


Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Юридический  
институт  
Гражданского права  
кафедра

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой  
          Н. Ф. Качур            
подпись инициалы, фамилия  
«            »            2020 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

40.03.01 – Юриспруденция

Договор возмездного оказания туристских услуг

Научный руководитель	<u>01.06.2020</u> подпись, дата	ст. <u>преподаватель</u> должность, ученая степень	<u>В.М. Рец</u> инициалы, фамилия
Выпускник	<u>01.06.2020</u>  подпись, дата		<u>А.И. Калинина</u> инициалы, фамилия
Консультант	<u>01.06.2020</u> подпись, дата	<u>доцент, к.ю.н.</u> должность, ученая степень	<u>И.С. Богданова</u> инициалы, фамилия

Красноярск 2020

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
1. Общая характеристика договора возмездного оказания туристских услуг..	5
1.1. Понятие и признаки договора возмездного оказания туристских услуг ...	5
1.2. Участники отношений, вытекающих из возмездного оказания туристских услуг.....	10
1.3. Особенности заключения, изменения и прекращения договора возмездного оказания туристских услуг.....	16
2. Содержание договора возмездного оказания туристских услуг .....	22
2.1. Содержание договора возмездного оказания туристских услуг как сделки .....	22
2.2. Содержание договора возмездного оказания туристских услуг как правоотношения .....	28
3. Ответственность сторон за нарушение договора возмездного оказания туристских услуг .....	36
3.1. Ответственность заказчика по договору возмездного оказания туристских услуг .....	36
3.2. Ответственность исполнителя по договору возмездного оказания туристских услуг .....	41
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	52
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	56

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность выбранной темы исследования обусловлена тем, что в двадцать первом веке все большее и большее развитие приобретает сфера услуг, в силу чего заключается огромное количество договоров возмездного оказания услуг, чтобы осуществлять реализацию сферы услуг. И, следовательно, такие договоры приобретают огромное значение в настоящее время.

Услуги оказываются в самых различных сферах современной жизни: социальной, бытовой и так далее. И одно из центральных мест занимают услуги, направленные на удовлетворение потребности человека на отдых.

Право на отдых закреплено в пункте 5 статье 37 Конституции Российской Федерации<sup>1</sup>. Многие люди предпочитают проводить свой отдых, путешествуя, кто-то организует его самостоятельно, а кому-то требуется помощь специализированных организаций. Такими организациями являются туристические фирмы, с которыми люди заключают договоры возмездного оказания туристских услуг.

К большому сожалению, данный договор к настоящему времени недостаточно изучен в научной литературе, а также недостаточно урегулирован в законодательстве. Существует много спорных моментов в отношении данного договора. Так одним из таких спорных моментов является неполнота и несовершенство норм правового регулирования отношений между участниками данного договора. Это порождает многочисленные споры между гражданами, которые хотят осуществить свое право на отдых и организациями, которые данное право реализуют.

Объектом настоящей работы являются гражданско-правовые отношения между участниками договора возмездного оказания туристских услуг.

---

<sup>1</sup>Конституция Российской Федерации // СЗ РФ. –2014. – № 31.

Предметом данного исследования являются нормативные правовые акты, содержащие нормы института возмездного оказания туристских услуг.

Цель проводимого исследования является изучение основных положений договора возмездного оказания туристских услуг, а также проведение анализа изученных положений.

Для достижения установленной цели, можно указать задачи исследования:

1. В целом проанализировать гражданско-правовые нормы, распространяющиеся на сферу оказания туристских услуг.

2. Определить понятие, признаки и содержание исследуемого договора.

3. Определить круг участников отношений, вытекающих из договора возмездного оказания туристских услуг и порядок их взаимодействия между собой, а также обозначить перечень их прав и обязанностей.

4. Изучить особенности заключения, а также изменения и прекращения указанного договора.

5. Выявить основания, условия и форму гражданско-правовой ответственности участников изучаемого договора.

## **1. Общая характеристика договора возмездного оказания туристских услуг**

### **1.1. Понятие и признаки договора возмездного оказания туристских услуг**

Изучение договора возмездного оказания туристских услуг представляется правильным начать с указания на то, что к настоящему времени в научной литературе не существует единого мнения об определении понятия исследуемого договора. Это вызвано отсутствием надлежащего закрепления понятия данного договора в российском законодательстве.

Согласно статье 779 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) договор возмездного оказания туристских услуг признаются одним из видов договора возмездного оказания услуг и регулируется положениями главы 39 ГК РФ<sup>2</sup>.

Туристская деятельность в нашем государстве регулируется Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (далее - ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации").

Прежде чем определить, что такое договор возмездного оказания туристских услуг, следует понять, что такое туристская услуга и туристская деятельность в целом.

Согласно выше упомянутому Федеральному закону туристская деятельность включает в себя три вида деятельности: туроператорскую, турагентскую и иную деятельность<sup>3</sup>.

Итак, для начала определим, что же такое туроператорская деятельность. Упомянутый закон под туроператорской деятельностью

---

<sup>2</sup>Гражданский Кодекс Российской Федерации от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ // СЗ РФ. – 1994. – № 32.

<sup>3</sup>Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: фед. закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ // СЗ РФ. – 1996. – № 49. – ст. 5491.

понимает деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта. Эта деятельность осуществляется юридическим лицом (туроператором).

Турагентская же деятельность включается в себя только продвижение и реализацию туристского продукта, но кроме юридического лица, может осуществляться индивидуальным предпринимателем (турагентом).

Два выше названных вида деятельности основные, которые и будут рассматриваться в настоящем исследовании.

Но упомянутый закон говорит еще об иной деятельности. Что под ней понимается? Для ответа на этот вопрос, обратимся к Письму Роспотребнадзора от 07.08.2009 N 01/11347-9-32 "Об осуществлении контроля (надзора) за исполнением законодательства о защите прав потребителей при оказании туристских услуг" (далее Письмо Роспотребнадзора). Письмо Роспотребнадзора под иной деятельностью называет оказание иных возмездных услуг. И также указывает на то, что такая деятельность не связана с непосредственной реализацией туристского продукта<sup>4</sup>.

Теперь рассмотрим, что же такое договор возмездного оказания туристских услуг, и какими признаками он обладает.

Н.В. Сирик дает следующее определение договора возмездного оказания туристских услуг – это договор, согласно которому одна сторона (субъект туристской деятельности) обязуется оказать другой стороне (туристу) комплексную туристскую услугу в соответствии с целями путешествия своими средствами или же средствами третьих лиц, а другая сторона (турист) обязуется оплатить эти услуги<sup>5</sup>.

А.П. Иванов обозначает туристский договор как договор, по которому одна сторона (организатор путешествия) обязуется в соответствии с

---

<sup>4</sup>Об осуществлении контроля (надзора) за исполнением законодательства о защите прав потребителей при оказании туристских услуг: письмо Роспотребнадзора от 07.08.2009 N 01/11347-9-32 [Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс».

<sup>5</sup>Сирик Н.В. Договор оказания туристских услуг в гражданском праве России : автореферат дис. ... кандидата юридических наук : 12.00.03 / Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ. – Москва, 2001. – 22 с.

согласованными требованиями оказать второй стороне (туристу) своими средствами либо средствами третьих лиц комплекс услуг, позволяющих совершить путешествие за границу, а вторая сторона (турист) обязуется оплатить данный комплекс услуг. Но при этом автор указывает, что внутрироссийские путешествия также входят в данное определение<sup>6</sup>.

Я.В. Вольвач говорит о договоре возмездного оказания туристских услуг как о договоре на туристическое обслуживание. Согласно данному договору туроператор обязуется оказать туристу единый комплекс туристских услуг самостоятельно или же с привлечением третьих лиц и в соответствии с целью путешествия туриста, а также на условиях, определяемых договором, а в свою очередь турист обязуется оплатить оказанную услугу<sup>7</sup>.

О.П. Казаченок понимает данный договор также, как и Я.В. Вольвач<sup>8</sup>.

С.Л. Соловьев в своей работе выделяет признаки рассматриваемого договора. Он считает, что договор возмездного оказания туристских услуг является консенсуальным, возмездным и взаимным<sup>9</sup>.

Консенсуальность договора проявляется в том, что он считается заключенным с того момента, когда сторонами достигнуто соглашение по поводу всех существенных условий. Существенные условия данного договора указаны в ст. 10 ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

Возмездность договора отражается в том, что субъекты договора имеют определенный имущественный интерес, а именно турист заинтересован в получении права на отдых, которое реализуется как раз через туристскую услугу, предоставляемую туроператором, а туроператор

---

<sup>6</sup>Иванов А.П. Правовое регулирование международных туристских отношений (диссертационное исследование). М., 1973. – С. 52.

<sup>7</sup>Вольвач Я.В. Туристские услуги как объект гражданских правоотношений: Монография. – Инфра-М, 2012. – С.128.

<sup>8</sup>Казаченок О.П. Соотношение договора оказания туристических услуг и договора реализации туристского продукта // Новый университет. Серия «Экономика и право». – 2018. – № 5-6. – С. 39.

<sup>9</sup>Соловьев С.Л. Договор возмездного оказания услуг в сфере туристического обслуживания : диссертация ... кандидата юридических наук : 12.00.03. – Москва, 2006. – 150 с.

заинтересован в удовлетворении своего требования, а именно в получении денежной суммы, обусловленной договором, которая должна быть единой для всех потребителей, если им не предоставлены законом льготы.

Что касается взаимности договора, то в данном случае права туроператора корреспондируют обязанностям туриста, а права туриста в свою очередь - обязанностям туроператора.

Позиция Н.В. Сирик схожа с позицией С.Л. Соловьева, она так же считает, что данный договор является консенсуальным, возмездным и взаимным. Автор указывает, что рассматриваемый договор в целом направлен на принятие обязательств в целях получения встречного исполнения от контрагента.

Существует некая проблема при определении признаков договора возмездного оказания туристских услуг, а именно является ли данный договор публичным или же нет. Здесь мнения авторов расходятся.

В литературе существует две позиции по данному вопросу.

Первая позиция заключается в том, что данный договор является публичным. Это обусловлено тем, что туроператор вступает в договорные отношения с любыми гражданами или юридическими лицами, которые к нему обращаются. Туроператор не имеет права оказать предпочтение одному лицу перед другим. Данной позиции придерживается в частности О.П. Казаченок, а также Е.А. Мищенко<sup>10</sup>.

Существует и вторая позиция, согласно которой, данный договор, наоборот не является публичным. Это объясняется тем, что, например, для въезда в некоторые страны, необходим загранпаспорт, который есть не у каждого гражданина. То есть субъектный состав договора так или иначе сужается, а значит уже нельзя говорить об обязанности туроператора заключать договор в отношении неопределенного круга лиц. Также с каждым

---

<sup>10</sup>Мищенко Е.А. Особенности некоторых видов договоров возмездного оказания услуг. Юрист. – 2016. – № 9. – С. 32–35.



туристом могут обговариваться определенные условия, которые не будут идентичны с условиями договора, заключенного с другим туристом<sup>11</sup>.

