом, действующим в чужих интересах и осуществляющим фактическое и/или юридическое посредничество между участниками туристской индустрии (гостиницами, перевозчиками, страховщиками и др. и туристами) в целях реализации туристского продукта. Он выполняет роль туристского советника (консультанта).⁵²

2.3. Форма и срок договора об оказании туристских услуг

Общие положения в главе 39 ГК РФ не содержат конкретных норм, касающихся формы договора об оказании туристских услуг. Специальные нормы ФЗ «Об основах туристской деятельности» содержат некоторые положения о форме договора об оказании туристских услуг. В ч.1 ст.10 вышеуказанного закона упомянуто об обязательной письменной форме. Так же в обязательном порядке упоминается и электронная форма договора, что вполне оправданно, поскольку иногда невозможно его заключить в силу физического отсутствия в определенное время и места туриста. В некоторых

⁵² Писаревский Е.Л. О юридических признаках туроператора и турагента // Турбизнес. 2002. №5. С. 53.

случаях электронная форма договора запрещена, однако применительно к исследуемому договору, такая форма необходима, поскольку законодатель указывает «... в том числе в форме электронного документа...».

Письменная форма договора обязательна, устной формы договора не предусмотрено. В данном договоре существуют существенные условия, без которых договор не может считаться заключенным. В данном договоре обязательно указываются:

- реквизиты туроператора (турагента), а так же данные туриста;
- стоимость туристского продукта в валюте рубли;
- указывается размер финансового обеспечения ответственности туроператора (это реквизиты договора/договора страхования/договора банковской гарантии)
- вся информация о туристском продукте, которая может быть (маршрут, перевозка, проживание, питание, сведения о месте пребывания, наличие других дополнительных услуг и т.д.);
- права, обязанности и ответственность сторон;
- условия изменения, расторжения договора об оказании туристских услуг;
- вся информация о страховых выплатах.

По мимо всего прочего обязательно указывается все условия выдачи так называемого ваучера на проживание, если такое имеется в гостинице, отеле, хостеле и др. Так же сам ваучер является дополнительным приложением к договору об оказании туристских услуг, если такой имеется. В ваучере находится информация о бронировании, дата и размещения в каких условиях.

В договоре об оказании туристских услуг указывается так же сведения о перевозке, если такая имеется. Дополнительным приложением к вышеупомянутому договору предъявляется билет на перевозку. В нем указывается дата, пункт назначения и прибытия. Если договор заключается ранее чем за 24 часа до начала отправления, то туроператор (турагент) обязан выдать этот билет не позднее чем за 24 часа до начала отправления.

В вышеуказанном законе упоминается о «туристской путевке», как об обязательном элементе заключения договора об оказании туристских услуг.

Однако его правовая природа не совсем ясна. Однако разъяснение этого понятие нам предоставляет Ростуризм на своем официальном сайте. Туристская путевка - это документ, содержащий условия путешествия, в том числе общую цену туристского продукта, и подтверждающий факт оплаты туристского продукта. Туристская путевка является бланком строгой отчетности. В целях обеспечения стабильности и предсказуемости на туристском рынке Федеральное агентство по туризму считает целесообразным рекомендовать туроператорам и турагентам приступить к использованию туристской путевки при оказании услуг населению одновременно на всей территории Российской Федерации, начиная с 1 сентября 2007 года.⁵³ Так же на сайте Ростуризм ссылается на Федеральный закон от 22 мая 2003 года № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт»⁵⁴, что говорит нам о том, что денежные расчеты при осуществлении торговых операций производятся с обязательным применением контрольно-кассовой техники, однако могут осуществляться наличные денежные расчеты и/или расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники при условии выдачи ими соответствующих бланков строгой отчетности. Как раз к таким бланка относятся те самые туристские путевки по мимо различных талонов, абонементов, квитанций и т.д.

Стоит отметить, что существуют типовые формы договора об оказании туристских услуг между туристом и туроператором. Их можно найти в таких правовых системах как Консультант+ и Гарант. Договор об оказании туристских услуг заключаемый между турагентом и туристом должен утверждаться уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (Ростуризм).

Стоит сказать и о сроках заключения данного договора. В ст.10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности РФ» указано, что

⁵³ <https://www.russiatourism.ru> – Официальный сайт Ростуризма (дата обращения 30 марта 2019 г.)

⁵⁴ Федеральный закон от 22 мая 2003 года № 54-ФЗ (ред. от 06.06.2019 г.) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт»// Собрание законодательства РФ. 2003. №21. Ст. 1957.

в течении 20 дней со дня окончания действия договора турист может предъявить туроператору или туристскому агенту в письменной форме претензию по качеству обслуживания.

На самом деле этот срок весьма короткий и противоречит положениям Закона о защите прав потребителей, где указано, что потребитель может предъявить требования, связанные с недостатками предоставленной услуги, если обнаруженный в течении гарантийного срока либо разумного срока в пределах 2-ух лет со дня оказанной услуги согласно ч.3 ст.29.

Тем самым мы наблюдаем противоречие в двух нормативных правовых актах, которые регулируют данную сферу. В таком случае, чтобы избежать коллизии права, законодателю необходимо установить двухлетний срок, в течении которого турист может предъявить претензию к качеству туристского продукта тем самым избежать противоречий в нормах права.⁵⁵

В ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» не указана норма, которая предусматривает последствия в случае просрочки предъявления претензии туриста к туроператору по поводу качества предоставленного туристского продукта, что так же является противоречием с Законом о защите прав потребителей.

Договор об оказании туристских услуг так же можно расторгнуть. Процент возвратной суммы туриста от оплаченной суммы будет напрямую зависеть от даты расторжения договора. Чем ближе будет дата начала тура, тем меньше будет процент возвратных средств туристу от оплаченной им суммы во время заключения договора.

Однако, здесь стоит обратить внимание на причины расторжения договора.⁵⁶ Вышеуказанное положение применяется в случае одностороннего отказа договора со стороны туриста, без объяснения причины. Однако, п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 Закона о защите прав потребителей предусматривают в таком

⁵⁵ Попов Я.Н. Гражданско-правовые средства защиты прав потребителя по договору оказания туристских услуг // В сборнике: Кодификация российского законодательства на современном этапе Сборник статей по итогам круглого стола. 2016. С. 77.

⁵⁶ Барабанова П.С. Специальные основания расторжения договора о реализации туристского продукта как разновидности договора оказания услуг // Актуальные проблемы российского права. 2016. № 1 (62). С. 93-99.