В литературе существует мнение, что рассматриваемый договор является договором присоединения. Однако данная позиция является весьма спорной, и с ней нельзя согласиться целиком. Ведь все условия обговариваются с туристом, и он может вносить какие-либо изменения, конкретизировать то или иное условие, а значит, турист неким образом уже участвует в выработке и согласовании условий договора<sup>12</sup>.

Проанализировав вышеизложенные позиции, выведем наиболее полное определение понятия договора возмездного оказания туристских услуг.

Договор возмездного оказания туристских услуг – это договор, согласно которому одна сторона (индивидуальный предприниматель или юридическое лицо), осуществляющая туристскую деятельность, обязуется по заданию другой стороны (туриста) оказать ему туристские услуги в соответствии с целями путешествия лично или при помощи третьих лиц, а другая сторона (турист) в свою очередь обязуется оплатить представленные услуги в обусловленные договором сроки.

Характеризуют же рассматриваемый договор такие признаки как, взаимность, возмездность, консенсуальность. А вопрос об отнесении рассматриваемого договора к публичному остается спорным на данный момент.

---

<sup>11</sup>Гаврильчак И.Н. Туризм как определяющий фактор модернизации экономики и стабилизации социальной обстановки в России: диссертация на соискание ученой степени доктора экономических наук / - Санкт-Петербург, 2001. – 261 с.

<sup>12</sup>Ган Н.А. Правовое регулирование деятельности по оказанию туристских услуг в Российской Федерации: диссертация на соискание ученой степени кандидата юридических наук / Н.А. Ган. – М., 2008. – 199 с.

## **1.2. Участники отношений, вытекающих из договора возмездного оказания туристских услуг**

При рассмотрении данного вопроса, в первую очередь необходимо подчеркнуть то, что в российском гражданском законодательстве не существует определенного перечня участников договора возмездного оказания туристских услуг.

В данной ситуации, нужно обратиться непосредственно к ГК РФ, в силу того, что договор возмездного оказания туристских услуг – это вид договора возмездного оказания услуг, как было сказано ранее. А это означает, что к договору возмездного оказания туристских услуг применяются положения гражданского законодательства о договоре возмездного оказания услуг.

Статья 779 ГК РФ в качестве сторон договора называет исполнителя, то есть лицо, которое обязуется по заданию заказчика оказать услуги, и заказчика, то есть лицо, которое обязуется оплатить эти услуги.

При рассмотрении данного вопроса нельзя оставить без внимания нормативно-правовой акт, который представляется ключевым – это Постановление Правительства от 18.07.2007 N 452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" (далее Правила оказания услуг по реализации туристского продукта).

Итак, под исполнителем данный акт понимает туроператора, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта, а также турагента. Турагент действует на основании договора с туроператором и по его поручению заключает договоры о реализации сформированного туроператором туристского продукта.

Под потребителем в вышеназванном акте понимается заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и

каких-либо иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности<sup>13</sup>.

В ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" не дается определение понятий «туроператор» и «турагент». В силу чего в научной литературе до сих пор не сформировалось единое мнение о соотношении их функций.

Основное различие между деятельностью туроператора и турагента заключается в том, что ими осуществляются разные виды туристской деятельности, о которых было сказано в предыдущем параграфе.

Какой деятельностью занимается туроператор?

Во-первых, согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туроператором может являться исключительно юридическое лицо.

Во-вторых, туроператор как сторона исследуемого договора осуществляет следующие виды деятельности:

- формирование туристских услуг, куда включается их подбор и комбинирование, а также заключение договоров с гидами, перевозчиками, гостиницами и с другими лицами, оказывающими услуги в туристской сфере;
- продвижение туристских услуг (например, проведение рекламных мероприятий, рекламные ролики, участие в ярмарках, выставках и так далее);
- реализация комплекса туристских услуг туристу, то есть непосредственно заключение самого договора возмездного оказания туристских услуг и непосредственно предоставление услуг туристу, либо реализация комплекса туристских услуг турагенту, то есть заключение определенного договора туроператора с турагентом.

Совокупность этих видов деятельности можно определить как организующую функцию туроператора.

---

<sup>13</sup>Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта: Пост Пр-ства РФ от 18 июля 2007 г. № 452 // СЗ РФ. – 2007. – № 30. – ст. 3942.

В-третьих, туроператор может осуществлять свою деятельность только при наличии у него финансового обеспечения. То есть должен быть заключен договор страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору и (или) должно быть наличие банковских гарантий исполнения обязательств по договору.

Далее туроператор также осуществляет функцию по контролю, а именно за надлежащим исполнением третьими лицами своих обязательств по договорам, которые они заключают с туроператором<sup>14</sup>.

Теперь перейдем к характеристике турагента как стороны договора возмездного оказания туристских услуг и определим основные отличия туроператора и турагента.

Первой характерной чертой, отличающей данные субъекты туристской деятельности, является то, что турагентом, в отличие от туроператора, может являться не только юридическое лицо, но также и индивидуальный предприниматель. Об этом говорит ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Вторым отличием будет являться круг функций, выполняемых турагентом. В отличие от туроператора, турагент не выполняет организаторской функции. Его деятельность сводится к продвижению и реализации комплекса туристских услуг, которые осуществляется на основании договора, заключенного между туроператором и турагентом. И здесь возможны три варианта осуществления деятельности турагента:

1. от имени туроператора и по поручению туроператора,
2. от своего имени с указанием туроператора,
3. от своего имени без указания туроператора<sup>15</sup>.

Чаще всего договором, заключаемым между туроператором и турагентом, выступает агентский договор, реже договор поручения или же

---

<sup>14</sup>Биржаков М.Б. Функции туроператора // Туристские фирмы. СПб. – 1998. – № 17. – С.35.

<sup>15</sup>Биржаков М. Б. Введение в туризм. О классификациях турагентов // СПб. – 2002. – С.98.

комиссии<sup>16</sup>. Однако данный вопрос не является предметом настоящего исследования, поэтому подробнее рассматривать его далее в работе не будем.

Можно сказать, что турагент рекламирует готовый сформированный туроператором комплекс туристских услуг и реализует его туристу.

В целом, как уже ранее упоминалось в настоящей работе, туристская деятельность разделяется на турагентскую и туроператорскую. Это подтверждается и международными нормами.

Международная конвенция по контракту на путешествие не использует термин туроператор, он заменяется на термин «организатор». Также вместо турагента используется термин «продавец»<sup>17</sup>.

Подводя итог выше сказанному, можно определить понятие туроператора и турагента.

Под туроператором понимается юридическое лицо, обязательно имеющее финансовое обеспечение, занимающееся деятельностью по формированию комплекса туристских услуг для дальнейшего его продвижения и реализации турагентам и туристу и (или) иного заказчику по запросу турагента.

Под турагентом понимается юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, действующее от имени туроператора и в его интересах либо от своего имени и в интересах туроператора, и осуществляющее продвижение и реализацию комплекса туристских услуг, сформированного туроператором, туристу и (или) иному заказчику по договору возмездного оказания туристских услуг.

Перейдем ко второй стороне рассматриваемого договора. Ей является турист и (или) иной заказчик. В ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" указывается, кто понимается под туристом.

Итак, турист – это лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, познавательных, рекреационных,

---

<sup>16</sup> Беляева Н. А. Туроператоры и турагенты // Налоги. – 2017. – № 7. – С. 14–16.

<sup>17</sup> Международная конвенция по контракту на путешествие // Турфирмы. – 1995. – № 8. – С.84

профессионально-деловых и физкультурно-спортивных, а также иных целях, без занятия деятельностью, которая связана с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания. В соответствии со ст. 1 ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" период посещения составляет от 24 часов до 6 месяцев подряд или же осуществление не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

Так как турист является потребителем туристских услуг, то соответственно на него распространяются нормы Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее Закон РФ "О защите прав потребителей").

Согласно данному закону потребитель - это гражданин, имеющий намерение заказать или же приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий в нашем случае услуги исключительно для личных, домашних, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности<sup>18</sup>.

Турист должен быть дееспособным лицом, а вот, что касается возраста, этот вопрос вызывает обсуждение. Сейчас все большее развитие приобретает детский туризм и встает вопрос о правовом положении несовершеннолетних. Могут ли они выступать в качестве туриста по договору возмездного оказания туристских услуг?

В случае с малолетними детьми, то есть не достигшими 14-летнего возраста, трудностей не возникает, так как сделки совершают от их имени родители, опекуны или усыновители. Таким образом, договор заключается от имени ребенка с родителем или опекуном или усыновителем.

Что касается несовершеннолетних в возрасте от 14 до 18 лет, то они являются относительно дееспособными и совершают сделки с согласия родителей, попечителей и усыновителей. А значит, для заключения договора

---

<sup>18</sup>Закон РФ "О защите прав потребителей" от 07.02.92 № 2300-1 // СЗ РФ. – 1999. – № 51. – ст.6287.

оказания туристских услуг несовершеннолетний должен получить согласие своего законного представителя.

Туристов можно классифицировать на два вида: внутренний и международный. Внутренний турист – это турист, который путешествует в стране своего происхождения. Международный же турист – это турист, который путешествует в другую страну, отличную от его местожительства<sup>19</sup>.

Проанализировав выше сказанное, делаем вывод, что сторонами договора возмездного оказания туристских услуг являются: исполнитель, которым в свою очередь выступает туроператор или турагент, и заказчик, которым выступает турист и (или) иной заказчик, заказывающий комплекс туристских услуг от имени туриста.

---

<sup>19</sup> Сергеев В.В. Договор об оказании международных туристских услуг // Право и экономика. – 1998. – № 4. – С. 99.

### **1.3. Особенности заключения, изменения и прекращения договора возмездного оказания туристских услуг**

При рассмотрении данного вопроса необходимо сказать, заключение, изменение и прекращение исследуемого договора регулируется общими правилами гражданского законодательства.

Начнем с заключения изучаемого договора. Порядок заключения договора определяет статья 432 ГК РФ. Одной из сторон направляется оферта (предложение заключить договор) другой стороне, которая в свою очередь принимает акцепт (принимает предложение заключить договор).

Согласно статье 9 ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" туристский продукт формирует туроператор по своему усмотрению или туристский продукт формируется по заданию туриста и(или) иного заказчика.

То есть, речь идет о двух способах заключения договора возмездного оказания туристских услуг:

1. Формирование туристского продукта туроператором и затем реализация его туристу на выработанных туроператором условиях. В данном случае можно говорить о договоре присоединения. Это обосновывается тем, что информация, которую туроператор предоставляет туристу, является публичной офертой, так как туроператором предлагается заключение договора именно путем присоединения к уже сформированным им самостоятельно условиям.

Получается, что в данной ситуации турист никак не может повлиять на содержание договора или какой-то его части, ему остается лишь подписать предложенный договор, где все условия уже определены туроператором<sup>20</sup>.

2. Формирование туристского продукта по индивидуальному заказу туриста и (или) иного заказчика<sup>21</sup>. То есть обратная ситуация, здесь

---

<sup>20</sup>Цыпленкова В.А. Некоторые особенности договоров присоединения // Юрид. Мир. – 2001. – №3. – С. 30.



туроператор уже не предлагает готовый договор, турист самостоятельно указывает на все условия, которые должны содержаться в договоре

Что касается формы заключения договора возмездного оказания туристских услуг – это письменная форма. Несоблюдение формы не лишает сторон права приводить письменные и другие доказательства, но влечет невозможность для сторон ссылаться на свидетельские показания.

Поговорим о способах заключения договора возмездного оказания туристских услуг.

Так, А.А. Терещенко к таким способам относит акцепт оферты, как было ранее упомянуто в настоящей работе. Автор уточняет, что заключение договора происходит без составления отдельного документа-договора<sup>22</sup>.

Далее необходимо проанализировать основания изменения и расторжения договора возмездного оказания туристских услуг. Обратимся к общей норме: статье 450 ГК РФ. Согласно данной статье существуют три способа изменения договора:

1. по соглашению сторон;
2. по решению суда. Это случай когда, одна сторона заявляет требование об изменении договора в виду существенного нарушения другой стороной условий договора, а также в иных случаях, предусмотренных ГК, другими законами или самим договором;
3. односторонний отказ от исполнения договора. Такой отказ может быть как полным, так и частичным, если это допускает закон или соглашение. Расторжение или изменение договора в данном случае является следствием одностороннего отказа от исполнения договора. Об этом говорит статья 450.1ГК РФ.

Следующим основанием изменения или расторжения изучаемого договора является существенное изменение обстоятельств, из которых

---

<sup>21</sup> Завидев Б.Д, Гусев О.Б. Особенности возмездных договоров: Практическое 1 пособие. – М.: Юридический дом Юстицинформ. – 2000. – С. 6.

<sup>22</sup> Терещенко А.А. О некоторых вариантах организации договорных отношений между туристской фирмой и туристом // Туристские фирмы. – 1997. – № 12. – С.205.

стороны исходили при заключении договора. Данное основание отражено в статье 451 ГК РФ, в статье 10 ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», а также в пункте 20 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта".

Необходимо отметить, что, так как договор возмездного оказания туристских услуг, как выявлено ранее в работе, является договором присоединения, то подлежат применению нормы статьи 428 ГК РФ. Согласно данной статье есть три основания, которые позволяют стороне требовать расторжения или изменения договора:

1. когда договор присоединения лишает сторону прав, обычно предоставляемых по договорам такого типа. При этом договор не противоречит закону и иным правовым актам;
2. ответственность другой стороны за нарушение обязательств исключается либо ограничивается таким договором;
3. в таком договоре содержатся явно обременительные условия для стороны, которые такая сторона не приняла бы, исходя из своих разумно понимаемых интересов, будь у нее возможность участвовать в установлении таких условий<sup>23</sup>.

Теперь рассмотрим порядок изменения и расторжения договора возмездного оказания туристских услуг. Согласно статье 452 ГК РФ соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в той же форме, что и договор, то есть в письменной форме. В суд сторона сможет заявить требование об изменении или о расторжении договора только, если после направления другой стороне предложения изменить или расторгнуть договор, получит от нее отказ либо вообще не получит ответа в указанный срок, а при его отсутствии в тридцатидневный срок.

Каков порядок одностороннего отказа от исполнения договора? Согласно статье 782 ГК РФ турист может отказаться от исполнения договора

---

<sup>23</sup> Соколова Н.А. Туризм в Российской Федерации: правовое регулирование / Н.А. Соколова. М.: ВолтерсКлувер, 2010. – С. 62.

возмездного оказания услуг, уплатив туроператору (турагенту) фактически понесенные им расходы. А вот туроператор (турагент) сможет отказаться от исполнения договора только после полного возмещения туристу убытков. Также об этом говорит статья 32 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Порядок изменения или расторжения исследуемого договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении, определяется гражданским законодательством РФ, а именно статьей 451 ГК РФ. Здесь необходимо указать, что понимается под существенным изменением обстоятельств. Существенное изменение обстоятельств согласно указанной статье – это когда обстоятельства изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, то договор вообще не был бы заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях.

Договор будет расторгнут тогда, когда стороны не достигли соглашения о приведении договора в соответствие с существенно изменившимися обстоятельствами. Изменение же договора в связи с существенным изменением обстоятельств допускается по решению суда в исключительных случаях:

- расторжение договора противоречит общественным интересам;
- расторжение договора повлечет для сторон ущерб, значительно превышающий затраты, необходимые для исполнения договора на измененных судом условиях.

По данным основаниям договор может быть не только изменен, но и расторгнут, однако при этом одновременно должны быть соблюдены следующие условия:

1. в момент заключения договора стороны исходили из того, что такого изменения обстоятельств не произойдет;
2. изменение обстоятельств вызвано причинами, которые заинтересованная сторона не могла преодолеть после их возникновения при

той степени заботливости и осмотрительности, какая от нее требовалась по характеру договора и условиям оборота;

3. исполнение договора без изменения его условий настолько нарушило бы соответствующее договору соотношение имущественных интересов сторон и повлекло бы для заинтересованной стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишилась бы того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора;

4. из обычаев или существа договора не вытекает, что риск изменения обстоятельств несет заинтересованная сторона.

Далее рассмотрим основания прекращения договора возмездного оказания туристских услуг. Согласно статье 420 ГК РФ к обязательствам, возникшим из договора, применяются общие положения об обязательствах, если иное не предусматривают правила об отдельных видах договоров. То есть применяется глава 26 ГК РФ.

В отношении исследуемого договора основаниями прекращения являются:

1. надлежащее исполнение договора;

2. невозможность исполнения договора по объективным причинам, например воздействием стихийных сил природы, из-за которых исполнение невозможно в месте отдыха;

3. иные основания, например, в связи с изданием акта государственного органа;

4. смерть туриста или иного заказчика. В данном случае турист является единственным выгодоприобретателем и оказание услуг направлено на удовлетворение его личных потребностей;

5. ликвидация туроператора (турагента) как юридического лица, так как согласно пункту 1 статьи 61 ГК РФ ликвидация юридического лица

влечет его прекращение без перехода прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам<sup>24</sup>.

По другим же основаниям, содержащимся в главе 26 ГК РФ, договор возмездного оказания туристских услуг прекращаться не может в силу своей специфики.

Подводя итог, необходимо сделать следующие выводы:

- заключение договора возмездного оказания туристских услуг происходит согласно статье 432 ГК РФ, при этом существуют два способа: либо туристский продукт формируется туроператором по своему усмотрению либо он формируется по заданию туриста и (или) иного заказчика;

- основаниями изменения и расторжение исследуемого договора являются соглашение сторон, решение суда, односторонний отказ от исполнения договора, существенное изменение обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора, а также по основаниям для договора присоединения.

- прекращение исследуемого договора происходит согласно общим положениям гражданского законодательства об обязательствах, но в силу специфики договора не по всем основаниям, которые предусмотрены в 26 главе ГК, посвященной прекращению обязательств.

---

<sup>24</sup>Санникова Л.В. Услуги в системе гражданско-правовых отношений: дис. ... д-ра юрид. наук // Санникова Лариса Валерьевна. М., 2011. – С. 144.

## **2. Содержание договора возмездного оказания туристских услуг**

### **2.1. Содержание договора возмездного оказания туристских услуг как сделки**

Содержание договора возмездного оказания туристских услуг как сделки определяют его существенные условия. Под существенными условиями понимаются такие условия договора, которые требуют согласования, а при отсутствии соглашения сторон хотя бы по одному из таких условий договор признается незаключенным, то есть несуществующим<sup>25</sup>. Это условия, которые закон считает необходимыми и достаточными для возникновения того или иного договорного обязательства.

И прежде чем определить все существенные условия данного договора, необходимо в первую очередь рассмотреть предмет договора. Статья 432 ГК РФ, прежде всего среди существенных условий договора называет предмет. В силу того, что договор возмездного оказания услуг является разновидностью договора возмездного оказания услуг, рассмотрим предмет договора с точки зрения положений гражданского законодательства, регулирующих договор возмездного оказания услуг. Данный подход можно обусловить тем, что в настоящий момент ни в теории, ни на практике не сложилось единого мнения в отношении предмета договора возмездного оказания туристских услуг.

Так, согласно пункту 1 статьи 779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги, то есть совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность, а заказчик обязуется оплатить данные услуги.

Особенностью изучаемого договора является то, что оказывается не конкретно одна услуга, а именно комплекс услуг<sup>26</sup>. В научной литературе высказываются разные мнения по вопросу о нематериальном характере комплекса услуг по договору возмездного оказания туристских услуг.

---

<sup>25</sup>Шершеневич Г.Ф. Учебник русского гражданского права. Т. II. – М., 2005. — С. 81.

<sup>26</sup>Никанорова Ю.В. Гражданско-правовое регулирование договора на туристическое обслуживание в Российской Федерации: дис. ... Канд. юрид. Наук. М, 2007.– 26 с.

Так, Л.Б. Ситдикова и А.Е. Пучков считают, что нематериальность услуги противоречит существу ряда отношений, упомянутых в пункте 2 статьи 779 ГК РФ<sup>27</sup>. Авторы утверждают, что предметом изучаемого договора являются также материальные услуги<sup>28</sup>.

Е.Л. Писаревский же считает, что услуга носит нематериальный характер. Сам предмет изучаемого договора – это ограниченный комплекс туристских услуг, то есть определенное действие или определенная деятельность, которая не имеет материального результата, отделенного от исполнителя<sup>29</sup>.

И.Е. Отческий в свою очередь говорит о полезном эффекте оказания услуг. Он подчеркивает, что имеет значение лишь получение конечного результата в виде полезного эффекта. И такой результат проявляется на протяжении всего периода оказания услуг<sup>30</sup>.

Автор также подчеркивает, что предмет договора возмездного оказания туристских услуг — это оказание комплексной туристской услуги. Сам предмет состоит из услуг, а именно услуг размещения, питания, перевозки, экскурсионной части и культурно-массовой. И эти услуги не могут существовать отдельно друг от друга, они осуществляются все вместе, в комплексе.

Если проанализировать положения ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", то можно прийти к выводу, что предметом договора возмездного оказания туристских услуг является туристский продукт. В статье 1 упомянутого закона дается определение туристскому продукту. Туристский продукт – это комплекс услуг по перевозке и размещению туриста, оказываемых за общую цену. Как видно,

---

<sup>27</sup>Пучков Е.А. Правовое регулирование договора возмездного оказания услуг: диск. Канд. юрод. Наук. М., 2006. – С. 42.

<sup>28</sup>Сидякова Л.Б. К вопросу о трансформации правовой модели услуг в сферу обслуживания // Юридический мир. 2018. № 2. – С. 50.

<sup>29</sup>Писаревский Е.Л. Правовое регулирование туристской деятельности: дис. канд. юрид. наук. СПб., 1999. 204–205.