случае оплату фактически понесенных расходов исполнителю (туроператору/туристскому агенту). Сформулировано очень абстрактное понятие оплаты фактически понесенных расходов, при таком условии туроператор/туристский агент должны в документальной форме отчитаться, прикрепить различные чеки и выписки о расходах, которые они понесли. Как показывает практика, такое положение вещей редко встречается, однако на самом деле существует, поскольку туроператор уже заключил другие договора, непосредственно связанные с предоставлением услуг (бронирование отелей, билетов, на перевозку и тд). В таком случае, туроператор поступил гораздо проще, нежели решил предоставлять чеки о понесенных расходов и указал в договоре об оказании туристских услуг процент, который будет возвращаться туристу в случае расторжения договора от оплаченной суммы тура.

С одной стороны, туроператор таким образом возвращает себе гарантированную сумму при расторжении договора, но это противоречит закону, и возможно процент прибыли, которую он получит будет являться несоразмерной, тем самым туроператор приобретает неосновательное обогащение. Поэтому стоит все же предоставлять отчетность о потраченных расходах туроператора, которые мог бы им возместить турист.

Включение в договор об оказании туристских услуг процентного соотношения суммы оплаты турпродукта от срока прекращения договора являться противоправным и нарушает права потребителя

ГЛАВА 3. СОДЕРЖАНИЕ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

3.1. Права и обязанности услугополучателя по договору об оказании туристских услуг

Договор об оказании туристских услуг при данной нами правовой характеристике является публичным договором, соответственно главным правом туриста является предоставление ему качественного турпродукта. Услугодатель должен организовать таким образом турпоездку, чтобы обеспечивалась сохранность жизни, здоровья услугополучателя, а также сохранность его имущества.

Услугополучатель в данном случае выступает в роли туриста по договору об оказании туристских услуг. Права туриста четко закреплены в ст. 6 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

В первую очередь очень важным моментом является право туриста, по договору об оказании туристских услуг, получить всю необходимую информацию о туристском продукте, который он приобрел по договору об оказании туристских услуг. Сюда можно отнести информацию о стране (городе) временного пребывания, об обычаях характерных для места посещения, которые там существуют, о религии, информация о местных жителях, памятниках, природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды. Выполнение этих обязанностей возможно только в случае получения от туроператора/ туристского агента необходимой и достоверной информации о перечисленных выше моментах. Таким образом, обязанности туриста ставятся в прямую зависимость от предоставленной ему турфирмой при заключении договора информации.⁵⁷

Данная информация должна быть предоставлена на русском языке, в

⁵⁷ Швец Н.А. Потребительское право и туризм // Вестник Министерства Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства. 2001. № 2. С. 53 - 56.

доступной форме. Кроме того, турист имеет право на всю информацию, которая указана в обязательном порядке в договоре, как существенные условия. Вся информация о туроператоре, дате вылета(выезда), размещении, на каких условиях, питание включено/не включено и т.д.

Следует отметить, что некоторые права туриста, которые закреплены в ст. 6 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» не могут относиться к правам туриста, которые прописываются по договору об оказании туристских услуг. Как например, право на свободу передвижения, данное право относится к общим правам туриста, оно закреплено в том числе в Конституции РФ ст.27. Вместе с тем, стоит отметить, что свобода передвижения за пределами Российской Федерации, свободный доступ к туристским ресурсам обеспечивается турагентом в рамках предоставляемого турпродукта.

К данной группе прав так же можно отнести содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи, данное право является безусловно важным, однако так же не имеет отношение к договору по оказанию туристских услуг. Оказание необходимой помощи туристам, терпящим бедствие в пределах территории РФ, осуществляется специализированными службами, определяемыми Правительством РФ. Оказание содействия органами власти (органами местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи туристам за пределами территории РФ осуществляется в соответствии с международными договорами РФ, заключаемыми в соответствии с Федеральным законом от 15.07.1995 № 101-ФЗ "О международных договорах Российской Федерации". Это право больше относится к «безусловным правам» человека и гражданина также, как и право на беспрепятственный доступ к средствам связи. На примере последнего прав, законодательство РФ не содержит правовых норм, регламентирующих порядок осуществления данного права, какие средства связи можно использовать, и кто обязан обеспечить реализации такого права.

Следующие права туриста по договору об оказании туристских услуг:

- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества. Этот пункт весьма важен в отношении туриста, обеспечить ему личную безопасность может в данном случае туроператор (турагент) проинформировав о возможных опасностях, которые могут произойти в данной местности. В горнолыжных курортах можно не только получить травму, но и такое место является опасным с точки зрения природных явлений (сход лавин, селей и тд). Также, например, если турист путешествует в странах Африки, необходимо его проинформировать сделать прививку от различных инфекций, которые может подхватить турист, поскольку его организм не адаптирован к местной среде;
- беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи. Данное право означает, что турист перед тем, как начинает свой тур заключает в обязательном порядке договор страхования со страховой фирмой, по заключению которого выдается страховой полис. Он должен быть на русском языке и на языке страны, в которой турист временно находится. Туристу осуществляют неотложную медицинскую помощь за счет средств страховой компании. Однако, в большинстве случаев, в таком договоре прописываются случаи, за которые не несет финансовой ответственности страховая компания, как правило, такие случаи следующие (тепловой удар, солнечный удар, зубные боли итд).
- обеспечение экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;
- право на возмещение убытков;
- право на компенсацию морального вреда в случае невыполнения/ненадлежащего исполнения договора;
- право на получение копии свидетельства о внесении сведений о туроператоре в реестр;
- право на информацию о возможности застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением

ответственности туроператора.

Рассмотрев права туриста, необходимо рассмотреть и его обязанности. Стоит сразу отметить, что обязанностей у туриста гораздо меньше, чем прав. Это обусловлено тем, что турист является в первую очередь потребителем, а к потребителю, согласно Закону «О защите прав потребителей» отношение со стороны законодателя лояльное.

Обязанности туриста определены в ст.7 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Определенно является особенностью этих обязанностей туриста то, что они связаны с местом временного пребывания. Исключение составляет право на обязанность соблюдать во время путешествия правила личной безопасности. Из вышеуказанного текста, мы определили, что личная безопасность туриста напрямую зависит от всех предоставленных сведений и информации от туроператора (турагента) о месте временного пребывания. Поэтому в случае отсутствия предоставления туристу указанной информации он не может рассматриваться как нарушитель соответствующих правил.

Туристу присуще следующие обязанности:

- соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования. Данное положение опять же возвращает нас к туроператору, в обязанность которого входит сообщить туристу все обычаи, традиции страны/ места временного пребывания. Так, например в ОАЭ запрещено женщинам ходить с открытыми плечами и оголять свои ноги. Существуют и ограничения в поведении, в общественных местах запрещено между мужчиной и женщиной проявлять соприкосновение (братся за руки и обниматься). За соблюдением таких правил следит «полиция нравов» и такие запреты на этом не кончаются. Турист должен знать все эти нюансы, чтобы избежать ответственности со стороны другого государства;
- сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания. Как и в любых других странах/местах необходимо оберегать природу, памятники культуры и

т.д., поскольку опять же турист при нарушении таких правил может понести финансовую ответственность в виде штрафа или другого наказания вплоть до ареста;

- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда. Это обязанность перекликается с обязанностью туроператора предупредить и уведомить туриста о возможных правилах.