<sup>30</sup>Отческий И.Е. Защита прав потребителей в договоре оказания туристских услуг: дис...канд. юрид. наук. – М., 2012.– 27 с.

тут также говорится о комплексе услуг, о чем было выше упомянуто в работе. И в данном случае необходимо обратить внимание на вопрос о содержании комплексной услуги, а точнее необходимо выяснить, каков минимальный набор туристских услуг по договору для того, чтобы считаться комплексом.

Д.П. Стригунова говорит об отсутствии перечня туристских услуг, входящих в комплексную туристскую услугу<sup>31</sup>. С этим подходом вряд ли можно согласиться, потому что, как было выше сказано, ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" упоминает две основные услуги, из которых состоит туристский продукт. Таковыми являются перевозка и размещение. Они оказываются за общую цену.

И.Е. Отческий говорит, что кроме двух основных услуг по перевозке и размещению, в комплекс включаются также дополнительные услуги, которые обусловлены особенностями и целью поездки. Например, услуги различных гидов, переводчиков и так далее.

Из выше изложенного можно сделать вывод, что ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» содержит закрытый перечень туристских услуг, а именно: перевозка и размещение, оказываемые за общую цену.

Появляется вопрос: как регулировать отношения, если отсутствует одна из упомянутых услуг<sup>32</sup>? Так как туристу предоставляется комплекс различных услуг, многие из которых подбираются индивидуально под особенности и предпочтения туриста, представляется, что идентичного во всех случаях комплекса услуг не может быть достаточно.

И снова обращаясь к упомянутому выше закону, получается, что оказание услуг не будет являться комплексом, если отсутствует, например,

---

<sup>31</sup>Стригунова Д.П. К вопросу определения договора об оказании туристских услуг // Вестник Орловского юридического института МВД России. – 2017. – №3.– С. 43.

<sup>32</sup>Свиридов К.С. Правовое регулирование деятельности по оказанию туристических услуг: дис. ... канд. юрид. наук. – СПб., 2003.– 21 с.



размещение как обязательная услуга, а значит, это уже не будет турпродуктом, и соответственно - не будет предметом договора возмездного оказания туристских услуг. Представляется верным включить в законодательство открытый перечень туристских услуг, составляющих комплекс, который должен определяться в связи с конкретными целями и потребностями туриста.

Далее перейдем к другим существенным условиям договора возмездного оказания туристских услуг. Для этого обратимся к статье 10 ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», где указан конкретный перечень таких условий.

Итак, в соответствии с данной статьей к существенным условиям договора возмездного оказания туристских услуг относятся следующие условия:

1. сведения о туроператоре;
2. размер финансового обеспечения ответственности туроператора;
3. сведения о туристе и (или) ином заказчике;
4. общая цена;
5. информация о потребительских свойствах туристского продукта;
6. права, обязанности и ответственность сторон договора;
7. условия изменения и расторжения договора;
8. сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору;
9. информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии;
10. информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера;

11. условие выдачи туристу и (или) иному заказчику, приобретающим услугу по перевозке, оказываемую туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронного перевозочного документа (билета);

12. условие выдачи туристу и (или) иному заказчику, приобретающему у туроператора услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера).

Однако в научной литературе далеко не все авторы согласны, что все вышеперечисленные условия относятся к существенным. Рассмотрим их позиции.

А.М. Эрделевский не признает существенными условиями: информацию о туроператоре (турагенте), их юридический адрес и их банковские реквизиты. Такого же мнения он и об информации о туристе<sup>33</sup>.

С.Л. Соловьев предлагает иной перечень существенных условий изучаемого договора:

- достоверная информация о предмете и цене договора;
- права и обязанности сторон;
- порядок страхования туриста, включая условия безопасности туриста;
- дата и время начала и окончания поездки, ее продолжительность;
- информация о программе пребывания и маршруте поездки<sup>34</sup>.

Я.В. Вольвач придерживается мнения, что существенными условиями являются предмет, цена и информация о потребительских свойствах

---

<sup>33</sup>Эрделевский А.М. Моральный вред и права туриста / Журнал ВИЗИТ. Туризм. Путешествия. – М. – 1999. – № 1. – 258 с.

<sup>34</sup>Соловьёв С.Л. Особенности заключения договора возмездного оказания туристских услуг // Актуальные проблемы формирования и совершенствования норм общественных отношений: Материалы межвузовской научно-практической конференции. - Смоленск: Смоленский филиал НОУ «Академия права и управления (институт)», 2006. – С. 43–47.

предоставляемых услуг. Он ограничивает перечень данными тремя условиями<sup>35</sup>.

Проанализировав выше изложенное, можно сделать выводы: предметом договора возмездного оказания туристских услуг является туристский продукт, который представляет собой комплекс туристских услуг. Согласно Федеральному закону "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» данный комплекс услуг обязательно должен включать две услуги: услуги по перевозке и услуги по размещению, оказываемых за общую цену.

Однако будет ли это корректно? Ведь договор возмездного оказания туристских услуг заключается с учетом особенностей каждого заказчика (туриста). И вполне возможно, что туристу нет необходимости в услуге по размещению или же, наоборот, в услуге по перевозке. И получается, что в таком случае будет отсутствовать предмет договора, а значит, договор возмездного оказания туристских услуг не может быть заключен.

Также помимо предмета существенными условиями договора возмездного оказания туристских услуг следует признавать: общую цену туристского продукта и информацию о потребительских свойствах туристского продукта.

---

<sup>35</sup>Вольвач Я.В. Договор и путевка в отношениях по оказанию туристских услуг. "Адвокат". – № 6. – 2015.– С. 256-266.

## **2.2. Содержание договора возмездного оказания туристских услуг как правоотношения**

В данном параграфе речь пойдет о правах и обязанностях сторон исследуемого договора. Как было ранее отмечено в работе, сторонами договора возмездного оказания услуг являются исполнитель (туроператор или турагент), и заказчик (турист и (или) иное лицо). Их права и обязанности и будут рассмотрены в настоящем параграфе.

Начнем с такой стороны договора как заказчик, то есть турист. Рассмотрим, какими правами обладает турист как сторона договора возмездного оказания туристских услуг.

ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» содержит целую главу, посвященную правам и обязанностям туриста. Согласно статье 6 данного закона турист обладает следующими правами:

1. на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там;
2. на свободу передвижения и на свободный доступ к туристским ресурсам;
3. на обеспечение личной безопасности, сохранности имущества, в целом своих потребительских прав, а также на беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
4. на обеспечение экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;
5. на содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания, если необходима правовая или иная неотложная помощь, в ее получении;
6. на возмещение убытков в случае невыполнения условий изучаемого договора туроператором (турагентом). Также сюда включается право на компенсацию морального вреда;

7. на получение копии свидетельства о внесении сведений о туроператоре в реестр;

8. на беспрепятственный доступ к средствам связи;

9. на информацию о возможности добровольно застраховать риски.

Кроме рассмотренной статьи, необходимо обратиться также к статье 10 данного закона. В ней перечислены условия изучаемого договора, исполнение которых турист имеет право требовать от исполнителя. Кроме того, турист может потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых он исходил при заключении договора.

Данный закон предусматривает еще одно право туриста, а именно возможность туристов создавать общественные объединения. Такие объединения создаются с целью реализации права на отдых, права на свободу передвижения и другие права. Важное значение в данном случае имеет общность интересов туристов. Данное право отражено в статье 12 упомянутого закона. Кроме того, как выше было упомянуто в работе, турист является потребителем, поэтому кроме ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» права туриста содержатся также в Законе РФ "О защите прав потребителей". Рассмотрим, какие же права согласно данному закону имеет турист:

1. право на безопасность услуги. Услуга должна быть безопасна для жизни и здоровья туриста, а также окружающей среды и не должна причинять вред имуществу туриста.

2. право на услугу надлежащего качества. Об этом нам говорит статья 4 упомянутого закона. Туроператор (турагент) обязан оказать услугу туристу, качество которой соответствует условиям заключенного договора. В ситуации, когда в договоре не указаны условия о качестве услуги, туроператор (турагент) обязан оказать такую услугу, которая соответствует обычно предъявляемым к такой услуге требованиям. Предоставляемая услуга должна быть пригодна для целей, для которых услуга такого рода обычно

используется. Если турист заранее обозначил туроператору (турагенту) конкретные цели приобретения услуги, последний обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с обозначенными туристом целями. Возможна ситуация, когда законом предусмотрены обязательные требования к услуге, в данном случае туроператор (турагент) обязан оказать услугу, соответствующую этим обязательным требованиям.

Здесь возникает вопрос о недостатках качества оказываемой услуги.

Большое значение при изучении данного вопроса имеют положения статьи 29 Закона РФ "О защите прав потребителей". В соответствии с указанной статьей, в случае обнаружения недостатков турист имеет право:

- во-первых, потребовать у туроператора (турагента) безвозмездно устранить такие недостатки;
- во-вторых, потребовать от туроператора (турагента) уменьшить цену соответственно;
- в-третьих, самостоятельно или с помощью третьих лиц устранить данные недостатки и затем потребовать от туроператора (турагента) возместить понесенные туристом расходы на такое устранение.
- и наконец, в-четвертых, отказаться от договора и потребовать полностью возместить убытки. Однако в данном случае должно быть соблюдено условие, что туроператор (турагент) не устранил недостатки.

3. право на расторжение договора в одностороннем порядке. В любое время турист может отказаться от договора. Однако им должны быть полностью оплачены туроператору (турагенту) фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору. Это же право указано в статье 782 ГК РФ.

Так, например, ООО "Пегас Туристик" устанавливает, что в случае отказа от подтвержденной заявки, автоматической аннуляции подтвержденной заявки по неоплате, заказчик обязуется по требованию туроператора оплатить фактически понесенные расходы последнего, которые возникают при расчетах с контрагентами и указаны в системе бронирования.

4. право требовать исполнения обязательства в установленный договором срок.

Далее обратимся к обязанностям туриста.

Согласно статье 7 ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» у туриста возникают следующие обязанности:

1. соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания. Сюда включаются обязанности: уважать социальное устройство, традиции, обычаи, религиозные верования;

2. сохранять окружающую среду страны (места) временного пребывания. А также бережное отношение к памятникам природы, культуры, истории;

3. следовать правилам въезда и выезда посещаемой страны (места) временного пребывания;

4. соблюдать правила личной безопасности.

К данному перечню добавляется еще одна обязанность, а именно проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями. Такая обязанность распространяется на случай выезда в страну (место) временного пребывания, где можно подвергнуться риску инфекционного заболевания. Данная обязанность закреплена в статье 14 ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

Что касается данной обязанности, то хотелось бы добавить, что целесообразнее было бы включить ее в статью 7, то есть добавить к перечню обязанностей туриста, вместо упоминания о ней в статье 14.