Стоит отметить, если турист обо всем проинформирован и предупрежден, туроператор или туристский агент (в зависимости с кем заключен договор об оказании туристских услуг) не несет ответственность за туриста в соответствии с п. 5 ст. 14 Закона "О защите прав потребителей", данная статья освобождает исполнителя услуги от ответственности за причиненный в результате этого вред жизни или здоровью туриста. Ситуация аналогичная так же может наступить если правила хранения и транспортировки своего имущества нарушены самим туристом о время тура.

Данные обязанности могут прописываться в договоре об оказании туристских услуг, однако существуют еще обязанности, которые не прописаны в ст. 7 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», однако всегда прописываются туроператором в договоре.

Речь сейчас пойдет о следующих обязанностях туриста:

- обязанность туриста произвести оплату за предоставленные услуги. Как правило, в таком пункте указываются сроки в течении которых турист должен оплатить турпакет, возможны и сведения о предоплате. Это самый главный пункт, который указывает туроператор, поскольку не стоит забывать с какой целью создана данная организация, она носит чисто коммерческий характер;

- обязанность туриста предоставить паспорт/загранпаспорт и все необходимые достоверные документы для оформления визы (если такая оформляется). В этом пункте так же указываются сроки предоставления необходимых документов.

В большинстве типовых договорах, найденных на просторах интернета,

которые предоставляют для подписи и ознакомления, туроператор указывает следующий пункт: «Клиент берет на себя всю ответственность, включая финансовую, за любые совершенные им действия или решения, принимаемые в ходе поездки, а также несет ответственность за соблюдение законодательства в страны пребывания». Данный пункт будет иметь юридическую силу, если не будет доказана вина туроператора, например о неинформировании туриста о тех или иных правилах, законах. Поэтому вводя такой пункт в договор об оказании туристских услуг, туроператор таким образом не освобождает себя от ответственности полностью.

На мой взгляд, вновь происходит ошибка законодателя. Почему важные, организационные обязанности туриста не прописаны в ФЗ «Об оказании туристских услуг в РФ»? Безусловно законодатель выделил и обратил внимание на обязанности, связанные с личной безопасностью и правилами поведения в стране/месте пребывания, однако стоит упомянуть и другие, немаловажные обязанности туриста, как оплата туристского продукта и предоставление необходимых документов в нужные сроки.

3.2. Права и обязанности услугодателя по договору об оказании туристских услуг

Услугодатель в данном случае выступает в роли туроператора/ туристского агента по договору об оказании туристских услуг.

В ФЗ «Об оказании туристских услуг в РФ» не предусмотрено отдельной главы или статьи, посвященной правам и обязанностям субъектам, продающим туристский продукт. Поэтому, в таком случае, мы будем опираться на типовые формы договоров, которые составляют туристские организации и некоторые законы субъектов федераций, где прописаны права туроператора.

Права туроператоров:

- право составлять программу путешествия, вносить в нее изменения, не нарушая основных условий тура, указанных в туристской путевке;

- право устанавливать цены на тур;
- право требовать от туриста оплаты за туристский продукт;
- право требовать от туристов соблюдения правил страны/места временного пребывания.

Права туристских агентов идентичны с правами туроператоров, за исключением того, что турагент не вправе составлять программу путешествия и вносить в нее изменения, он вправе требовать ее и реализовывать, но это уже не имеет значение к договору об оказании туристских услуг.

Главный момент, на который стоит обратить внимание это обязанности туристской организаций и ответственность, которая может возникнуть.

Как и права туроператора (турагента) его обязанности не прописаны в ФЗ «Об оказании туристских услуг в РФ» и в других нормативных правовых актов. Однако мы можем выделить обязанности туроператоров/туристских агентов исходя из прав туристов. Они следующие:

- обязанность предоставлять достоверную и необходимую информацию о самом туре и о всей необходимой информации, касающейся турпродукта;
- обязанность осуществлять предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности здоровья и жизни туриста;
- оказание туристу той или иной туристской услуги входящей в тур, третьими лицами, с которыми у туроператора заключен агентский договор;
- осуществление туристских услуг, предоставляемых по договору в назначенные сроки;
- обязанность предоставлять качественный туристский продукт.

Момент с распределением ответственности всегда был проблематичным в этой сфере, поскольку всегда возникали вопросы кто и при каких обстоятельствах будет нести ответственность, на данный момент это главная проблема, которая существует в сфере туризма и которую стоит решить.

В данном исследовании будет только рассматриваться гражданско-правовая, однако не стоит забывать, что в данной сфере возможна как административная, так и уголовная ответственность.

Наиболее часто применяемая в сфере туристской деятельности ответственность - это гражданско-правовая ответственность. Так, В.М. Лебедев отмечал, что в целях обеспечения реализации конституционного права на отдых граждан, находящихся в правовом положении потребителей туристских услуг, а также предотвращения иных гражданских правонарушений и устранения их последствий законодательство устанавливает гражданско-правовую ответственность за нарушение обязательств в виде определенных санкций.⁵⁸

При неисполнении или при некачественном исполнении своих обязанностей, которые упоминались выше, туристская организация несет ответственность.

Согласно ст. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» ответственность несет туроператор за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором об оказании туристских услуг, а турагент не несет ответственности за действия туроператора при ненадлежащем формировании туристского продукта.

По мнению Р. Шабарова турагент, если он действует от своего имени, отвечает перед потребителем в части своевременного предоставления необходимой и достоверной информации, позволяющей сделать правильный выбор физическими лицами туристских продуктов.⁵⁹ При этом необходимо учесть то, что согласно действующему законодательству за все услуги, входящие в туристский продукт, отвечает туроператор. Однако у туристского агента, также имеется свои пределы ответственности перед потребителем, на что было указано в п.48 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

Так же следует, что из содержания положений абз.11 ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» возможно предъявлять претензии по

⁵⁸ Лебедев В.М., Чененов Ю.А. Правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации. Екатеринбург, 2000. С. 137.

⁵⁹ Шабров Р. Правовой статус турагента // Корпоративный юрист. 2009. No 1.

качеству как к туроператору, так и к турагенту. Помимо прочего, между туроператором и туристским агентом устанавливается критерии разграничения ответственности каждого из них перед туристом за предоставление недостоверной информации, ненадлежащем исполнении или неисполнении обязательств по договору.