Однако у туриста существует еще одна обязанность, установленная ГК РФ и Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, а именно обязанность оплатить общую цену туристского продукта в порядке и в сроки, установленные в договоре. Целесообразнее было бы включить данную обязанность в статью 7 ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», ведь она представляет собой одну из ключевых

обязанностей, так как договор возмездного оказания туристских услуг является возмездным.

Далее рассмотрим обязанности исполнителя по договору возмездного оказания туристских услуг, которым в нашем случае является туроператор или турагент.

Вследствие того, что согласно Правилам оказания услуг по реализации туристского продукта исполнителем является туроператор или турагент, заключивший с туроператором договор, применительно к правам и обязанностям по отношению к туристу, их права и обязанности не различаются. А различия проявляются в ответственности по договору возмездного оказания туристских услуг, в том числе в ответственности друг перед другом, что будет рассмотрено в третьей главе настоящей работы. В данном параграфе будут рассмотрены именно права и обязанности туроператора (турагента) по отношению к туристу, а не по отношению друг к другу. Начнем рассмотрение данного вопроса с прав исполнителя.

В отличие от туриста правам и обязанностям туроператора (турагента) не посвящена отдельная глава в ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". В связи с этим отсутствует четкий перечень прав и обязанностей данной стороны договора.

Начнем рассмотрение данного вопроса с того, какие же права имеет туроператор (турагент). Можно выделить следующие права:

1. право требовать от туриста оплаты общей цены туристского продукта в порядке и в сроки, установленные в договоре, так как у туриста предусмотрена данная обязанность. Данное право представляется ключевым;
2. право потребовать изменить или расторгнуть договор в связи с существенным изменением обстоятельств. О том, какие изменения являются существенными, было рассмотрено выше в работе при упоминании аналогичного права туриста;
3. в ГК РФ, а именно в статье 782 упоминается о таком праве исполнителя как отказ от исполнения обязательств по договору. В данном



случае туроператор (турагент) должен полностью возместить туристу убытки.

Теперь перейдем к рассмотрению обязанностей исполнителя, круг которых представляется гораздо шире, чем прав.

Так как договор возмездного оказания туристских услуг носит взаимный характер, можно говорить о том, что обязанности туроператора (турагента) корреспондируют правам туриста.

Например, такому праву туриста как право требовать от туроператора (турагента) предоставления всех услуг, корреспондирует обязанность туроператора (турагента) обеспечить оказание всех этих услуг.

Далее что касается права туриста на услугу надлежащего качества, ему корреспондирует обязанность исполнителя оказать услугу, качество которой соответствует заключенному договору. Об этом говорит статья 4 Закона РФ "О защите прав потребителей".

Необходимо добавить, что в статье 27 данного закона можно увидеть обязанность исполнителя осуществить оказание услуги в срок, установленный в договоре.

Также как было отмечено ранее в работе у туриста есть право на безопасность услуги. Здесь нужно сказать о корреспондирующих обязанностях туроператора (турагента). Обратимся к статье 14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», которая называется «Обеспечение безопасности туризма».

Исполнитель обязан:

1. Представить туристу достоверную информацию при заключении договора, например:

- о правилах въезда и выезда посещаемой страны (места) временного пребывания;

- о необходимости наличия визы и других необходимых документов для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- об условиях договора добровольного страхования

- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;

- о том, что расходы на оказание экстренной медицинской помощи будет нести турист, в случае отказа от заключения договора добровольного страхования, в стране временного пребывания.

2. Пользоваться услугами инструкторов-проводников, в случае, когда поездка связана с прохождением туристом маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья. В пример можно привести посещение горной или труднопроходимой местности и так далее.

3. Незамедлительно проинформировать о чрезвычайных происшествиях, если такие произошли с туристами во время прохождения маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов, уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, а также органы местного самоуправления и специализированные службы по обеспечению безопасности туризма и заинтересованных лиц.

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта также содержат ряд обязанностей туроператора (турагента):

1. Предоставить туристу необходимую и достоверную информацию о туристском продукте своевременно, чтобы обеспечить ему возможность правильного выбора.

2. Предоставить туристу информацию о том, что в единый федеральный реестр туроператоров внесены сведения о туроператоре. И также туристу должна быть предоставлена информация о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта.

3. Предоставить туристу туристский продукт, соответствующий обязательным требованиям к качеству.

4. Не позднее 24 часов до начала поездки передать туристу оригинал заключенного договора и другие необходимые для поездки документы.

Основной же обязанностью туроператора (турагента) является указание услуг, которые будут предоставлены туристу.

Проанализировав выше изложенное, подведем итог: права и обязанности сторон изучаемого договора отражены и регулируются различными нормативно-правовых актах. Это в свою очередь приводит к проблемам в их определении. Так как конкретный перечень прав и обязанностей исполнителя отсутствует, туроператоры (турагенты) могут злоупотреблять своими правами, например, умолчав о многих правах туриста.

В связи с этим, представляется необходимым закрепить в ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" конкретный перечень прав и обязанностей исполнителя и добавить в перечень обязанностей туриста такую обязанность как оплата общей цены туристского продукта.

### **3. Ответственность сторон за нарушение договора возмездного оказания туристских услуг**

#### **3.1. Ответственность заказчика по договору возмездного оказания туристских услуг**

Заказчиком по договору возмездного оказания туристских услуг является турист и (или) иной заказчик. В данном параграфе рассмотрим основания и условия ответственности заказчика по договору возмездного оказания туристских услуг.

Итак, рассмотрим условия ответственности туриста. Как известно, в науке гражданского права гражданско-правовая ответственность наступает при наличии следующих условий:

- 1.Противоправный характер поведения лица (его действие или же бездействие).
- 2.Наличие у потерпевшего лица вреда или же убытков.
- 3.Причинная связь между противоправным поведением и наступившими последствиями.
- 4.Вина правонарушителя.

Если первые три условия не вызывают никаких вопросов, то четвертое, вина правонарушителя, стоит рассмотреть подробнее.

Здесь возникает следующий вопрос: турист несет ответственность при наличии вины или же без нее?

Согласно статье 401 ГК РФ лицо, которое не исполнило обязательство или же исполнило его ненадлежащим образом, несет ответственность при наличии вины (умысла/неосторожности), за исключением случаев, когда законом или договором предусмотрены иные основания ответственности.

В пункте 3 данной статьи говорится, что лицо при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы. То есть, как мы видим, есть особое правовое

регулирование. Но так как турист не является субъектом предпринимательской деятельности, под данное положение он не подпадает и отвечает только при наличии вины.

В Федеральном законе "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", отсутствуют положения, регулирующие ответственность туриста.

Я.Е. Парций, характеризуя ответственность туриста, говорит о том, что неправомерные действия туриста являются основанием для освобождения от ответственности исполнителя, то есть туроператора (турагента)<sup>36</sup>. Об этом будет сказано далее в настоящей работе.

Рассмотрим вопрос об основаниях ответственности туриста.

Первым основанием ответственности туриста можно назвать не оплату им соответствующих денежных сумм, предусмотренных договором возмездного оказания туристских услуг. Это может проявиться как в неоплате комплекса услуг, так и в просрочке такой оплаты.

Согласно статье 781 ГК РФ, если невозможность исполнения договора возникла по вине заказчика, услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг.

Нарушение туристом условия договора об оплате повлечет за собой возможность предъявления требований к нему о возмещении убытков, а также об уплате неустойки, если она предусмотрена договором. В случае же, если неустойка не указана в договоре, то возможно применение статьи 395 ГК РФ, предусматривающую ответственность за пользование чужими денежными средствами.

Также в статье 781 ГК РФ говорится про случай, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает. В данном случае турист будет возмещать исполнителю фактически

---

<sup>36</sup> Парций Я.Е. Комментарий к Закону РФ "О защите прав потребителей": Постатейный. М.: Юрист, 2015. – С. 50.

понесенные им расходы, если конечно иное не предусмотрено законом или договором.

В предыдущей главе настоящей работы рассматривались права и обязанности сторон договора возмездного оказания туристских услуг. Одним из прав туриста является право на расторжение договора в одностороннем порядке. Отсюда можно выявить еще одно основание ответственности туриста такое как не выплата исполнителю туристской услуги фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору, при отказе от исполнения договора.

В данной связи появляется вопрос об этих фактически понесенных исполнителем расходах. Логично, что исполнитель должен каким-то образом подтвердить несение таких расходов и их размер, чтобы турист оплатил эти расходы исполнителю.

По такому пути идет и судебная практика. Так, истец обратилась в суд к ООО « Туристическая фирма Робинзон-Турс » о взыскании денежных средств за туристическую путевку и убытков из-за задержки рейса. В своем решении Сыктывкарский городской суд (Республика Коми) от 15 июня 2017 г. указал, что истец отказался от тура из-за задержки рейса, и логично, что данная причина возникла объективно по не зависящим от истца обстоятельствам. Ответчик не представил доказательств, подтверждающих, что им были понесены какие-либо расходы. Таким образом, в ходе судебного разбирательства установлено, что обстоятельства, которые послужили основанием для отказа от тура, не зависели от воли сторон, в то время как право отказа туриста от тура прямо предусмотрено действующим законодательством РФ. Исковые требования были удовлетворены<sup>37</sup>.

Как видно из данного решения, турист будет нести ответственность за невыполнение обязанности по возмещению фактически понесенных

---

<sup>37</sup>Решение Сыктывкарского городского суда от 15 июня 2017 г. по делу № 2-3267/2017 [Электронный ресурс] // Судебные и нормативные акты РФ. – Режим доступа: sudact.ru.

расходов только при условии доказанности несения таких расходов со стороны исполнителя.

Будет ли являться фактически понесенными расходами исполнителя, например, штраф, уплаченный исполнителем за отказ от бронирования гостиницы, который туроператор (турагент) вынуждены будут сделать в связи с отказом туриста от тура? Обратимся к Постановлению Президиума Высшего арбитражного суда РФ от 17 января 2012 г. № 11292/11, где рассмотрена такая ситуация. В Постановлении говорится: при отказе заказчика от договора возмездного оказания услуг возмещению исполнителю подлежат те фактические расходы, которые понесены им именно в целях исполнения договора. При этом в соответствии с нормой статьи 782 ГК РФ не подлежат взысканию заранее установленные суммы штрафов при отсутствии доказательств их фактической уплаты.

Каких-либо доказательств фактической оплаты штрафа гостинице за отказ от бронирования, проживания в рамках комплексного тура, заказанного истцом, общество «N» не представило, следовательно, его фактические расходы не подтверждены<sup>38</sup>.

То есть, штрафные санкции не являются фактическими расходами, понесенными туроператором (турагентом) в связи с оказанием услуг туристу.

Как видно из приведенных выше положений, формой ответственности туриста за односторонний отказ от договора является возмещение исполнителю фактически понесенных расходов, но возможно ли в данной ситуации применение такой формы ответственности, например, как штраф? То есть можно ли в договоре предусмотреть условие, когда отказ туриста от исполнения договора возможен только при уплате штрафа и размер такого штрафа может составлять твердую сумму или же, например, процент от установленной цены договора.