Однако, как упоминалось ранее, отвечать за все будет туроператор, но с небольшими нюансами. Турагент может отвечать перед туроператором, т.е. со стороны туроператора на турагента могут быть наложены штрафные санкции в рамках договорной ответственности, о чем упоминалось ранее. Данное действие применяется чаще всего при понесенных расходах туроператора (например, если турист решил расторгнуть договор на основании таких статей как, ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности», Закона «О защите прав потребителей», гл.39 ГК РФ).

Таким образом, мы понимаем, что ответственность за обязательства связанные с самой организацией возлагается на туроператора, и это совершенно справедливо, но стоит отметить, что в большинстве случаев, самым неурегулированным звеном в данной цепочке правоотношений является турагент, поскольку при реализации туристского продукта, первично всегда будет нести ответственность перед туристом турагент, поскольку именно с ним заключался договор об оказании туристских услуг, хотя и по поручению туроператора, который формирует туры.

Е.В. Ахтямова, поднимая данный вопрос, справедливо приходит к выводу о том, что законодательно этот нюанс вообще не учитывается и ответственность турагента приравнивается к ответственности туроператора, что представляется неверным.⁶⁰ Но в тоже время, существуют правоведы, которые считают, что необходимо приравнять ответственность туроператора и турагента, поскольку они оба являются участниками правоотношений в сфере туризма и как с одним возможно заключить договор об оказании туристских услуг, так и со вторым, они обладают равными полномочиями и функциями.

⁶⁰ Ахтямова Е.В. Гражданско-правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации: автореф. дисс. канд. юрид. наук. / Е.В. Ахтямова. – Краснодар, 2007. – С.8

Так например, ответственность может понести и перевозчик, согласно высказываниям Роспотребнадзора «... к отношениям, связанным с перевозкой пассажиров, в первую очередь подлежат применению нормы законодательства о воздушном, водном, железнодорожном и иных видах транспорта в той мере, насколько туристский продукт сопряжен с транспортными услугами как своей составной частью или отдельной сопутствующей услугой». Ярким примером может служить ситуация с массовыми задержками авиакомпании «ВИМ – Авиа»⁶¹, которая в дальнейшем понесла ответственность. С 28 мая по 12 июня «ВИМ-авиа» выполнила с задержкой более двух часов 137 рейса, из них 52 регулярных и 121 чартерный. В дальнейшем была выявлена причина задержки, ей стала позднее прибытие воздушных судов, технические неисправности плановых судов и отсутствие у компании надлежащего количества резервных воздушных судов. По данному делу так же было возбуждено административное производство. 26 сентября 2018 года Арбитражный суд Татарстана признал банкротом ООО «ВИМ-Авиа». В отношении должника была введена процедура конкурсного производства.

Туристу приходится чаще всего самостоятельно обращаться к перевозчику, поскольку только так он может разрешить некоторые проблемы, например потерю багажа, однако в случае задержки рейса, турист вправе потребовать возмещение денежных средств с турагента, в свою очередь туристский агент уже может взыскать расходы с туроператора, так как он является тем лицом, который именно занимается формированием и качеством туристского продукта. Так же ответственность перед туристом может нести и авиакомпания, все зависит от причин задержки рейса.

Таким образом, существуют различные мнения и формулировки на счет ответственности, но на мой взгляд совершенно целесообразным будет установить солидарную ответственность субъектов в сфере туризма на законодательном уровне, поскольку не совсем правомерно возлагать ответственность только на туроператора. Согласно п.15 Конвенции по

⁶¹ Официальный сайт РБК - <https://www.rbc.ru/>

контракту на путешествие, где присутствует следующая норма: «в случае нарушения обязательств контракта посредник рассматривается как организатор путешествия и несет ответственность за ущерб, вытекающий из этого нарушения» означает, что турагент тоже несет ответственность перед туристом, что он может лично отвечать перед потребителем за неисполнение в пределах своих обязанностей (несообщение сведений препятствующих путешествию, как например, наличие визы).

Если говорить про ответственность, то вот как работает эта система на примере решения Свердловского районного суда по г. Белгороду дело № 2-3362/2018-М-3471/2018. Изложены следующие обстоятельства дела: между Мирзаевой Е.Н. и ООО «Центр Туризма «Аквамарин» заключен договор о реализации туристского продукта стоимостью 119 200 рублей. Туроператором по договору выступил ООО «Санмар Сервис». При заключении договора истец оплатил 35 045 рублей, 81771 рублей перечислены ООО «Хоум Кредит энд финанс Банк» в соответствии с кредитным договором. Денежные средства турагентом были направлены ООО «ОВТ Санмар» для ООО «Санмар Сервис», за вычетом комиссии турагента.

Мирзаева Е.Н. обратилась в ООО «ЦТ Аквамарин» с заявлением об аннулировании тура по договору и возврате денежных средств за вычетом понесенных расходов.

Денежные средства Мирзаевой Е.Н. не были возвращены. Дело инициировано иском Мирзаевой Е.Н., которая просит расторгнуть договор заключенный между сторонами, взыскать с ответчиков в пользу истца: 116 816 рублей стоимости туристского продукта, штраф, компенсацию морального вреда 100 рублей, расходы на представителя в размере 15 000 рублей.

Суд, рассмотрев дело вынес следующее решение: взыскать с ООО «Санмар Сервис» в пользу Мирзаевой Е.Н. 116816 рублей стоимость тура, включая оплату по агентскому договору, 1000 рублей компенсации морального вреда, 58908 рублей штрафа, 15000 рублей расходы на представителя, а всего 191724 рублей.

Взыскать с ООО «Санмар Сервис» государственную пошлину в доход муниципального образования городской округ в размере 3836,32 руб.

В итоге, субъектам туристской деятельности было бы по многим причинам соблюдать претензионный порядок решения споров, чтобы избежать двойного толкования (противоречие в законах) сторонами и в том числе судом. Наличие такой нормы позволит разгрузить суды общей юрисдикции и уменьшить, скорее всего, количество необоснованно подаваемых исковых заявлений туристом.

Так же хотелось бы дополнить данный параграф предложением о внесении изменений в главу III Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» дополнить статьей 7.1. «Права и обязанности туроператора (турагента), поскольку не совсем целесообразно оставлять без законодательного внимания данный момент. Если есть целая глава, посвященная правам и обязанностям туриста, значит должна быть и аналогичная глава посвященная туристским организациям.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Сфера туризма является динамично движущейся. Туризм - эта та сфера, которая будет с каждым годом все больше популяризироваться в РФ в сфере выездного туризма. Все чаще заключается договор об оказании туристских услуг несмотря на то, что и много появилось самодельных туристов. Туризм занимает лидирующие позиции в сфере экономики в зарубежных странах, однако пока в России такой тенденции не наблюдается, хотя принято множество различных программ на ближайшие 5 лет по развитию туризма в РФ.