---

<sup>38</sup>Постановление Президиума Высшего арбитражного суда РФ от 17 января 2012 г. № 11292/11 // Вестник Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации, 2012 г., № 5.

В данном случае обратимся к статье 16 Закона РФ "О защите прав потребителей", в которой сказано, что условия договора, ущемляющие права потребителя (в нашем случае туриста) по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. И данная статья также предусматривает ответственность исполнителя за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя в виде убытков, понесенных потребителем.

То есть, становится ясно, что такая форма ответственности как штраф за односторонний отказ туриста от исполнения договора не соответствует закону.

Кроме приведенных двух оснований, еще одним основанием ответственности туриста является невыполнение им обязанностей, возложенных на него в статье 7 Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", которые были рассмотрены во 2 главе настоящей работы.

Однако в научной литературе существует другой подход, согласно которому нарушение туристом обязанностей, указанных выше, не влечет за собой применение мер гражданско-правовой ответственности, а значит, не может рассматриваться как основание ответственности туриста по договору возмездного оказания туристских услуг<sup>39</sup>.

Данная позиция представляется более верной, так как находит свое подтверждение в судебной практике. Для этого и обратимся к ней.

Так, в решении Центрального районного суда г. Оренбурга от 12 апреля 2016 г. туроператор не предоставил полную и достоверную информацию о необходимости оформления туристической визы для посещения выбранной страны, в связи, с чем турист подал исковое заявление. Суд пришел к выводу, что туроператор, предоставивший услугу без

---

<sup>39</sup>Погудина Т.Э. Гражданско-правовая защита сторон договора оказания туристских услуг :дисс ... кандидата юридических наук : 12.00.03 / РГГУ. – Москва, 2009. – 218с.



подтверждения в установленном порядке выполнения туристом указанной обязанности, не несет ответственности перед туристом за причиненный вред, так как он возник по вине самого туриста, который не выполнил своего обязательства, по соблюдению правил въезда в страну временного пребывания, и выезда. Исковое заявление было оставлено без удовлетворения<sup>40</sup>.

Также рассмотрим еще один пример из судебной практики. В решении Октябрьского районного суда г. Красноярска от 15 января 2019 г. суд отказал туристу в удовлетворении иска к ООО «Алмазный берег» о взыскании комиссии, уплаченной при заключении договора реализации туристского продукта. В соответствии со статьей 7 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" во время совершения путешествия, включая транзит, турист обязан соблюдать во время путешествия правила личной безопасности. Истец утверждает о некачественном оказании услуг туроператором по заключенному договору, однако материалы дела не содержат доказательств, что туроператор оказал истцу услуги ненадлежащего качества<sup>41</sup>.

Проанализировав судебную практику, становится ясно, что какой-либо формы ответственности за нарушение туристом возложенных на него обязанностей не предусматривается. Но при обращении с иском к туроператору, туристам суд отказывает в удовлетворении иска как раз из-за невыполнения самим туристом возложенной на него обязанности.

Таким образом, можно сделать вывод, что ответственность туриста наступает по общим правилам гражданского законодательства. Турист несет ответственность перед исполнителем только при наличии вины. Ответственность наступает за: нарушение условия об оплате комплекса

---

<sup>40</sup> Апелляционное определение СК по гражданским делам Оренбургского областного суда от 20 июля 2016 г. по делу N 33-5393/2016 // Документ опубликован не был [Электронный ресурс] // СПС «Гарант».

<sup>41</sup> Решение Октябрьского районного суда г. Красноярска от 15 января 2019 г. по делу № 2-6345/2018 [Электронный ресурс] // Судебные и нормативные акты РФ. – Режим доступа: sudact.ru.

услуг, предоставленных туристу и за не выплату исполнителю туристской услуги фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору, при отказе от исполнения договора.

Невыполнение же обязанностей, установленных в статье 7 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" не является основанием ответственности туриста как стороны договора возмездного оказания туристских услуг.

### **3.2. Ответственность исполнителя по договору возмездного оказания туристских услуг**

Как ранее было выявлено в работе исполнителем по договору возмездного оказания туристских услуг является туроператор или турагент. Они несут определенную ответственность, которая наступает как перед второй стороной договора – заказчиком, то есть туристом, так и друг перед другом.

Задачей настоящего исследования является изучение вопроса об ответственности туроператора и турагента перед туристом. Отношения туроператора и турагента между собой, в том числе их ответственность друг перед другом не являются предметом настоящего исследования.

Прежде всего следует обратиться к условиям ответственности исполнителя. Как было выяснено в предыдущем параграфе, ответственность туриста наступает при наличии всех четырех условий. Этим ответственность туроператора (турагента) и отличается от ответственности туриста. В данном случае, как правило, исключается вина как условие ответственности<sup>42</sup>.

Согласно пункту 3 статьи 401 ГК РФ лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности (в нашем случае – туроператор (турагент), несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы. Под непреодолимой силой тут понимаются чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства. Если иное не предусмотрено законом или договором.

То есть, вина не является условием ответственности туроператора (турагента)<sup>43</sup>.

---

<sup>42</sup>Решетина Е. Н. Проблемы гражданско-правовой ответственности // Российская юстиция. 2012. – № 4. – С. 65.

<sup>43</sup>Муталиева, А. А. Туристская деятельность как вид предпринимательской деятельности // Предпринимательское право. – 2006. – № 2. – С. 35.

Далее, перейдем непосредственно к основаниям ответственности турагента и туроператора как исполнителя по договору возмездного оказания туристских услуг перед туристом.

Статья 9 и 10 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" говорит об ответственности данной стороны. Отдельной же главы или параграфа данный закон не содержит касаясь ответственности сторон договора<sup>44</sup>.

В статье 9 указанного закона содержится четыре ключевых положения ответственности туроператора и турагента. Рассмотрим их:

1. Туроператор и турагент несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом.

2. Туроператор и турагент самостоятельно несут ответственность перед туристом.

3. По договору возмездного оказания туристских услуг, который заключен турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу комплекса услуг, в независимости от того, кем должен был оказываться или оказывался комплекс услуг.

4. Туроператор отвечает перед туристом за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих комплекс услуг, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ не установлено, что ответственность перед туристом несет третье лицо. То есть за действия всех лиц, которые каким-либо образом задействованы при оказании туристских услуг, ответственность будет нести именно туроператор. Так, например, за деятельность гостиницы или же ее работников ответственность понесет туроператор.

---

<sup>44</sup>Сапрыкин, С. Ю. Комментарий к поправкам к Закону об основах туристской деятельности. – М.: ГроссМедиа., 2007. – 72 с.

Однако данные положения порождают проблемы в определении ответственности турагента<sup>45</sup>. По общему правилу ответственность несет туроператор, но в научной литературе существует позиция, согласно которой ответственность будет нести турагент, а не туроператор. Такая ситуация возникает, когда турагент, заключая договор с туроператором, действует от своего имени<sup>46</sup>.

Данную позицию можно подтвердить, сославшись на абзац 2 пункта 1 статьи 1005 ГК РФ, где сказано, что, если агент (в нашем случае – турагент) совершает сделку с третьим лицом от своего имени и за счет принципала (в нашем случае – туроператор), то в таком случае он приобретает права и становится обязанным по сделке. Это действует, даже, если туроператор был назван в сделке или же вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки.

Но не все согласны с данной позицией, в том числе опровержение этой позиции отражено в пункте 50 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей". При применении законодательства о защите прав потребителя к отношениям по оказанию туристских услуг, судам следует учитывать следующее: ответственность перед туристом за качество исполнения обязательств по договору, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор. В том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам комплекса услуг, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Если же федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо<sup>47</sup>.

---

<sup>45</sup>Писаревский Е. Л. Общие вопросы юридической ответственности за нарушение законодательства в области обеспечения личной безопасности туристов // Административное право и процесс. 2018. – № 3. – С. 6–9.

<sup>46</sup>Тизомирова А.В. Отдельные проблемы обеспечения ответственности туроператоров и турагентов Российской Федерации. // Юридические науки. Вестник Омского университета. 2017. – № 1. – С. 261–264.

<sup>47</sup>О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей: Пост. Пленума РФ от 28 июня 2012 г. № 17 // Бюллетень Верховного Суда РФ, № 9, 2012.

Таким образом, Верховный суд обозначил, что ответственность лежит на туроператоре, а не на турагенте.

Отсюда становится ясно, что вопрос об ответственности турагента является спорным на данный момент. Во избежание таких противоречий представляется правильным включить вФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» главу, посвященную ответственности туроператора и турагента, где будет конкретно указано, за какие правонарушения они несут ответственность. Кто будет нести ответственность, когда турагент выступает от своего имени он сам или же туроператор? Данный вопрос необходимо урегулировать в этой главе.

Статья 10 вышеупомянутого закона говорит о возможности туриста предъявить претензию туроператору к качеству туристского продукта в письменной форме. Срок подачи претензии устанавливается в течение 20 дней со дня окончания действия договора. Претензия подлежит рассмотрению в течение 10 дней со дня получения туроператором.

Конкретный перечень оснований ответственности исполнителя по договору возмездного оказания туристских услуг указан в Правилах оказания услуг по реализации туристского продукта, которые делают отсылку к законодательству о защите прав потребителей. Итак, исполнитель несет ответственность по следующим основаниям<sup>48</sup>:

1. За ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе. Сюда включается причинение вреда жизни, здоровью и имуществу туриста вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации.

2. За реализацию туристского продукта, который содержит в себе недостатки. Сюда включается нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта.

---

<sup>48</sup>Зыкова И. В. Особенности защиты прав потребителей при оказании туристических услуг // Адвокат. – 2018. – №12. – С. 44–45.

3. За нарушение сроков оказания услуг и нарушения иных условий договора.

4. За включение в договор условий, которые ущемляют права туриста по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами РФ.

5. За причинение вреда жизни и здоровью туриста, а также его имуществу из-за недостатков туристского продукта.

Сразу необходимо отметить, что ограничение ответственности туроператора за нарушение договора возмездного оказания туристских услуг законодательством о туристской деятельности не предусматривается<sup>49</sup>.

Теперь рассмотрим формы ответственности туроператора (турагента).

В соответствии со статьей 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» общее правило гласит, что за нарушение прав туриста исполнитель несет ответственность, предусмотренную законом или договором. В данной статье предусмотрена следующая форма ответственности: убытки, причиненные туристу, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки, установленной законом или договором. Если конечно иное не установлено законом.

Право на полное возмещение убытков у туриста возникает также на основании статьи 29 Закона РФ «О защите прав потребителей». Статья 14 данного закона указывает на то, что в полном объеме подлежит возмещению вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу туриста вследствие конструктивных, рецептурных, производственных, или иных недостатков услуги. Также согласно статье 28 упомянутого закона турист может потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Если исполнитель нарушил новые установленные потребителем сроки оказания услуги, то он должен уплатить

---

<sup>49</sup>Ахтямова, Е. В. Гражданско-правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации : дис. ... канд. юрид. наук. – Краснодар, 2007. – 26 с.