Правовое положение в РФ стоит желать лучшего, его необходимо модернизировать, улучшить, поскольку в правовых нормах в сфере туризма есть свои недочеты. Поэтому, очень важно наладить правовую составляющую туристской деятельности в РФ. Несмотря на то, что законодательная база РФ наполнена различными нормативными правовыми актами в сфере туристской деятельности, но при проведении диссертационного исследования были выявлены пробелы и неточности.

Нормы о туристской деятельности находятся в различных правовых актах начиная от Конституции РФ, Гражданского кодекса РФ заканчивая актами Роспотребнадзора и Ростуризма. Действительно, законодательная база разнообразна и полна нормативных правовых актов, но стоит понимать, что такое изобилие законодательных норм не всегда ведет к положительной тенденции. При наличии множества источников нормативно-правового регулирования, чаще всего, возникают несоответствия и противоречия, поэтому такое положение дел не совсем положительно отражается на сферу применения. Так же, в связи с этим, отсутствует единообразная, правоприменительная практика со стороны судов. Решение данных вопросов необходимо для минимизации споров и проблемных вопросов при заключении договора об оказании туристских услуг.

Основными источниками туристской деятельности является Гражданский

кодекс РФ, ФЗ от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Закон о защите прав потребителей в РФ (защита потребителя, туриста). Анализ основной нормативной базы в сфере туризма при исследовании показал недостатки регулирования со стороны субъектов туристской деятельности (туроператора, турагента, туриста) на современном этапе в России и указал на наиболее распространенные проблемы в ее регулировании современным законодательством России.

Подводя итоги стоит отметить основные выводы:

1) Так, очень проблематичными остаются такие вопросы как распределение ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение оказываемых услуг между туроператором и туристским агентом по договору об оказании туристских услуг. В выпускной квалификационной работе для решения этого вопроса было предложено внесение изменений в действующее законодательство о солидарной ответственности субъектов туристской деятельности. Согласно современному законодательству, ответственность всегда несет туроператор, что является не совсем правомерно, поэтому предлагаю в данном диссертационном исследовании привлечь турагента к ответственности в том числе, используя при этом механизм солидарной ответственности.

2) В выпускной квалификационной работе есть еще один проблемный вопрос связанный с правами туриста. Нормы ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» противоречат нормам Закона «О защите прав потребителя» нарушая срок предъявления претензии по качеству турпродукта по договору об оказании туристских услуг. Также, отсутствует положение о просрочке предъявления претензии. Закон «О защите прав потребителей» предусматривает 2 года, а ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» всего 20 дней. Данное противоречие стоит устранить с помощью внесения изменений в ФЗ «Об основах туристской

деятельности в Российской Федерации», где гарантия в отношении турпродукта будет составлять 2 года, а не 20 дней.

3) Слабо урегулированное положение связано и с указанием процента возврата денежных средств в случае расторжения договора об оказании туристских услуг. Такое действие со стороны туроператора (турагента) является неправомерным, поскольку он получает только ту сумму, которая состоит из фактически понесенных расходов исполнителя, но не больше, согласно Закону «О защите прав потребителей». Процент возврата денежных средств от оплаченной суммы туриста зависит напрямую от даты расторжения договора, чем ближе дата реализации тура, тем больше процент суммы остается туроператору (турагенту) для фактического понесения расходов. Такое действие туроператора является неправомерным, поскольку он может получить только ту сумму, которая состоит из фактически понесенных расходов исполнителя в соответствии с Законом «О защите прав потребителей». В данном случае полученные деньги туроператором следует признавать неосновательным обогащением.

4) В соответствии с выявленными пробелами по вопросу прав и обязанностей туроператора предлагается дополнить главу III «Права и обязанности туриста», добавив статью 7.1. «Права и обязанности туроператора (турагента). Предлагается внести в статью следующие права: право составлять программу путешествия, вносить в нее изменения, не нарушая основных условий тура, указанных в туристской путевке; право устанавливать цены на тур; право требовать от туриста оплаты за туристский продукт; право требовать от туристов соблюдения правил страны/места временного пребывания. Обязанностям стоит уделить особое внимание, поэтому важно в данную, рекомендуемую статью включить обязанность: предоставить финансовую гарантию туристу; обеспечить безопасное и комфортное осуществление туристской услуги; предоставлять достоверную и необходимую информацию о самом туре и о всей информации, касающейся турпродукта; оказать туристу той или иной туристской услуги входящей в тур, третьими

лицами, с которыми у туроператора заключен агентский договор; реализовать туристские услуги в указанные сроки; предоставить качественный туристский продукт.

Требуется понимать, что современное правовое регулирование туристской деятельности находится на стадии становления и ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и нынешний закон существует чуть больше 10 лет. Пока мы не можем точно сказать, что он не совершенен, в том числе и имеет противоречия с другими законодательными актами, о чем упоминалось ранее, но несмотря на все это законодателю необходимо гармонизировать положения Закона о туристской деятельности в Российской Федерации» с положениями других нормативных правовых актов, регулирующих сферы услуг.

Необходимо подчеркнуть, что законодательная база в сфере туризма в РФ только набирает обороты и процесс её становления еще не завершился. На некоторые правовые положения из зарубежных стран все же стоит обратить внимание, в качестве заимствования правоприменительной практики для модернизации законодательства РФ.

Проведенное исследование обозначило основные проблемы, в том числе и пути их преодоления в туристской деятельности, соответственно и при заключении договора об оказании туристских услуг. Стоит полагать, что в дальнейшем все существующие проблемы решаться с помощью предложенных вариантов путей разрешения в туристской деятельности на территории РФ.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Нормативные правовые акты

1.1. Международные правовые акты

1. Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10 декабря 1948 г.) //Российская газета. 1995. 5 апреля.
2. Манильская декларация по мировому туризму (принята Всемирной конференцией по туризму (Филиппины) 10 октября 1980 г.)
3. Документы Акапулько (приняты на Всемирной совещании по туризму при ВТО (Мексика) 21-27 августа 1982 г.)
4. Гаагская декларация по туризму (принята Межпарламентской конференцией по туризму (Нидерланды) 14 апреля 1989 г.)
5. Межправительственное соглашение «О сотрудничестве в области туризма» стран-государств СНГ (принято правительствами государств - участников СНГ (Ашгабад) 23 декабря 1993 г.)
6. Директива Совета Европейского экономического сообщества № 90/314/ЕЕС от 13 июня 1990 г. «О путешествиях, отпусках и поездках, включающих все».
7. Директива Совета Европейского экономического сообщества № 90/314/ЕЕС от 13 мая 1995 г. «Типовой контракт, подлежащий подписанию турагентством и клиентом».