туристу за каждый день просрочки неустойку в размере трех процентов цены оказания услуги, а если цена оказания услуги договором не определена, то исполнитель должен уплатить общую цену заказа. Такая же санкция предусмотрена за нарушение сроков устранения недостатков оказанной услуги в статье 30 данного закона.

Необходимо также отметить, что турист имеет право на компенсацию морального вреда за невыполнение условий договора возмездного оказания туристских услуг туроператором (турагентом) согласно статье 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», статье 6 Федерального Закона «Об основах туристской деятельности», а также статье 151 ГК РФ.

Необходимо уточнить, что ответственность за причинение морального вреда возникает только при наличии вины правонарушителя, за исключением случаев предусмотренных законом. То есть туроператор (турагент) обязаны возместить туристу моральный вред только при наличии их вины<sup>50</sup>.

Что касается размера компенсации морального вреда, то он определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация осуществляется независимо от того, возмещен имущественный вред и убытки или же нет<sup>51</sup>.

Рассмотрим пример из судебной практики. Истец обратился в суд с иском к ООО «Туроператор КоралТревел Центр» о взыскании денежных средств и компенсации морального вреда из-за значительной задержки рейса, что повлекло сокращение тура на один день. Истец вручил претензию о расторжении договора и возврате денежных средств, но денежные средства возвращены не были. В своем решении от 15 июля 2019 г. Ленинский районный суд г. Мурманска указал: при проведении осмотра воздушного судна перед полетом, обнаружили техническую неисправность. На выявление причины потребовалось значительное время. По этой причине было перенесено время вылета. Материалами дела подтвердилось, что

---

<sup>50</sup> Мякина А. В. Гражданско-правовая ответственность туристической фирмы перед туристом // Законодательство и экономика. 2004. – № 2. – С. 56.

<sup>51</sup> Яковлев Г. А. Экономика и статистика туризма / М.: РДЛ, 2002. – С. 53.



исполнителем существенно были нарушены сроки удовлетворения требования туриста о возврате стоимости тура. Срок удовлетворения требований был нарушен более чем на один год, соответственно истцу причинен моральный вред, который связан с необходимостью обращаться за судебной защитой. Суд признал требование истца о компенсации морального вреда обоснованным и удовлетворил иск<sup>52</sup>. То есть, вина ответчика была доказана и в связи с этим требование истца о взыскании морального вреда подлежит удовлетворению.

Также представляется важным рассмотреть вопрос об освобождении исполнителя от ответственности перед туристом.

Самое первое и основное основание освобождения исполнителя от ответственности – это обстоятельства непреодолимой силы. Об этом говорится и в пункте 3 статьи 401 ГК, в Правилах оказания услуг по реализации туристского продукта, а также в Законе РФ «О защите прав потребителей».

Согласно пункту 22 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта туроператор (турагент) будет освобожден от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед туристом, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы.

Однако данное положение отсутствует в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности». Представляется правильным включить положения об основаниях освобождения туроператора (турагента) от ответственности в указанный закон.

Рассмотрим подробнее, что же такое обстоятельства непреодолимой силы. Это такие события и явления (например, землетрясения, наводнения, забастовки, эпидемии и другие природные катаклизмы и стихийные бедствия). В литературе, российском и международном законодательстве

---

<sup>52</sup>Решение Ленинского районного суда г. Мурманска от 15 июля 2019 г. по делу № 2-1463/2019 [Электронный ресурс] // Судебные и нормативные акты РФ. – Режим доступа: sudact.ru.

используются такие термины как "форс-мажор" и "форс-мажорные обстоятельства"<sup>53</sup>. Это обстоятельства, которые препятствуют исполнению обязательства, их нельзя было предвидеть или предсказать при заключении договора.

Так, на данный момент связи с современной эпидемиологической обстановкой в мире, когда закрыты границы и во многих странах введен режим карантина из-за пандемии COVID-19, все туры, которые были приобретены туристами не могут быть исполнены. То есть туроператоры (турагентства) не могут выполнить свое обязательство, не могут оказать услугу туристам из-за обстоятельств непреодолимой силы. В современных реалиях, например, стремясь максимально удовлетворить интересы туристов и принимая во внимание обстоятельства, независимые от туроператора, компания PEGAS Touristik предлагает туристам два варианта:

1. Перенести сроки совершения путешествия на более поздний срок, когда пандемия прекратится, и будут разрешены вылеты за пределы Российской Федерации.

2. Сделать депонирование денежных средств, то есть использовать для приобретения тем же туристом любого туристского продукта под товарным знаком PEGAS Touristik в более поздние даты.

Кроме обстоятельств непреодолимой силы существуют и другие основания освобождения исполнителя от ответственности. Так, неправомерные действия самого туриста будут являться основанием для освобождения от ответственности туроператора (турагента). Об этом говорится в статье 14 Закона РФ «О защите прав потребителей». Бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности, лежит на туроператоре (турагентстве).

Рассмотрим пример из судебной практики. Истец обратился в суд с иском к ООО «ИНТЕРЛАЙН Новосибирск», ООО «СИБИРЬ ТРЭВЭЛ» о взыскании с ответчиков денежных средств, уплаченных по договору, а также

---

<sup>53</sup> Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты / М.: Финансы и статистика. – 2017. – С. 190.

компенсацию морального вреда. Когда истец приехал в аэропорт к началу регистрации посадки на рейс, оказалось, что самолет уже вылетел. Истец обратился по телефону к ответчикам и узнал, что время вылета было перенесено. Ответчики сказали, что никакой помощи оказать не могут. В своем решении от 23 мая 2018 г. Калининский районный суд г. Новосибирска указал следующее: опоздание на самолет, произошло не из-за недостоверной информации от ответчиков о времени вылета самолета, а из-за невыполнения истцом своих обязательств, установленных договором. Поэтому ответчик не несет ответственности перед туристом, так как вред возник по вине самого туриста. В иске было отказано<sup>54</sup>. То есть, неправомерные действия самого туриста послужили основанием для освобождения от ответственности исполнителя.

Таким образом, проанализировав выше изложенное, можно прийти к выводу, что вина не является условием гражданско-правовой ответственности исполнителя, кроме случая возмещения морального вреда туристу. Формой же ответственности является полное возмещение убытков туристу.

Также остается спорным вопрос о распределении гражданско-правовой ответственности между турагентом и туроператором, в случае, когда турагент действует от своего имени. Поэтому необходимо урегулировать этот вопрос законодательно.

Кроме того исполнитель может быть освобожден от ответственности перед туристом вследствие обстоятельств непреодолимой силы, а также в случае неправомерных действий туриста, но в таком случае туроператор (турагент) должен это доказать.

---

<sup>54</sup>Решение Калининского районного суда г. Новосибирска от 23 мая 2018 г. по делу № 2-1336/2018 [Электронный ресурс] // Судебные и нормативные акты РФ. – Режим доступа: sudact.ru.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итоги настоящей квалификационной выпускной работы, можно сделать вывод, что выбранная тема является достаточно актуальной на сегодняшний день и не менее противоречивой.

В ходе проведенного исследования была достигнута изначально поставленная цель, а именно изучение основных положений, касающихся договора возмездного оказания туристских услуг, а также проведен анализ изученных положений. Вследствие чего были сделаны конкретные выводы, соответствующие поставленным в начале настоящей работы задачам.

Следует обратиться к ним.

Первой задачей в исследовании являлся анализ гражданско-правовых норм, распространяющихся на сферу оказания туристских услуг.

Анализ данных норм позволяет сделать вывод, что туристская деятельность в Российской Федерации главным образом регулируется ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

Непосредственно сам договор возмездного оказания туристских услуг регулируется как общими положениями ГК РФ о договорах, так и положениями о договоре возмездного оказания услуг, как один из видов такого договора. Также многие основные положения о сторонах договора, их правах, обязанностях, ответственности, также об условиях договора содержатся в ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законе РФ «О защите прав потребителей», а также в Правилах оказания услуг по реализации туристского продукта.

Второй задачей настоящей работы было выявить понятие, признаки и содержание рассматриваемого договора. При рассмотрении данного вопроса были проанализированы различные мнения ученых. В связи с чем, можно сделать следующие выводы.

Договором возмездного оказания туристских услуг признается такой договор, согласно которому одна сторона (туроператор, которым может быть

только юридическое лицо или турагент, которым может быть индивидуальный предприниматель и юридическое лицо), осуществляющая туристскую деятельность, по заданию другой стороны (туриста и (или иного заказчика), обязуется оказать ему туристские услуги в соответствии с целями путешествия лично или при помощи третьих лиц, а другая сторона (турист и (или) иной заказчик) в свою очередь обязуется оплатить представленные услуги в обусловленные договором сроки.

В вопросе о признаках рассматриваемого договора, среди ученых не возникало разногласий по поводу того, что договор является взаимным, возмездным и консенсуальным. Однако большие споры порождают вопрос об отнесении договора к публичному договору, который до сих пор не разрешен. Проанализировав доводы ученых, в настоящем исследовании делается вывод, что договор возмездного оказания туристских услуг не является публичным.

Говоря о содержании изучаемого договора, в настоящей работе представляется верным указать следующий перечень существенных условий: предмет, общая цена комплекса туристских услуг и информация о потребительских свойствах такого комплекса.

Третьей задачей настоящего исследования было определить круг участников изучаемого договора, также определить их права и обязанности.

Сторонами изучаемого договора является исполнитель, в качестве которого выступает туроператор или турагент, и заказчик, в качестве которого выступает турист и (или) иное лицо. Ключевыми моментами здесь является то, что необходимо понимать различие между туроператором и турагентом. Туроператором может быть исключительно юридическое лицо, и он выполняет организаторскую функцию, а турагент лишь продвигает и реализовывает туристу сформированный туроператором комплекс услуг, при этом турагентом может быть и юридическое лицо и индивидуальный предприниматель.

Также основной из поставленных задач являлось изучение особенностей заключения, изменения и прекращения изучаемого договора. При анализе данного вопроса, необходимо указать, что изучаемый договор может быть заключен двумя способами: либо путем формирования туристского продукта туроператором и затем его реализация туристу и (или) иному заказчику, либо путем формирования туристского продукта по индивидуальному заказу туриста и (или) иного заказчика.

Изменение рассматриваемого договора может быть по следующим основаниям: соглашение сторон; решение суда (в случае существенного нарушения стороной условий договора); полный или частичный односторонний отказ (турист может отказаться при уплате туроператору (турагенту) фактически понесенных им расходов, туроператор (турагент) - после полного возмещения туристу убытков); существенное изменение обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. Также на изучаемый договор распространяются нормы статьи 428 ГК РФ о договоре присоединения.

Что касается прекращения договора возмездного оказания туристских услуг, он может быть прекращен по общим положениям гражданского законодательства об обязательствах, то есть применяется глава 26 ГК РФ.