1.2. Нормативные правовые акты федерального уровня

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Российская газета. 25.12.1993. № 237; СПС «Гарант». 2019.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) // Собрание законодательства РФ. 1994. № 32. Ст.3301.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ (в ред. от 29.07.2018) // Собрание законодательства РФ. 1996. № 5. Ст. 410.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации. (часть третья) от 26.11.2001 №146-ФЗ (в ред. от 03.08.2018) // Собрание законодательства РФ. 03.12.2001. №49. Ст. 4552.
5. Гражданский кодекс Российской Федерации. (часть четвертая) от 18.12.2006 №230-ФЗ (в ред. от 23.05.2018). // Собрание законодательства РФ. 25.12.2006. №52 (1 ч.). Ст. 5496.
6. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (в ред. от 04.06.2018) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 1996. № 49. Ст.5491; 2012. № 19. Ст. 2281
7. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (в ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. 1996. № 3. Ст. 140; 2012. №26. Ст. 3446.
9. Федеральный закон от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 (в ред. от 28.11.2018) «Об организации страхового дела в Российской Федерации» // Российская газета. 1993. 12 янв.; СЗ РФ. 2011. № 49 (ч. 1). Ст. 7040.
10. Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-1 (в ред. от 06.06.2019) «О банках и банковской деятельности» // ВСНД РСФСР и ВС РСФСР. 1990. № 27. Ст. 357; СЗ РФ. 2012. № 27. Ст. 3588.
11. Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ (в ред. от 06.06.2019) «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» // Собрание законодательства РФ. 2008. № 52 (ч.1). Ст. 6249; Российская газета. 2012. 30 июля.

12. Федеральный закон от 8 августа 2001 г. № 128-ФЗ (в ред. от 15.04.2019) «О лицензировании отдельных видов деятельности» // Собрание законодательства РФ. 2001. № 33 (ч. I). Ст. 3430; 2012. № 31. Ст. 4322.
13. Федеральный закон от 1 декабря 2007 г. № 315-ФЗ (в ред. 03.08.2018) «О саморегулируемых организациях» // Собрание законодательства РФ. 2007. № 49. Ст. 6076; 2012. №26. Ст. 3446.
14. Федеральный закон от 8 августа 2001 г. № 129-ФЗ (в ред. от 27.12.2018) «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» // Собрание законодательства РФ. 2001. №33 (ч. I). Ст. 3431; Российская газета. 2012. 30 июля.
15. Федеральный закон от 27 декабря 2003 г. №184-ФЗ (в ред. от 28.11.2018) «О техническом регулировании» // Собрание законодательства РФ от 30 декабря 2002 г. № 52 (часть I) ст. 5140

1.3. Акты органов государственной власти субъектов РФ

1. Указ Президента РФ от 14.09.2018 № 514 "О некоторых вопросах совершенствования государственного управления в сфере туризма и туристской деятельности" // Собрание законодательства РФ, 2012, № 22, ст. 2754
2. Указ Президента Российской Федерации от 12 мая 2008 г. № 724 «Вопросы системы и структуры федеральных органов исполнительной власти» // Собрание Законодательства РФ. 2008. № 20. Ст. 2290.
3. Указ Президента Российской Федерации от 21 мая 2012 г. № 636 «О структуре федеральных органов исполнительной власти» // Собрание Законодательства РФ. 2012. № 22. Ст. 2754.
4. Указ Президента Российской Федерации от 18 ноября 2004 г. №1453 "О Федеральном агентстве по туризму и Федеральном агентстве по физической культуре и спорту» // Собрание Законодательства РФ. 2004. № 47. Ст. 4636; Российская газета. 2008. 13 мая.

5. Постановление Правительства РФ от 27 февраля 2013 г. №162 (ред. от 07.11.2015) "Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из компенсационного фонда" // Собрании законодательства РФ .2013 . № 9 ст. 958
6. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. №1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" // Собрание Законодательства РФ.2015. № 42 ст. 579
7. Постановление Правительства Российской Федерации от 11 июня 2016 г. №534 "О внесении изменений в федеральную целевую программу "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)" // Собрание Законодательства РФ. 2011. № 34 ст. 4966
8. Постановление Правительства РФ от 4 ноября 2014 г. №1163 "О Координационном совете по развитию детского туризма" // Собрание законодательства РФ. 2014 г. № 46 ст. 6360
9. Постановление Правительства Российской Федерации от 11 июня 2016 г. №534 "О внесении изменений в федеральную целевую программу "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)" // Собрание законодательства РФ., 2011, № 34, ст. 4966; 2012, № 39, ст. 5276; 2014, № 8, ст. 817; № 52, ст. 7783
10. Приказ Ростуризма от 1 октября 2015 года №413-Пр-15 "Об утверждении Перечня должностей федеральной государственной гражданской службы Федерального агентства по туризму, исполнение должностных обязанностей по которым связано с использованием сведений, составляющих государственную тайну, при назначении на которые может не проводиться конкурс" // Собрание законодательства РФ. 2005. №2. Ст.159
11. Приказ Ростуризма от 14 августа 2015 г. № 330-Пр-15 "Об утверждении перечней должностей, замещение которых влечет за собой размещение сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера федеральных государственных гражданских служащих Федерального агентства по туризму и работников организаций,

созданных для выполнения задач, поставленных перед Федеральным агентством по туризму, и находящихся в ведении Федерального агентства по туризму, а также сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера их супруг (супругов) и несовершеннолетних детей на официальном сайте Федерального агентства по туризму в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" // Правовая система Консультант плюс

12. Приказ Ростуризма от «21» августа 2014 г. № 279-Пр-14 "О межведомственном совете по подготовке кадров для сферы туризма и совершенствованию управления качеством туристских услуг"// Правовая система Консультант Плюс

13. Письмо Роспотребнадзора от 31.08.2007 № 0100/8935-07-32 «Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания» // Правовая система Консультант Плюс

14. Письмо Роспотребнадзора от 06.07.2010 № 01/9963-0-32 «О защите прав потребителей в сфере туризма» // Правовая система консультант плюс

15. Письмо Роспотребнадзора от 23.07.2012 № 01/8179-12-32 «О Постановлении Пленума Верховного суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Правовая система Консультант Плюс

2. Материалы правоприменительной практики

2.1. Постановления и определения Конституционного Суда РФ

1. Постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 18 июля 2008 г. № 10-П «По делу о проверке конституционности положений абзаца 14 статьи 3 и пункта 3 статьи 10 Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных лиц при проведении государственного

контроля (надзора)» в связи с жалобой гражданина В.В. Михайлова» // СЗ РФ. 2008. №31. Ст. 3763.

2. Постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 21 октября 1999 г. № 13-П // Вестник Конституционного суда РФ. 1999. №6.

2.2. Акты Верховного Суда РФ

1. Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации и Пленума Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 1 июля 1996 г. № 6/8 «О некоторых вопросах, связанных с применением части первой ГК РФ» // Вестник Высшего Арбитражного Суда РФ. 1996. №11.