И заключающей задачей было проанализировать положения о гражданско-правовой ответственности сторон договора возмездного оказания туристских услуг. В данном случае, приходим к выводу, что ответственность туриста исходит из общих правил гражданского законодательства. Особенностью же ответственности является то, что невыполнение ключевых обязанностей, установленных в статье 7 ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" не является основанием ответственности туриста, а сама ответственность связана с нарушением условия об оплате комплекса услуг, предоставляемых туристу.

Особенностью ответственности туроператора и турагента является то, что вина исключается из условий гражданско-правовой ответственности

указанных лиц. Однако в случае возмещения морального вреда туристу вина будет являться условием ответственности исполнителя. Форма ответственности - полное возмещение убытков туристу. Довольно спорным оказался вопрос о распределении гражданско-правовой ответственности между турагентом и туроператором, в случае, когда турагент действует от своего имени. В настоящей работе приходим к выводу, что туроператор несет ответственность в любом случае, даже когда турагент действует от своего имени. Также особенностью гражданско-правовой ответственности сторон является то, что неправомерные действия туриста будут являться основанием для освобождения от ответственности туроператора (турагента).

Обобщив все выводы, хотелось бы добавить следующее: на сегодняшний день на законодательном уровне не достаточно хорошо урегулирован вопрос о гражданско-правовой ответственности сторон договора возмездного оказания туристских услуг, а также не достаточно конкретно урегулирован перечень их прав и обязанностей. И в целом, выбранная тема исследования требует более подробного изучения в научной литературе и совершенствования в законодательстве.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

### Нормативные правовые акты

1. Конституция Российской Федерации // СЗ РФ. – 2014. – № 31.
2. Международная конвенция по контракту на путешествие // Турфирмы. – 1995. – № 8. – С. 84.
3. Гражданский Кодекс Российской Федерации от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ // СЗ РФ. – 1994. – № 32.
4. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации : федер. закон Российской Федерации от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ // СЗ РФ. – 1996. – № 49. – ст. 5491.
5. О защите прав потребителей : закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 // СЗ РФ. – 1999. – № 51. – ст.6287.
6. Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта : Пост Пр-ства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452 // СЗ РФ. – 2007. – № 30. – ст. 3942.
7. Об осуществлении контроля (надзора) за исполнением законодательства о защите прав потребителей при оказании туристских услуг: письмо Роспотребнадзора от 7 августа 2009 г. № 01/11347-9-32 [Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс».

### Специальная литература

1. Ахтямова, Е. В. Гражданско-правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации :дис. ... канд. юрид. наук. — Краснодар, 2007. – 26 с.
2. Беляева, Н. А. Туроператоры и турагенты // Налоги. – 2017. – № 7. – С.14–16.
3. Биржаков, М.Б. Функции туроператора // Туристские фирмы. СПб. – 1998. – № 17. – С. 35.
4. Биржаков, М. Б. Введение в туризм. О классификациях турагентов // СПб. – 2002. – С. 98.



5. Волошин, Н.И. Международный туризм: Правовые акты / – М.: Финансы и статистика. – 2017. – С. 190.
6. Вольвач, Я.В. Туристские услуги как объект гражданских правоотношений: Монография. - Инфра-М, 2012. – С. 128.
7. Вольвач, Я.В. Договор и путевка в отношениях по оказанию туристских услуг. "Адвокат". – № 6. – 2015. – С. 256–266.
8. Гаврильчак, И.Н. Туризм как определяющий фактор модернизации экономики и стабилизации социальной обстановки в России: диссертация на соискание ученой степени доктора экономических наук / И.Н. Гаврильчак. – Санкт-Петербург, 2001. – 261 с.
9. Ган, Н.А. Правовое регулирование деятельности по оказанию туристских услуг в Российской Федерации: диссертация на соискание ученой степени кандидата юридических наук / Н.А. Ган. - М., 2008. – 199 с.
10. Завидев, Б.Д, Гусев О.Б. Особенности возмездных договоров: Практическое 1 пособие. – М.: Юридический дом Юстицинформ. – 2000. – С. 99.
11. Зыкова, И. В. Особенности защиты прав потребителей при оказании туристических услуг // Адвокат. – 2018. – №12. – С. 44–45.
12. Иванов, А. П. Правовое регулирование международных туристских отношений (диссертационное исследование). - М., – 1973. – С. 52.
13. Казаченок, О.П. Соотношение договора оказания туристических услуг и договора реализации туристского продукта // Новый университет. Серия «Экономика и право». – 2018. – № 5-6. – С. 39.
14. Мищенко, Е.А. Особенности некоторых видов договоров возмездного оказания услуг. Юрист. – 2016. – № 9. – С. 32–35.
15. Муталиева, А. А. Туристская деятельность как вид предпринимательской деятельности // Предпринимательское право. – 2006. – № 2. – С. 35.

16. Мякина, А. В. Гражданско-правовая ответственность туристической фирмы перед туристом // Законодательство и экономика. – 2004. – № 2. – С. 56.
17. Никанорова, Ю.В. Гражданско-правовое регулирование договора на туристическое обслуживание в Российской Федерации: дис. ... Канд. юрид. Наук. М., 2007. – 26 с.
18. Отческий, И.Е. Защита прав потребителей в договоре оказания туристских услуг: дис...канд. юрид. наук. - М., 2012. – 27 с.
19. Парций, Я.Е. Комментарий к Закону РФ “О защите прав потребителей”: Постатейный. М.: Юрист, 2015. – С. 50.
20. Писаревский, Е.Л. Правовое регулирование туристской деятельности: дис. канд. юрид. наук. СПб., 1999. – С. 204–205.
21. Писаревский, Е. Л. Общие вопросы юридической ответственности за нарушение законодательства в области обеспечения личной безопасности туристов // Административное право и процесс. 2018. – № 3. – С. 6–9.
22. Погудина, Т.Э. Гражданско-правовая защита сторон договора оказания туристских услуг :дисс ... кандидата юридических наук : 12.00.03 / РГГУ. – Москва, 2009. – 218 с.
23. Пучков, Е.А. Правовое регулирование договора возмездного оказания услуг: дис. Канд. юрид. Наук. М., 2006. – С. 42.
24. Решетина, Е. Н. Проблемы гражданско-правовой ответственности // Российская юстиция. 2012. – № 4. – С. 65.
25. Санникова, Л.В. Услуги в системе гражданско-правовых отношений: дис. ... д-ра юрид. наук // Санникова Лариса Валерьевна. М., 2011. – С. 144.
26. Сапрыкин, С. Ю. Комментарий к поправкам к Закону об основах туристской деятельности. – М.: ГроссМедиа., 2007. – 72 с.

27. Свиридов, К.С. Правовое регулирование деятельности по оказанию туристических услуг: дис. ... канд. юрид. наук. — СПб., 2003. — 21 с.
28. Сергеев, В.В. Договор об оказании международных туристических услуг // Право и экономика. — 1998. — № 4. — С. 99.
29. Сидякова, Л.Б. К вопросу о трансформации правовой модели услуг в сферу обслуживания // Юридический мир. 2018. — № 2. — С. 50.
30. Сирик, Н.В. Договор оказания туристических услуг в гражданском праве России : автореферат дис. ... кандидата юридических наук : 12.00.03 / Рос.акад. гос. службы при Президенте РФ. - Москва, 2001. — 22 с.
31. Соколова, Н.А. Туризм в Российской Федерации: правовое регулирование / Н.А. Соколова. М.: ВолтерсКлувер, 2010. — С. 62.
32. Соловьев, С.Л. Договор возмездного оказания услуг в сфере туристического обслуживания : диссертация ... кандидата юридических наук : 12.00.03. — Москва, 2006. — 150 с.
33. Соловьёв, С.Л. Особенности заключения договора возмездного оказания туристических услуг // Актуальные проблемы формирования и совершенствования норм общественных отношений: Материалы межвузовской научно-практической конференции. - Смоленск: Смоленский филиал НОУ «Академия права и управления (институт)», 2006. — С. 43–47.
34. Стригунова, Д.П. К вопросу определения договора об оказании туристических услуг // Вестник Орловского юридического института МВД России. — 2017. — №3. — С. 43.
35. Терещенко, А.А. О некоторых вариантах организации договорных отношений между туристской фирмой и туристом // Туристские фирмы. — 1997. — № 12. — С. 205.
36. Тизомирова, А.В. Отдельные проблемы обеспечения ответственности туроператоров и турагентов Российской Федерации. // Юридические науки. Вестник Омского университета. 2017. — № 1. — С. 261-264.

37. Цыпленкова, В.А. Некоторые особенности договоров присоединения // Юрид. Мир. – 2001. – №3. – С. 30.

38. Шершеневич, Г.Ф. Учебник русского гражданского права. Т. II. М. – 2005. – С. 81.

39. Эрделевский, А.М. Моральный вред и права туриста /. Журнал ВИЗИТ. Туризм. Путешествия. - М. – 1999. – № 1.– С. 43–47.

40. Яковлев, Г. А. Экономика и статистика туризма / М.: РДЛ, 2002. – С. 53.

### **Судебная практика**

1. О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей : Пост. Пленума РФ от 28 июня 2012 г. № 17 // Бюллетень Верховного Суда РФ, № 9, 2012.

2. Постановление Президиума Высшего арбитражного суда РФ от 17 января 2012 г. № 11292/11 // Вестник Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации, 2012 г., № 5.

3. Апелляционное определение СК по гражданским делам Оренбургского областного суда от 20 июля 2016 г. по делу N 33-5393/2016 // Документ опубликован не был [Электронный ресурс] // СПС «Гарант».

4. Решение Калининского районного суда г. Новосибирска от 23 мая 2018 г. по делу № 2-1336/2018 [Электронный ресурс] // Судебные и нормативные акты РФ. – Режим доступа: sudact.ru.

5. Решение Ленинского районного суда г. Мурманска от 15 июля 2019 г. по делу № 2-1463/2019 [Электронный ресурс] // Судебные и нормативные акты РФ. – Режим доступа: sudact.ru.

6. Решение Октябрьского районного суда г. Красноярска от 15 января 2019 г. по делу № 2-6345/2018 [Электронный ресурс] // Судебные и нормативные акты РФ. – Режим доступа: sudact.ru.

7. Решение Сыктывкарского городского суда № от 15 июня 2017 г. по делу № 2-3267/2017 [Электронный ресурс] // Судебные и нормативные акты РФ. – Режим доступа: sudact.ru.

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Юридический  
институт  
Гражданского права  
кафедра

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой  
Н. Ф. Качур  
подпись инициалы, фамилия  
« 06 » 06 2020 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

40.03.01 – Юриспруденция

Договор возмездного оказания туристских услуг

Научный руководитель	<u>01.06.2020</u> подпись, дата	ст. преподаватель должность, ученая степень	<u>В.М. Рец</u> инициалы, фамилия
Выпускник	<u>01.06.2020</u> подпись, дата		<u>А.И. Калинина</u> инициалы, фамилия
Консультант	<u>01.06.2020</u> подпись, дата	доцент, к.ю.н. должность, ученая степень	<u>И.С. Богданова</u> инициалы, фамилия

Красноярск 2020