2. Постановление Президиума Верховного Суда Российской Федерации от 5 февраля 1997 г. «По делу о признании судом права субъекта Российской Федерации на введение лицензирования отдельных видов деятельности не предусмотренного к лицензированию законодательными актами Российской Федерации» // Бюллетень Верховного Суда РФ. 1997. №5.

3. Определение Верховного Суда Российской Федерации от 16 февраля 1999 г. № 74-В99пр-4 // СПС «КонсультантПлюс: Судебная практика».

4. Определение Верховного Суда Российской Федерации от 10 июня 2008 г. № КАС08-232 // СПС «КонсультантПлюс: Судебная практика».

2.4. Акты Высшего Арбитражного Суда РФ

1. Информационное письмо Президиума Высшего Арбитражного суда Российской Федерации от 15 января 1998 г. № 27 «Обзор практики разрешения споров, связанных с применением норм Гражданского кодекса РФ о банковской гарантии» // Вестник Высшего Арбитражного Суда РФ. 1998. № 3.

2. Информационное письмо Президиума Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 05 мая 1997 г. № 14 «Обзор практики разрешения

споров, связанных с заключением, изменением, расторжением договоров» // Вестник Высшего Арбитражного Суда РФ. 1997. №7.

3. Определение Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № ВАС-7063/10 по делу № А40-25428/09-113-212 // СПС «КонсультантПлюс: Судебная практика».

2.5. Акты иных судебных инстанций

1. Решения Свердловского районного суда по г. Белгороду дело № 2-3362/2018-М-3471/2018 // Архив Свердловского районного суда по г. Белгороду.

3. Научная и учебная литература

1. Алексеев С.С. Проблемы теории права. - Свердловск, т. 1, 1972.
2. Андреев В.К. Предпринимательское законодательство России: Научные очерки. - М.: Статут, РАП, 2008.
3. Артемова М.В., Анненков А.Ю. Гражданско-правовое регулирование договора возмездного оказания туристской услуги // Вестник образовательного консорциума Среднерусский университет. Серия: Юриспруденция. 2013. № 2. С. 6-9.
4. Ахтямова Е.В. Гражданско-правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации: дис. ... канд. юрид. наук. - Уфа, 2007.
5. Барабанова П.С. Специальные основания расторжения договора о реализации туристского продукта как разновидности договора оказания услуг // Актуальные проблемы российского права. 2016. № 1 (62). С. 93-99.
6. Батрова Т. А. Правосубъектность участников товарного рынка и проблемы ее правового закрепления / Актуальные проблемы науки и практики

коммерческого права. / Под ред. В. Ф. Попондопуло и Д. Ф. Нефедова - М.: Волтерс Клувер. Вып. 6, 2007.

7. Белых В.С. Правовое регулирование предпринимательской деятельности в России. - М.: Проспект, 2009.
8. Белякова А. М. Гражданско-правовая ответственность за причинение вреда: теория и практика. - М., 1986.
9. Бирюков П.Н., Галушко Д.В. «Правовое регулирование туристской деятельности». - Воронеж, 2006. С. 100-102, 113-118, 174-177.
10. Бобков М.А. «Гражданско-правовое регулирование страхования в туристской деятельности»: дис.... канд. юрид.наук. - М., 2011.
11. Бобкова А.Г., Кудреватых С.А., Писаревский Е.Л. ; под общ. ред. д-ра юрид. наук Е.Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 272.
12. Брагинский М.И. Договор подряда и подобные ему договоры. - М., 1999.
13. Братусь Н. В. Юридическая ответственность и законность - М., 1979.
14. Вахмистров В.П., Вахмистрова С.И. Правовое обеспечение туризма. - СПб. - 2005
15. Викулова О.Н. Комментарий к Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (Постатейный). - М., Юстицинформ, 2008. - табл. - (Комментарий специалиста).
16. Волошин Н.И. «Правовые основы туристской деятельности: учеб. пособие для студентов вузов туристского профиля» / Российская международная академия туризма. М., Советский спорт, 2002.
17. Гаджиев Г.А. Конституционные основы и пределы правового регулирования корпоративных отношений. Предпринимательское право в рыночной экономике. М., 2004. С. 175
18. Галинова Т.С. Правовые проблемы определения понятия и предмета договора оказания туристских услуг // В сборнике: Современные проблемы правотворчества и правоприменения: Материалы Всероссийской

студенческой научно-практической конференции. Ответственный редактор С.И. Сулова, А.П. Ушакова. 2017. С. 92-95.

19. Губин Е.П. Взаимодействие экономики и права на новом этапе экономического развития России. Современные проблемы предпринимательского (хозяйственного) права. Отв. ред.: В.В. Лаптев, С.С. Занковский. - М., 2017.
20. Гражданское право в 4-х томах. - Том 1. Общая часть: учебник / отв. ред. проф. Е.А. Суханов. 3-е издание. - М., Волтерс Клувер., 2017.
21. Грибанов А. В. Предприятие как имущественный комплекс (объект прав) по праву России и Германии. - М.: Инфотропик Медиа, 2010.
22. Гусев А. Юридический справочник туриста. - Ростов-на-Дону, 2013.
23. Гущина И. Кто нужен сфере туризма и гостеприимства // Кадровик. Кадровое делопроизводство. 2010. № 11.
24. Дедиков С.В. Основные проблемы страхования ответственности по договору. // Цивилист. 2010. № 1.
25. Денисова М.О. Регулирование турагентской деятельности: законодательные перспективы // Туристические и гостиничные услуги: бухгалтерский учет и налогообложение. 2011. № 1. С. 67 - 70.
26. Дергачев С. А. Договор оказания туристических услуг и соглашение о подсудности: вопрос допустимости // Туризм: право и экономика. 2010. № 1.
27. Дехтярь Г.М. Туристская деятельность. М., 2005. - 285 е., табл.
28. Договоры в предпринимательской деятельности / О.А. Беляева, В.В. Витрянский, К.Д. Гасников и др./ Отв. ред. Е.А. Павлодский, Т.Л. Левшина. - М.: Статут, 2008.
29. Емелин А., Узденов Ш. Проблемы использования банковских гарантий при осуществлении туристской деятельности // Хозяйство и право. - М., 2007. - № 11. - С. 68-75.
30. Ермакова Т.Г., С.В. Дедиков. Договор страхования ответственности туроператоров: гражданско-правовые аспекты. // Законы России: опыт, анализ, практика. 2010.

31. Забаева М.Н. Страховые организации: бухгалтерский учет и налогообложение. 2011, № 1.
32. Завьялова С.В. Особенности гражданско-правовой ответственности по договору оказания туристских услуг // Современные тенденции развития науки и технологий. 2015. № 4-4. С. 65-72.
33. Зыкова И.В. Комментарий к Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (Постатейный). - М.: Ось-89, 2007.- 127 с.
34. Зыкова И.В. Новеллы законодательства о туристической деятельности // Адвокат. - М., 2007. - № 4. - с. 77-78.
35. Иоффе О.С. Обязательственное право. - М., 1975.
36. Кабалкин А.Ю. Проблемы гражданско-правового регулирования отношений в сфере обслуживания. Автореферат. М., 1975.
37. Кабалкин А.Ю. Законодательство о сфере обслуживания. - М., 1988.
38. Кабалкин А.Ю. Договор возмездного оказания услуг // Российская юстиция. М., 1998. №№ 3-4.
39. Казаченок О.П. Договор реализации туристского продукта как вид договора возмездного оказания услуг // Новое слово в науке: перспективы развития. 2014. № 1 (1). С. 326-327.
40. Клеандров М.И. О тематике диссертационных исследований по предпринимательскому праву // Предпринимательское право. - 2005. - №1.
41. Корнеев С.Е. Некоторые вопросы правового регулирования туристской деятельности в аспектах правового режима Всемирной торговой организации (материалы международной научно-практической конференции «Туризм и экономическая безопасность России») // Туризм: право и экономика. М., 2005. - № 2 - с. 34-48.
42. Кротов М.В. Обязательство по оказанию услуг в советском гражданском праве. - Л., 1990.
43. Кокоева Л.Т., Цалиева А.Т. Взаимодействие российского и международно-правового регулирования договора об оказании туристских

услуг: Проблемы унификации // Современная научная мысль. 2016. № 2. С. 200-206.

44. Коняев Н.И. Субъекты хозяйственного права. - Куйбышев, 1972.
45. Косолапов А.Б., Руденко Л.Л. Организация и менеджмент туризма. - Владивосток, 1996.
46. Мищенко Е.А. Особенности некоторых видов договоров возмездного оказания услуг. - М., Юристъ, - 2003. - №9.
47. Муталиева А.А. Туристская деятельность как вид предпринимательской деятельности // Предпринимательское право. - 2006.-№ 2. С. 21-26.
48. Муталиева А.А. Правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации: автореф. дис. ... канд. юрид. наук-М., 2013.
49. Недзвецкий А.Е. Защита прав потребителей в договорах на туристское обслуживание // Актуальные проблемы права: Сборник научных трудов. - М., 2003. - Вып. 4. - с. 146-156.
50. Новицкий И.Б., Луиц Л.А. Общее учение об обязательстве. - М., 1950.
51. Новиков Н.А. Разработка стратегии предпринимательской деятельности в сфере международного туризма: автореф. дис. ... канд. экон. наук. - М., 2005.
52. Никонорова Ю.В. Гражданско-правовое регулирование договора на туристическое обслуживание в Российской Федерации: дис. ... канд. юрид. наук - М., 2007.
53. Николаева Е.А. Проблемы правового регулирования туристической деятельности: теория и практика // Право, свобода, личность. - Архангельск, 2001. С. 75-78.
54. Парций Я.Е. Научно-практический комментарий Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» //Хозяйство и право. - 1997. - №№ 1-12.
55. Писаревский Е.П. Туристская деятельность: проблемы правового регулирования // Институт международного туризма. - Владивосток, 1999.

56. Писаревский Е.П. Государственное и муниципальное управление в сфере туризма: учебник // коллектив авторов; под общ. ред. Е.Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с.
57. Погудина Т.Э. Гражданско-правовая защита сторон договора оказания туристских услуг: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. - М., 2009.
58. Покровский И. А. Основные проблемы гражданского права. - М.: Статут, 2003.
59. Попов Я.Н. Гражданско-правовые средства защиты прав потребителя по договору оказания туристских услуг // В сборнике: Кодификация российского законодательства на современном этапе Сборник статей по итогам круглого стола. 2016. С. 73-79.
60. Свиридов К.С. Правовое регулирование деятельности по оказанию туристических услуг. - СПб, 2003.
61. Сергеев В.И. Договор об оказании международных туристических услуг (теоретические проблемы и практические аспекты правоотношений туриста и туристской фирмы в процессе заключения договора между ними) // Юрист. - М., 1998. - № 3. - С. 3035.
62. Сергеев В.И. Союз или конфликт. Договор между туристом и фирмой // Вопросы законодательства. - 2004. - №3.
63. Степанов Д.И. Услуги как объект гражданских прав. М., Статут, 2005.
64. Толстова А.Е. Ответственность туроператора (турагента) по договору возмездного оказания туристской услуги // Сборник научных статей. - Ставрополь, 2004.
65. Толстова А.Е. Особенности заключения договора возмездного оказания туристской услуги. // Альманах современной науки и образования. 2008. № 6-1. С. 218-221.
66. Толстова А.Е. Гражданско-правовая ответственность субъектов договора возмездного оказания туристской услуги // Юридические исследования. 2013. № 3. С. 65-69.

67. Толстова А.Е. Предмет договора возмездного оказания услуг // В сборнике: Труды Юридического института Северо-Кавказского федерального университета Северо-Кавказский федеральный университет. Ставрополь, 2014. С. 95-98
68. Толстова А.Е., Уваров И.П. // Гл. ред.: Чагилов В.Р. Гражданско-правовое регулирование оказания туристских услуг в Российской Федерации. Монография. - Невинномыск, 2008.
69. Халфина Р. О. Общее учение о правоотношении. - М., 1974.
70. Чененов Ю.А. Гражданско-правовое регулирование туристской деятельности. - Екатеринбург, 2003.
71. Шерстобитов А.Е. Гражданско-правовое регулирование договорных отношений в сфере обслуживания. М., Издательство Московского университета, 1987.
72. Шешенин Е.Д. Классификация гражданско-правовых обязательств по оказанию услуг. // Антология уральской цивилистики 1925-1989.-М, 2001.
73. Шешенин Е.Д. О правовой природе договоров в сфере обслуживания // Бытовое обслуживание населения (правовые вопросы). - М., 1968.
74. Шустов Д.В. Правовые аспекты механизма реализации туристических услуг // Московский юрист. - М., 1997. - № 3/4.
75. Шухтина З.А. Некоторые аспекты гражданско-правовой ответственности исполнителя по договору оказания туристских услуг // Евразийский научный журнал. 2016. № 11. С. 125-126.

6. Интернет-ресурсы

1. <http://kremlin.ru> – Официальный интернет-сайт Президента РФ (дата обращения 26 апреля 2019)
2. <https://chr.rbc.ru> – Официальный сайт РБК (дата обращения 1 мая 2019 г.)
3. <https://rg.ru> – Официальный сайт Российская Газета (дата обращения 1 мая 2019 г.)

4. <https://www.russiatourism.ru> – Официальный сайт Ростуризма (дата обращения 30 марта 2019 г.)